

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

SICILBUS

PREMESSA

ART. 1 – DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

1.1 – Sciopero

1.2 – Privacy

ART. 2 – I TITOLI DI VIAGGIO

2.1 – Validità del titolo di viaggio e condizioni d'utilizzo

2.2 – Modifica della prenotazione

2.3 – Annullamento o rimborso del biglietto di viaggio

2.4 – Furto e smarrimento del titolo di viaggio

2.5 – Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

2.6 – Fatturazione del titolo di viaggio

ART. 3 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 4 – DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

4.1 – Diritto al trasporto e condizioni speciali

4.2 – Assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

4.3 – Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

ART. 5 – NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

5.1 – Obblighi di condotta generale

5.2 – Responsabilità del passeggero per danni

5.3 – Sul divieto di fumo, le soste di ristoro e l'utilizzo dei servizi igienici presenti a bordo

ART. 6 – DISSERVIZI

6.1 – Guasto dell'autobus durante il viaggio e responsabilità per ritardo o interruzioni del servizio

6.2 – Risarcimento e assistenza in caso di incidente

ART. 7 – IL TRASPORTO DI MINORI

7.1 – Trasporto di minori accompagnati

7.2 – Trasporto di minori infradiciottenni

7.3 – Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

ART. 8 – IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

8.1 – Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

8.2 – Oggetti contenuti nel bagaglio

8.3 – La responsabilità del bagaglio

8.4 – furto o smarrimento, ritrovamento e riconsegna del bagaglio

8.5 – Trasporto passeggeri

8.6 – Strumenti musicali

8.7 – Biciclette

ART. 9 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1 – Gli animali ammessi a bordo

9.2 – Disciplina del trasporto

9.3 – Responsabilità del passeggero custode

9.4 – Costo del trasporto

ART. 10 – SEGNALAZIONI E MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

10.1 – Segnalazione di disservizi

10.2 – Reclamo per violazione dei diritti del passeggero

10.2.1. - Indennizzi automatici

10.3 – Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Trasporto disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma extraurbano esercitato, nel territorio della Regione Siciliana, dalla Società *Sicilbus S.P.A.* (d'appresso anche "*la Società*" o "*l'Azienda*"), P.IVA/C.F. 00611370826, con sede legale in Palermo, via della Libertà n. 171, Tel. **091-309661**, e-mail: *mail@sicilbus.it*, PEC: *sicilbus@postacertificata.org*.

Le presenti condizioni sono valide per tutti i servizi regolari di linea esercitati dalla Società.

Le Condizioni di Trasporto possono essere consultate sul sito internet www.sicilbus.it.

ART. 1 - DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

1. I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo le condizioni e le tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico, senza alcuna discriminazione, diretta o indiretta, in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

2. L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio esclusivamente sulla corsa acquistata e/o prenotata secondo le modalità di cui al successivo art. 2.

3. L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali, suscettibili di mettere a rischio la sicurezza del trasporto su strada o comunque l'incolumità dei viaggiatori.

4. L'Azienda risarcirà esclusivamente i danni che, in occasione del trasporto, dovessero essere causati al passeggero – dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa – da propria responsabilità, con esclusione di ogni e qualsiasi danno che sia, direttamente o indirettamente, imputabile a negligenza del viaggiatore. In nessun caso, ad eccezione di quelli previsti dall'art. 10.2.1, sono previsti risarcimenti o indennizzi automatici. Il passeggero avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

5. Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto specificato nel titolo di viaggio.

6. In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili ecc.) e/o gli animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio agli articoli 8 e 9 delle presenti Condizioni Generali, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto secondo quanto stabilito dal successivo art. 2.3, comma 8, nonché di prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del servizio e dei passeggeri trasportati.

7. Il rapporto tra l'Azienda e il passeggero, per quanto interessa la prestazione del servizio di trasporto, è regolato dalle presenti Condizioni Generali, le quali si presumono conosciute e accettate al momento dell'acquisto del titolo di viaggio e, comunque, all'atto della fruizione del servizio. Detto rapporto è altresì disciplinato, laddove non diversamente disposto, dalle norme nazionali ed europee in vigore al tempo della costituzione del medesimo.

1.1 – Sciopero

1. In conformità con le vigenti disposizioni di legge, l'Azienda si adopera al fine di contemperare il diritto allo sciopero dei lavoratori con la tutela della libertà di circolazione dei passeggeri.
2. In caso di proclamato sciopero, gli orari dei servizi programmati sono passibili di variazioni. In siffatte ipotesi, trova sempre e comunque applicazione il comma 1 del successivo art. 2.3.
3. In ogni caso, costituisce onere dei titolari di biglietto e degli abbonati prendere visione dei comunicati diffusi dagli organi di stampa, nonché delle informazioni essenziali pubblicate sul sito www.sicilbus.it.

1.2 – Privacy

1. Nel pieno rispetto del Regolamento (UE) n. 679/2016, *“relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”*, eventuali dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, esattezza, minimizzazione, integrità, riservatezza e responsabilizzazione, limitatamente ai fini dell'erogazione del servizio di trasporto, secondo quanto prescritto dagli artt. 7 – 11 della menzionata normativa.
2. Ai viaggiatori spettano i diritti previsti dal Capo III del citato Regolamento, che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico *091-346376*, ovvero a mezzo *e-mail* all'indirizzo privacy@sicilbus.it, specificando all'operatore la natura della richiesta.
3. I viaggiatori possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito www.sicilbus.it.
4. La mancata comunicazione dei suddetti dati, allorché richiesti, renderà impossibile l'adempimento, per parte dell'Azienda, degli obblighi di informazione dell'utenza, con conseguente declinatoria di ogni responsabilità.

ART. 2 – I TITOLI DI VIAGGIO

1. Il passeggero ha diritto di usufruire del servizio di trasporto offerto dall'Azienda solo se in possesso di valido biglietto o di abbonamento nominativo.
2. Il **biglietto** deve essere conservato dal passeggero per tutta la durata del viaggio ed esibito, in qualsiasi momento, su semplice richiesta del personale di bordo.

3. L'abbonamento ha carattere nominativo, è costituito da una tessera di riconoscimento e da un tagliando di abbonamento, e in alcun caso può essere ceduto a terzi. Sia la tessera di riconoscimento che il tagliando devono essere esibiti, in qualsiasi momento, su semplice richiesta del personale di bordo.

4. I biglietti sono acquistabili:

- presso le agenzie di viaggio convenzionate “*Sicilbus S.P.A.*”;
- presso le biglietterie autorizzate “*Sicilbus S.P.A.*”;
- direttamente a bordo dell'autobus (tale modalità d'acquisto può essere soggetta a restrizioni in base alle vigenti normative tese al contenimento del contagio da COVID-19);
- mediante l'apposita piattaforma multimediale sul sito www.sicilbus.it;
- mediante l'applicazione per *smartphones* “*Sicilbus*”.

5. A seguito del perfezionamento dell'acquisto del biglietto, il trasporto sulla relativa corsa si intende prenotato.

6. L'abbonamento può essere settimanale o mensile e può essere acquistato:

- presso le biglietterie autorizzate “*Sicilbus S.P.A.*”;
- mediante l'apposita piattaforma multimediale sul sito www.sicilbus.it;
- mediante l'applicazione per *smartphones* “*Sicilbus*”.

7. Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire, nei suoi elementi essenziali, il contenuto del contratto di trasporto, nonché per identificare il soggetto a cui trasmettere eventuali reclami; riporta, inoltre, anche nel caso in cui la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico, l'indirizzo del sito web presso il quale è possibile presentare i reclami, ovvero reperire informazioni sui medesimi.

8. Al momento dell'acquisto del biglietto o della sottoscrizione dell'abbonamento, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati riportati sul titolo, con particolare riferimento al nominativo indicato (se trattasi di abbonamento o di acquisto con prenotazione *online*), al prezzo corrisposto, alla data di partenza, nonché all'orario della partenza, assicurandosi altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria eventualmente spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

2.1 – Validità del titolo di viaggio e condizioni di utilizzo

1. Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (c.d. “*biglietto di corsa semplice*”), ovvero per un viaggio di andata e ritorno (c.d. “*biglietto A/R*”), e ha validità circoscritta alle corse prenotate.

2. L'abbonamento può essere settimanale, per dieci o dodici corse, ovvero mensile, per quaranta, cinquanta o sessanta corse; in entrambi i casi, la validità dell'abbonamento è estesa alle sole corse giornaliere indicate al momento della sottoscrizione, le quali pertanto si intendono prenotate.

3. Se sprovvisto di valido titolo di viaggio, il passeggero non potrà essere ammesso a bordo e nessun rimborso sarà dall'Azienda dovuto per la mancata fruizione del servizio.

4. Ancorché munito di titolo di viaggio, il passeggero non potrà comunque essere ammesso a bordo – e, se già a bordo, dovrà lasciare il mezzo – in tutti i casi di:

- i. mancata osservanza, da parte del medesimo, delle prescrizioni stabilite da norme vigenti, nazionali o di derivazione europea;
- ii. mancata esibizione del titolo di viaggio, possesso e/o esibizione di titolo illeggibile o contraffatto, ovvero, in caso di abbonamento, mancato possesso e/o mancata esibizione della tessera di riconoscimento o del tagliando di viaggio;
- iii. violazione di alcuna delle regole di condotta di cui all'art. 5.1, ovvero riscontro, da parte del personale a ciò deputato, ai sensi dell'art. 2.5, di irregolarità del titolo o della documentazione eventualmente prescritta ai fini della fruizione del servizio;
- iv. inosservanza delle prescrizioni in materia di bagagli, di cui agli artt. 8.2, comma 1, 8.5, 8.6 e 8.7 delle presenti Condizioni Generali;
- v. inosservanza delle prescrizioni in materia di trasporto di animali, contenute negli artt. 9 – 9.3 delle presenti Condizioni Generali, ovvero di riscontrata pericolosità dell'animale trasportato per la sicurezza del trasporto e/o degli altri viaggiatori;
- vi. contegni negligenti o inurbani del passeggero, suscettibili di pregiudicare la sicurezza del trasporto e/o degli altri passeggeri.

2.2 – Modifica della prenotazione

1. La prenotazione può essere liberamente e unilateralmente modificata dal passeggero mediante l'apposito applicativo presente sul sito *www.sicilbus.it*, comunque **non oltre 30 (trenta) minuti prima dell'orario previsto per la partenza.**

2. L'inosservanza del termine stabilito nel comma precedente è a carico del passeggero, sicché, in difetto di tempestiva modifica della prenotazione, il passeggero e l'abbonato, che intendano comunque fruire di un servizio diverso da quello originariamente prenotato, saranno tenuti all'acquisto di un nuovo biglietto di corsa semplice

3. Se è stato acquistato un biglietto, la modifica di cui al comma 1 può consistere nel cambio dell'orario o della data della corsa, ovvero delle località di imbarco e/o sbarco indicate nel

titolo, purché si trovino nel medesimo Comune. In caso di modifica di un *biglietto A/R*, la corsa di ritorno non potrà essere differita a una data diversa da quella della corsa di andata.

4. Se è stato acquistato un abbonamento, la modifica di cui al comma 1 può consistere nel cambio dell'orario delle corse di andata e/o ritorno prenotate all'atto della sottoscrizione del titolo, ovvero della settimana o del mese di validità dell'abbonamento. La modifica della settimana o del mese, in ogni caso, non può essere utilizzata per frazionare nel tempo la validità del titolo.

2.3 – Annullamento e rimborso del titolo di viaggio

1. Fatto salvo quanto previsto dal comma 4 del presente articolo, i titoli di viaggio sono rimborsabili esclusivamente allorché il servizio acquistato e/o prenotato subisca una cancellazione, ovvero un ritardo alla partenza dal capolinea o da una fermata superiore a sessanta minuti, e comunque a condizione che i suddetti eventi non siano dipesi da calamità naturali, scioperi o altre emergenze imprevedibili. Ai fini di cui al presente comma, la stabile, ancorché provvisoria, variazione dell'orario di taluna delle corse programmate non costituisce cancellazione del servizio.

2. Se è stato acquistato un biglietto di corsa semplice, il rimborso di cui al comma precedente è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato; se è stato acquistato un biglietto per un viaggio di andata e ritorno, e la cancellazione o il ritardo interessano soltanto una delle corse prenotate, il rimborso è pari al 50% (cinquanta per cento) del costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. In caso di abbonamento, il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

3. In alternativa al rimborso in denaro, il passeggero ha sempre il diritto:

- a) di essere prenotato gratuitamente su un'altra corsa di suo interesse, nei limiti dei posti disponibili al momento della nuova prenotazione, ovvero
- b) di riscattare un credito di viaggio pari all'importo del rimborso e quantificato a norma del comma 2.

4. Nel caso in cui l'abbonato si sia trovato nell'assoluta impossibilità di fruire del titolo per tutto il suo periodo di validità, ed essa impossibilità sia stata determinata da causa all'abbonato non imputabile (*Es: infortunio, malattia, morte di un congiunto*), quest'ultimo, a fronte dell'esibizione di adeguata e congrua documentazione comprovante l'oggettivo e perdurante impedimento, ha diritto alla risoluzione del contratto di trasporto e alla restituzione, da parte dell'Azienda, del prezzo pagato.

5. Le domande di rimborso dei titoli acquistati e/o non fruiti a cagione dei disservizi di cui al comma 1 dovranno essere inoltrate mediante compilazione del *form* presente nella sezione “RIMBORSI” del sito *www.sicilbus.it*, ovvero tramite lettera raccomandata A.R. a “Sicilbus S.P.A.”, via della Libertà n. 171, 90143 – Palermo, allegando il biglietto in originale (o, in caso di inoltro della richiesta a mezzo posta elettronica, copia scansionata del medesimo) e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito.
6. Le domande di cui al comma precedente saranno evase entro 90 (novanta) giorni dalla data di ricevimento delle stesse. Ove la richiesta di rimborso sia contenuta in un reclamo, inoltrato a norma del comma 3 dell'art. 10.2, trovano applicazione i termini di cui al comma 7 della medesima disposizione.
7. Le richieste di riprenotazione e di riscatto previste dal comma 3 potranno essere inoltrate esclusivamente mediante l'apposito applicativo presente sul sito *www.sicilbus.it*, ovvero mediante l'apposita funzione dell'applicazione per *smartphones* “Sicilbus”.
8. In ogni caso, non spetta alcun rimborso per la parte dell'abbonamento o del biglietto non fruita (andata o ritorno), allorché la mancata partenza, il denegato imbarco, ovvero l'impossibilità di proseguire il viaggio, conseguano a taluna delle irregolarità di cui ai commi 3 e 4 del precedente art. 2.1.

2.4 – Furto e smarrimento del titolo di viaggio

1. I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.
2. In caso di furto, smarrimento o deterioramento dell'abbonamento, il passeggero potrà chiedere alla Direzione dell'Azienda l'emissione di un nuovo abbonamento valido, previa presentazione alla stessa di copia della denuncia che del furto o dello smarrimento sia stata fatta all'autorità, ovvero di dichiarazione di autocertificazione redatta a norma dell'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28.12.2000, unitamente a copia di documento di riconoscimento in corso di validità.
3. La Direzione, dopo aver verificato l'avvenuto acquisto del titolo, provvede ad inviare all'interessato – tramite l'ufficio da cui è stato originariamente rilasciato il titolo – apposito abbonamento sostitutivo.
4. Nelle more del procedimento di sostituzione, al fine di consentire al cliente avente diritto di viaggiare senza necessità di acquistare biglietti di corsa semplice, l'Azienda rilascerà copia della richiesta di sostitutivo, opportunamente vistata dal responsabile di sede periferica, da valersi quale provvisoria autorizzazione alla fruizione dei servizi in abbonamento. Il predetto responsabile ha altresì cura di apporre, sul titolo provvisorio, il periodo di validità del medesimo.

5. Qualora il cliente richieda una modifica del percorso oggetto dell'abbonamento, tale caso non costituisce richiesta di duplicato, bensì richiesta di rilascio di nuovo abbonamento, per ciò soggetta alla procedura ordinaria.

2.5 – Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

1. Il personale di bordo (*conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente incaricati dall'Azienda*) ha il compito di effettuare servizio di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione all'Azienda, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo, nonché ogni verifica o ispezione concernente la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) accertare la corrispondenza tra l'identità dell'intestatario dell'abbonamento e quella del passeggero, richiedendo l'esibizione dell'apposita tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda;
- b) controllare, in generale, la regolarità dei titoli di viaggio;
- c) assicurare la regolarità dell'esercizio, il rispetto degli orari e delle fermate;
- d) vigilare e custodire i beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi e dotazioni di bordo;
- e) vigilare sugli autobus in sosta e controllare gli accessi a bordo;
- f) esercitare, a bordo, ogni controllo necessario alla rilevazione di elementi di rischio per la sicurezza del trasporto (*bagagli abbandonati, oggetti pericolosi ecc.*) ed eventuali situazioni di criticità.

2. Il personale in questione è altresì deputato a ogni altro controllo o servizio di vigilanza che dall'Azienda sia ritenuto necessario e per il cui espletamento non sia richiesto l'esercizio di pubbliche potestà, ovvero l'impiego operativo di appartenenti alle forze dell'ordine.

3. Il personale incaricato dall'Azienda ha altresì poteri d'accertamento, che comprendono il controllo sull'identità delle persone non soltanto nel caso *sub a)*, ma anche allorché detto controllo sia strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra.

4. Il personale di controllo è, inoltre, munito del potere di ritirare l'abbonamento in caso di accertata irregolarità, ovvero di cessata validità del medesimo.

2.5 – Fatturazione del titolo di viaggio

1. Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'art. 12, L. n. 413 del 30.12.1991. Il biglietto emesso *online* è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il

relativo pagamento ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero, fornendo copia del titolo di viaggio acquistato e i necessari dati fiscali:

- a mezzo del servizio postale a *"Sicilbus S.P.A."*, via della Libertà n. 171, 90143 – Palermo;
- via fax al n. **091-2513679**;
- compilando l'apposito *form* nella sezione *"RICHIEDI FATTURA"*, sul sito *www.sicilbus.it*.

2. La fattura sarà recapitata in formato elettronico o analogico all'indirizzo fornito dal passeggero.

ART. 3 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

1. L'Azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le specifiche del trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico, materialmente e in formati accessibili, su espressa richiesta, ovvero sul sito *www.sicilbus.it*.

2. Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge e dalla normativa europea, reperibili sul sito *www.sicilbus.it*, nonché – in formato cartaceo – presso i principali punti di partenza. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'art. 10 delle presenti Condizioni di trasporto.

ART. 4 – DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

1. L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire alle suddette i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione.

2. Nell'accezione di *"persone con disabilità"* o *"persone a mobilità ridotta"* rientrano le persone la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata, nonché un adattamento alle sue esigenze specifiche del servizio fornito a tutti i passeggeri.

3. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda, oltre a impartire istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori, garantisce comunque il trasporto gratuito di un singolo accompagnatore, allorché, a cagione della propria disabilità o mobilità ridotta, il passeggero non sia in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni durante il viaggio.

4. Ai fini di cui al comma precedente, l'accompagnatore è tenuto a compilare il modulo "ACCOMPAGNATORE" presente nell'apposita sezione del sito www.sicilbus.it, nonché a esibirlo dietro semplice richiesta del personale di bordo, unitamente a un documento di riconoscimento in corso di validità.

4.1 – Diritto al trasporto e condizioni speciali

1. Il trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta può essere rifiutato dall'Azienda esclusivamente nei seguenti casi:

- 1)** per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'UE, internazionale e nazionale, ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- 2)** qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate o delle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

4.2 – Assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta

1. L'Azienda compie ogni ragionevole sforzo per assicurare che alle persone con disabilità o a mobilità ridotta sia fornita la necessaria assistenza, in modo tale che le predette possano – quantomeno – salire in sicurezza a bordo del servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo, nonché riporre e prelevare i bagagli dalla stiva dell'autobus.

2. A bordo dei propri autobus, l'Azienda presta l'assistenza necessaria a garantire alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, nonché a salire e scendere durante le pause di un viaggio, se disponibile personale di bordo ulteriore rispetto al conducente.

4.3 – Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per mobilità

1. In caso di perdita o danneggiamento, nel corso del viaggio, delle attrezzature per la mobilità o di altri dispositivi d'assistenza, purché imputabili a negligenza dell'Azienda, quest'ultima

provvede a risarcire il passeggero nei limiti del costo di eventuali sostituzioni o riparazioni dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

ART. 5 – NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

1. Il passeggero è tenuto a collaborare con l'Azienda ai fini della sicurezza del viaggio e del miglioramento della qualità del servizio, rispettando le normative vigenti in ordine all'accesso ai mezzi e alle strutture, ed è altresì obbligato a tenere un contegno, per sé e per gli altri, conforme alle regole della buona educazione, attenendosi alle norme di condotta generale d'appresso riportate.

5.1 – Obblighi di condotta generale

1. I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e di terzi, nonché della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono; in particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) munirsi della documentazione di viaggio eventualmente prescritta, controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (*data, orario, tariffa, località di partenza e località di arrivo*) e **presentarsi al punto di partenza in esso specificato almeno 10 (dieci) minuti prima dell'orario previsto per la partenza**, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità impartite dalle autorità amministrative, nonché alle prescrizioni relative all'alloggiamento dei bagagli secondo quanto stabilito dall'art. 8 delle presenti Condizioni;
- c) durante il trasporto:
 - c.1) uniformarsi alle richieste o agli avvertimenti e osservare le prescrizioni, le avvertenze, gli inviti, così come ogni altra direttiva impartita dall'Azienda o dal personale di bordo, comprese quelle suscettibili di comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, secondo quanto stabilito dall'art. 172, comma 6, del Codice della Strada, nonché conformemente alle informazioni rese dal personale di bordo o comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus;
 - c.2) astenersi dal parlare al conducente e dal distrarre altrimenti il personale dalle sue mansioni, osservando altresì un comportamento decoroso, che non arrechi

disturbo o molestia agli altri viaggiatori. In particolare, è fatto divieto di utilizzare a bordo strumenti musicali, così come di profondersi in schiamazzi, ovvero in discorsi osceni o inappropriati;

- c.3)** restare seduto al proprio posto, quando l'autobus è in movimento e, nel caso di utilizzo dei servizi igienici presenti a bordo, sorreggersi saldamente agli appositi sostegni;
- c.4)** non indugiare né prendere posto, in alcun caso o circostanza, sulla scalinata interna, antistante gli accessi alla vettura;
- c.5)** non consumare alcolici o sostanze comunque suscettibili di alterare le capacità psicomotorie, né alimenti diversi da semplici snacks;
- c.6)** rispettare la durata delle eventuali soste programmate nelle aree di servizio autostradali, secondo quanto stabilito dall'art. 5.3 delle presenti Condizioni;
- c.7)** astenersi dal fare la questua presso gli altri passeggeri, così come dall'esercitare attività pubblicitaria o commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

d) esibire al personale di controllo, su semplice richiesta, il biglietto o l'abbonamento, così come un documento di riconoscimento (o la tessera appositamente fornita dall'Azienda) allorché sia necessario accertare la corrispondenza tra l'identità dell'intestatario dell'abbonamento e quella del passeggero, nonché l'eventuale diritto a sconti tariffari;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza e l'incolumità proprie, nonché delle persone, dell'animale e dei bagagli che siano sotto la sua diretta custodia;

f) nel caso in cui viaggi con un bambino di età pari o inferiore a 3 (tre) anni, di utilizzare per quest'ultimo l'uso di seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus, sebbene non obbligatorio. Il seggiolino non è fornito dall'Azienda.

2. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che, dolosamente o colposamente, non si siano attenuti alle prescrizioni di cui alle lettere da a) a f) del comma precedente, quando la violazione si ponga come causa esclusiva del danno.

3. Il passeggero non è ammesso al viaggio e, nel corso dello stesso, può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, allorché arrechi molestia al conducente o agli altri soggetti trasportati, ovvero sia d'ostacolo alla regolarità del servizio di trasporto o altrimenti rappresenti un pericolo per la sicurezza del medesimo, secondo le condizioni prescritte dal Codice della Strada. In tal senso, dunque, è vietato azionare i comandi

per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo, se non in casi di necessità o in condizioni di effettivo pericolo per sé o per gli altri viaggiatori.

5.2 – Responsabilità del passeggero per danni

1. Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni dolosamente o colposamente arrecati alla regolarità del servizio di trasporto, all'autobus, ai suoi arredi e al personale dell'Azienda, nonché per i danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto.
2. Ferma restando, nell'ipotesi di cui sopra, la facoltà dell'Azienda di proporre domanda risarcitoria innanzi agli uffici giudiziari, in caso di danneggiamento doloso, la predetta si riserva altresì di denunciare il fatto alle autorità competenti.

5.3 – Sul divieto di fumo, le soste di ristoro e l'utilizzo dei servizi igienici presenti a bordo

1. È severamente vietato fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (*toilette, cabina, ecc.*), anche utilizzando dispositivi elettronici. L'inosservanza del prescritto divieto importa l'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che, ai sensi delle norme penali vigenti, il fatto costituisca più grave reato. In tale ultimo caso, l'Azienda provvederà a segnalare il fatto all'autorità competente, fornendo le generalità dei trasgressori.
 2. Qualora l'autobus sia dotato di servizi igienici, questi sono a disposizione dei passeggeri, i quali devono farne uso osservando le cautele di cui all'art. 5.1, lett. c.3) delle presenti Condizioni.
 3. L'Azienda non può garantire il costante funzionamento di eventuali servizi accessori presenti a bordo (*toilettes, wi-fi, frigorifero ecc.*); di conseguenza, la non fruibilità degli stessi non costituisce valido motivo di doglianza legittimante la risoluzione del contratto di trasporto.
- I viaggiatori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la durata di eventuali soste presso aree di servizio attrezzate, che, ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, è fissata in 10 (dieci) minuti.

ART. 6 – DISSERVIZI

6.1 – Guasto dell'autobus durante il viaggio e responsabilità per ritardi o interruzioni del servizio

1. Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda profonderà il massimo zelo nell'assicurare la continuazione del servizio, con un altro veicolo, dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile.

2. È sempre fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari alle sole condizioni previste dalla legislazione nazionale. In caso di servizi regolari nazionali ed internazionali il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e/o per cui la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km (duecentocinquanta chilometri), nonché nel caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), l'Azienda non si assume, comunque, responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (*Es: scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore*), quando siano tali da determinare l'irregolarità ovvero l'impossibilità della prestazione.

6.2 – Risarcimento e assistenza in caso d'incidente

1. Nel caso si verificasse un incidente comportante l'interruzione del servizio, l'Azienda compie ogni ragionevole sforzo per prestare l'assistenza proporzionata alle esigenze pratiche e immediate del passeggero, insorte a seguito dell'incidente stesso.
2. L'eventuale assistenza prestata nelle circostanze di cui sopra non costituisce in alcun caso riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.
3. Nell'ipotesi in cui la *Sicilbus S.P.A.* effettui la prestazione di trasporto nella qualità di vettore esecutore o, comunque, nel caso di servizi occasionali, trovano applicazione le disposizioni di cui agli artt. 7, 8 e 17, par. 3, del Regolamento (UE) n. 181/2011.

ART. 7 – IL TRASPORTO DI MINORI

1. L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto, a bordo dei propri mezzi, di passeggeri minori d'età. Anteriormente all'acquisto del biglietto o dell'abbonamento, pertanto, sarà onere dei genitori del minore, ovvero di chi su quest'ultimo eserciti l'autorità tutoria, verificare le condizioni alle quali la persona minore d'età può essere ammessa a bordo e, comunque, accertarsi dell'osservanza di tutte le disposizioni di legge in materia.

7.1 – Trasporto di minori accompagnati

1. Fatto salvo il caso delle corse che trasportano studenti, i minori di anni 14 (quattordici) non sono ammessi al trasporto, se non accompagnati da uno dei genitori ovvero da chi sia stato investito dell'autorità tutoria, o comunque da persona maggiorenne, che dai predetti soggetti

sia stata appositamente autorizzata mediante sottoscrizione di *“dichiarazione di accompagnamento”*. Quest’ultima dovrà essere consegnata al personale di bordo al momento della partenza ed essere corredata da copia dei documenti di riconoscimento di entrambi i genitori, ovvero di chi eserciti l’autorità tutoria.

2. La validità della dichiarazione di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) del minore di anni 14 (quattordici), con destinazione determinata.

3. Il minore è ammesso al trasporto previo acquisto di apposito titolo di viaggio a tariffa intera. Tuttavia, il minore di età non superiore a 4 (quattro) anni ed altezza non superiore a 1 m (un metro) è trasportato gratuitamente, a condizione che non occupi alcun posto a sedere e viaggi in grembo a taluno degli accompagnatori di cui al comma 1. Gli accompagnatori non possono viaggiare con più di un minore in grembo.

4. In tutti i casi previsti dai commi precedenti, l'accompagnatore maggiorenne ha l’obbligo di assicurarsi che il minore faccia uso dei presidi di sicurezza obbligatori presenti a bordo della vettura, in linea con quanto stabilito dall’art. 7.3 delle presenti Condizioni.

7.2. – Trasporto di minori infradiciottenni

1. Ai fini delle presenti Condizioni, si considera *“infradiciottenne”* il minore che abbia compiuto 14 (quattordici) anni.

2. I minori infradiciottenni sono ammessi al trasporto anche in difetto di accompagnamento da parte dei genitori o di chi eserciti l’autorità tutoria; cionondimeno, salvo che si tratti di corse che trasportano studenti i soggetti menzionati da ultimo devono rilasciare apposita autorizzazione al viaggio, debitamente sottoscritta e corredata da copia dei documenti di riconoscimento, che il minore dovrà portare con sé per tutta la durata della corsa ed esibire, unitamente al titolo di viaggio, su semplice richiesta del personale di bordo.

7.3 – Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

1. I bambini di età non superiore a 3 (tre) anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati (v. anche art. 5.1, lett. f delle presenti condizioni).

2. I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l’autobus o il minibus sia dotato), per i quali sia compatibile l’impiego da parte dei bambini stessi, e devono essere assicurati con sistemi di

ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 (trentasei) kg, in linea con quanto previsto dalla normativa europea che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

3. In caso di inosservanza delle superiori prescrizioni, dei danni sofferti dal minore risponde la persona tenuta alla sorveglianza del predetto che sia a bordo del veicolo.

4. È, in ogni caso, fatto obbligo ai passeggeri – anche maggiorenni – di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in linea con le indicazioni fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

ART. 8 – IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

8.1 – Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

1. I bagagli si distinguono in:

- a) **bagaglio a mano:** trattasi di un bagaglio di dimensioni ridotte (*borsa, marsupio, zaino ecc.*) che il passeggero porta con sé a bordo e che, pertanto, deve permanere nella di lui sfera di controllo per tutta la durata del viaggio; all'interno di esso, **devono essere riposti gli oggetti personali e/o di maggior valore** (*preziosi, denaro contante, computer portatili contenenti dati sensibili e altre apparecchiature elettroniche, beni di lusso di piccole dimensioni ecc.*), **i farmaci e le apparecchiature mediche**, così come eventuali snack o bibite analcoliche; il peso di detto bagaglio non deve comunque eccedere Kg 5 (chilogrammi cinque);
- b) **bagaglio consegnato al vettore:** è il bagaglio di maggiori dimensioni (*valigia, borsone, trolley ecc.*) che viene depositato nella stiva dell'autobus, di volume non superiore a cm 50 x 40 x 25 (centimetri cinquanta per quaranta per venticinque) e il cui peso non può eccedere Kg 20 (chilogrammi venti).

2. Il **bagaglio a mano e il bagaglio consegnato al vettore devono recare, su apposita targhetta, indicazione chiara e leggibile del nominativo e del recapito telefonico del passeggero.**

3. Il passeggero ha diritto di portare con sé a bordo, gratuitamente, un singolo bagaglio a mano; parimenti, potrà consegnare gratuitamente al vettore un solo bagaglio della tipologia di cui alla superiore lettera **b**).

8.2 – Oggetti contenuti nei bagagli

1. È fatto divieto al passeggero di collocare all'interno dei propri bagagli cose che possano arrecare danno, quali merci o sostanze pericolose, nocive o maleodoranti, materiale infiammabile, olio, bevande alcoliche e armi di qualsiasi genere. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi, così come ad altri bagagli, dal contenuto del suo bagaglio.
2. La violazione delle superiori prescrizioni, se constatata al momento della partenza, **legittima l'Azienda a rifiutare il trasporto** in conformità con quanto previsto dall'art. 2.3, comma 8. Allorché la violazione venga constatata nel corso del viaggio, **l'Azienda potrà legittimamente impedirne la prosecuzione al passeggero**, salvo che quest'ultimo accetti di disfarsi dei materiali pericolosi.
3. È severamente vietato trasportare nel bagaglio consegnato al vettore oggetti preziosi, personali, apparecchiature elettroniche e, in generale, beni di valore elevato, i quali (v. art. 8.1) dovranno essere riposti in apposito bagaglio a mano, che il passeggero ha l'obbligo di mantenere – per tutta la durata del viaggio – sotto la propria vigilanza.
4. All'interno del bagaglio a mano, il passeggero dovrà altresì riporre farmaci ed eventuali apparecchiature mediche, a prescindere dalla circostanza che dei predetti debba far uso durante il viaggio.
5. La *Sicilbus S.P.A.* non risponderà del deterioramento, del furto o comunque dello smarrimento di eventuali beni di valore riposti, in violazione delle presenti prescrizioni, all'interno del bagaglio riposto in stiva, salvo che di essi beni sia stata fatta espressa consegna al vettore mediante apposita dichiarazione di valore da rendersi anteriormente all'inizio del viaggio.
6. Gli oggetti di valore e i beni di lusso di grandi dimensioni, non suscettibili di essere trasportati all'interno del bagaglio a mano (*oggetti d'arte o d'antiquariato, apparecchiature mediche, piante ecc.*) o che, comunque, il viaggiatore ritenga di non riporvi, devono in ogni caso permanere nella sfera di custodia e vigilanza del passeggero; i predetti, pertanto, dovranno essere allocati nel posto a sedere adiacente a quello del viaggiatore che li porti con sé e, per essi, dovrà essere acquistato apposito biglietto a tariffa intera ai sensi dell'art. 8.2.

8.3 – La responsabilità del bagaglio

1. È fatto obbligo al passeggero, al termine del servizio fruito e nell'immediatezza dello sbarco, di recuperare e portar via con sé sia l'eventuale bagaglio a mano, sia quello eventualmente riposto nella stiva dell'autobus al momento della partenza, nonché di liberare l'abitacolo del mezzo da indumenti e/o altri effetti personali.

2. L'Azienda, in base alle normative vigenti, è responsabile – entro il limite massimo di € 6,20 (euro sei e venti centesimi) per chilogrammo, ovvero della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore di cui al precedente art. 8.2, comma 4, e comunque non oltre € 1.200,00 (euro milleduecento) – della perdita o delle avarie del bagaglio che le sia stato consegnato chiuso, salva la prova che la perdita o le avarie siano derivate da causa ad essa non imputabile. Se il peso del predetto bagaglio non viene registrato, si ritiene e si presume, ai fini risarcitori, che esso non superi il peso massimo consentito, come indicato dalla lettera **b)** dell'art. 8.1.
3. A pena di decadenza, le eventuali avarie del bagaglio devono essere fatte constatare al personale di bordo al momento della riconsegna, se trattasi di avarie apparenti, ovvero entro 3 (tre) giorni, se trattasi di avarie non apparenti.
4. Per i bagagli a mano e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita o delle avarie, se non quando il passeggero provi che le stesse siano state determinate da causa imputabile al vettore.
5. In ogni caso, non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa in vigore ed entro i limiti sopra precisati – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

8.4 – Furto o smarrimento, ritrovamento e riconsegna del bagaglio

1. Fermo quanto stabilito dall'art. 8.4, il passeggero che abbia smarrito, ovvero subito il furto e/o uno scambio del bagaglio riposto nella stiva dell'autobus, deve – a pena di decadenza – far constatare il fatto al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà, inoltre, contattare entro 3 giorni (tre giorni) il numero telefonico. **06-164160** (lunedì – venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00, sabato dalle 9:00 alle 13:00), ovvero compilare il *form* presente nella sezione “*OGGETTI SMARRITI*” sul sito *www.sicilbus.it*.
2. I bagagli e/o gli oggetti ritrovati a bordo dell'autobus, ovvero all'interno della stiva, saranno trattenuti dall'Azienda per 3 (tre) giorni, decorrenti da quello successivo al rinvenimento; laddove, entro detto termine, il bagaglio e/o l'oggetto non dovesse essere reclamato, si procederà a norma dell'art. 927 c.c. con conseguente consegna all'autorità competente.
3. In caso di rinvenimento da parte dell'Azienda del bagaglio o di qualunque altro oggetto lasciato a bordo dal passeggero, sarà onere di quest'ultimo ritirarlo presso l'Ufficio che gli sarà indicato ovvero, in caso di impossibilità al ritiro e conseguente necessità di ricorrere ai servizi postali, provvedere al pagamento delle eventuali spese di spedizione.
4. In caso di ritrovamento di un bagaglio e/o di un oggetto, il passeggero che abbia a reclamarlo nel termine di cui al comma precedente sarà tenuto – al momento della restituzione presso

l'Ufficio indicatogli – al pagamento della somma di € 5,00 (euro cinque) giornalieri per spese di custodia e deposito, nonché delle eventuali spese di spedizione.

8.5 - Trasporto passeggini

1. I passeggini per bambini sono ammessi gratuitamente al trasporto, ma, ai fini del medesimo, sono in tutto e per tutto equiparati a un bagaglio consegnato al vettore (v. art. 8.1) dal passeggero infante; devono, pertanto, essere riposti nella stiva dell'autobus, rientrare nelle misure fissate per la sopra menzionata categoria di bagagli e, se pieghevoli, devono essere ripiegati in condizioni di sicurezza.

8.6 – Strumenti musicali

1. Gli strumenti musicali di piccole dimensioni (*armonica, ocarina ecc.*) devono essere custoditi all'interno del bagaglio a mano e, in ragione di ciò, sono assoggettati alle prescrizioni riguardanti gli oggetti contenuti nel medesimo (v. artt. 8.1 e 8.2). Agli strumenti musicali di piccole dimensioni sono equiparati i dispositivi di riproduzione audio/video (*tablet, Ipod, lettori mp3 ecc.*).

2. Gli strumenti musicali di medie dimensioni (*flauto, fagotto, fisarmonica, violino ecc.*) devono essere trasportati all'interno di apposita custodia e, ad ogni effetto di cui alle presenti Condizioni, sono considerati bagagli a mano (v. artt. 8.1 e 8.2). In deroga a quanto previsto dall'art. 8.1, comma 3, è consentito il trasporto gratuito di un singolo strumento musicale di medie dimensioni in aggiunta al bagaglio a mano ordinario.

3. Gli strumenti musicali di grandi dimensioni (*chitarre, tastiere elettroniche, violoncello, contrabbasso ecc.*) sono assoggettati alle disposizioni relative ai bagagli a mano. I predetti dovranno essere collocati nel posto a sedere adiacente a quello del passeggero che li porta con sé e, in ragione di ciò, per essi dovrà essere acquistato apposito biglietto a tariffa intera.

8.7 – Biciclette

1. Le biciclette sono ammesse al trasporto esclusivamente se smontate in due pezzi e riposte all'interno di apposita sacca e/o custodia con indicazione del proprietario. In ogni caso, le predette rilevano quale bagaglio consegnato al vettore ai sensi dell'art. 8.1, comma 1, lett. b) e dovranno, perciò, essere depositate nella stiva dell'autobus.

ART. 9 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1 – Gli animali ammessi a bordo

1. Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di apposito biglietto a tariffa intera (v. art. 9.4), un singolo animale domestico, purché non appartenente a specie selvatiche di comprovata o notoria pericolosità e comunque all'interno di apposita gabbia, cesta o trasportino, le cui dimensioni non devono superare cm 40 x cm 30 x cm 25 (centimetri quaranta per trenta per venticinque).
2. Non trova applicazione alcuno dei sopra menzionati obblighi rispetto ai cani guida dei passeggeri non vedenti, dai quali questi ultimi, ai sensi della L. 14 febbraio 1974 n. 37, hanno sempre e comunque diritto di farsi accompagnare a bordo di qualsiasi mezzo pubblico, senza che ciò importi il pagamento di alcun biglietto ulteriore o sovrattassa. I cani guida deputati all'accompagnamento dei passeggeri non vedenti devono comunque essere muniti di apposita museruola.

9.2 – Disciplina del trasporto

1. La possibilità di far viaggiare un animale dipende, in ogni caso, esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda, la quale può definire regole specifiche con riferimento alle singole tratte ovvero in base alle caratteristiche particolari del viaggio. Benché generalmente ammesso, il trasporto di animali può, difatti, essere legittimamente limitato o rifiutato anche in caso di affollamento dell'autobus; parimenti, può essere rifiutato quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori.
2. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, allorché – ad insindacabile giudizio del personale aziendale – sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

A ciascun passeggero è consentito il trasporto di un solo animale, purché all'interno di gabbia, cesta o trasportino (v. 9.1).

3. I trasportini, le gabbie o le ceste devono essere adeguatamente coperti al fine di evitare reazioni di paura negli animali o negli altri viaggiatori **ed essere di dimensioni tali da consentirne il posizionamento ai piedi del posto a sedere adiacente a quello del passeggero**. Il personale di bordo potrà legittimamente rifiutare di ammettere a bordo dell'autobus alloggiamenti per animali che risultino sudici o maleodoranti.
4. In alcun caso è ammesso il posizionamento di trasportini, gabbie o ceste sui posti a sedere, anche se liberi.

5. Per tutta la durata del viaggio, il passeggero che porti con sé un animale è tenuto ad assicurarsi, nei limiti di quanto ragionevolmente esigibile, che il medesimo non arrechi danno o disturbo agli altri viaggiatori.

6. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (*per problemi di allergia ecc.*), su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile e, in linea con quanto previsto dal primo comma della presente disposizione, può essere legittimamente invitato a fruire di una corsa successiva.

7. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, della violazione di alcuna delle sopra menzionate prescrizioni legittima l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

9.3 – Responsabilità del passeggero custode

1. Il passeggero che porti con sé un animale è tenuto alla vigilanza sul medesimo per tutta la durata del viaggio e, perciò, ne è considerato custode ai sensi e per gli effetti dell'art. 2052 c.c.; egli è dunque responsabile, in via esclusiva, per ogni e qualsivoglia danno a cose o persone che sia cagionato dall'animale.

2. Per le ragioni di cui sopra, la persona che conduca l'animale è, parimenti, tenuta al risarcimento dei danni allorché lo stesso insudici, o deteriori altrimenti, l'autobus ovvero altro bene aziendale.

9.4 – Costo del trasporto

1. Al trasporto di animali si applica la tariffa a prezzo pieno, fatto salvo il caso dei cani guida deputati all'accompagnamento di non vedenti di cui al superiore art. 9.1.

ART. 10 – SEGNALAZIONI E MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

1. Al fine di garantire un costante miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Azienda mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della "*segnalazione*" e del "*reclamo*".

10.1 – Segnalazione disservizi

1. Si definisce "*segnalazione*" qualsiasi suggerimento, osservazione, rimostranza sui contegni del personale viaggiante, proposta o consiglio possa essere utile all'Azienda al fine di comprendere le esigenze dei clienti viaggiatori e, per conseguenza, di migliorare la qualità dei servizi offerti.

2. La segnalazione può essere inoltrata, da chiunque vi abbia interesse, a mezzo del servizio postale, a “*Sicilbus S.P.A.*”, via della Libertà n. 171, 90143 – Palermo, ovvero tramite l'apposito *form* presente nella sezione “*SEGNALAZIONI E RECLAMI*”, sul sito www.sicilbus.it.
3. Al fine di consentire il riscontro alle segnalazioni eventualmente inoltrate, la persona interessata è tenuta a indicare le proprie generalità, nonché a specificare in modo chiaro e circostanziato le ragioni della segnalazione.
4. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla vigente normativa a tutela della privacy.

10.2 – Reclamo per violazione dei diritti del passeggero

1. Si definisce “*reclamo*” l'atto attraverso il quale un passeggero, che fruisca, intenda fruire ovvero che abbia già fruito del servizio di trasporto, purché univocamente identificabile, contesti all'Azienda la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa nazionale e/o dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, ovvero una violazione dei diritti riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento (UE) n. 181/2011.
2. La “*Sicilbus S.P.A.*” dispone di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e garantisce comunque il rispetto delle misure minime contenute nell'Allegato A alla Delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.
3. Il reclamo può essere presentato in lingua italiana o inglese, con diritto del passeggero a ricevere risposta nella medesima lingua, e deve essere sporto secondo una delle seguenti modalità.
 - a) compilando l'apposito *form*, presente nella sezione “*SEGNALAZIONI E RECLAMI*”, sul sito www.sicilbus.it. Il reclamo deve contenere l'esposizione circostanziata dei fatti e dei motivi della doglianza e si intende trasmesso e ricevuto il giorno stesso dell'invio;
 - b) a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento a “*Sicilbus S.P.A.*”, via della Libertà n. 171, 90143 – Palermo. In tale ipotesi, il passeggero può redigere il reclamo in carta libera, ovvero avvalendosi dell'apposito modulo scaricabile, in lingua italiana o inglese, presso la sezione “*SEGNALAZIONI E RECLAMI*” del sito www.sicilbus.it. Il reclamo presentato a mezzo posta si intende trasmesso il giorno della consegna all'ufficio postale e ricevuto nel giorno dell'effettiva consegna all'Azienda.
4. In ogni caso, l'Azienda non potrà esaminare il reclamo ove non siano in esso riportati, ovvero non risultino altrimenti desumibili: i) i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o del suo eventuale rappresentante; ii) i riferimenti identificativi del

viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto), ovvero la copia del titolo di viaggio; iii) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, ovvero dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

5. I motivi di presentazione del reclamo per violazione dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, quali riconosciuti dal Regolamento (UE) n. 181/2011, attengono esclusivamente:

I) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia pari o superiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

- mancata emissione del biglietto;
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- mancata assistenza al passeggero;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- ritardi, *overbooking*, reinstradamenti e cancellazioni;
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi;
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

II) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia inferiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

6. Il reclamo può essere presentato all'Azienda, nei modi di cui al precedente comma 3, anche da un rappresentante del passeggero, il quale dovrà allegare apposita delega rilasciata da quest'ultimo, unitamente a copia di un documento di riconoscimento del medesimo. In difetto di alcuno dei predetti requisiti, il reclamo è irricevibile.

7. Il reclamo deve essere trasmesso all'Azienda entro il termine di 3 (tre) mesi dalla data in cui è stato prestato, o avrebbe dovuto essere prestato, il servizio regolare di linea.

8. Entro un mese dalla ricezione del reclamo, l'Azienda dà atto al passeggero dell'accoglimento o del rigetto del medesimo, ovvero della necessità di approfondirne l'istruzione. In ogni caso, l'Azienda comunica l'esito definitivo del reclamo – in termini di accoglimento o rigetto – entro e non oltre il termine di 3 (tre) mesi dal ricevimento del predetto.

9. L'Azienda è competente a esaminare ed evadere esclusivamente i reclami che riguardino la propria piattaforma digitale e/o i propri servizi. Allorché il reclamo venga respinto per profili di competenza, l'Azienda provvede tempestivamente, e comunque entro un mese dalla ricezione a trasmetterlo al gestore di piattaforma ovvero al gestore del servizio ritenuto competente, informandone contestualmente il passeggero.

10.2.1. – Indennizzi automatici

1. Il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico, in misura pari al 10% del prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto oggetto di reclamo, in caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo. L'indennizzo è pari al 20% del prezzo del biglietto nel caso in cui non venga fornita alcuna risposta entro il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo.

2. Allorché il reclamo venga presentato dal sottoscrittore di un abbonamento, l'entità dell'indennizzo dovuto è pari al 5% del prezzo dell'abbonamento in caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo, ovvero del 10% del medesimo prezzo, qualora non venga fornita dall'Azienda alcuna risposta entro il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo.

3. Gli indennizzi di cui ai commi precedenti non sono dovuti allorché:

- i. l'importo dell'indennizzo, al netto di eventuali rimborsi comunque corrisposti e/o riconosciuti, risulti inferiore a € 4,00 (Euro quattro);
- ii. il reclamo non sia stato trasmesso dal passeggero o dal suo rappresentante secondo le modalità o entro il termine di cui, rispettivamente, ai commi 3 e 7 del precedente art. 10.2, ovvero risulti sprovvisto degli elementi minimi di cui al comma 4 della medesima disposizione;
- iii. all'utente sia già stato corrisposto un indennizzo ai sensi dei commi 1 o 2 del presente articolo, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

10.3 – Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

1. Il passeggero che abbia già inoltrato un reclamo all'Azienda può, esclusivamente a condizione che siano decorsi 90 (novanta) giorni dalla trasmissione del medesimo alla

suddetta, presentare – in seconda istanza – un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina europea in materia di diritti dei viaggiatori (Regolamento UE n. 181/2011), in merito a presunte violazioni di quest'ultima.

2. Per i servizi di linea di competenza locale (*regionale*), il reclamo in seconda istanza può essere inoltrato anche alle eventuali sedi locali dell'Organismo, che faranno da tramite con la sede nazionale.

3. Per lo Stato italiano, l'Organismo in questione è la “*Autorità di Regolazione dei Trasporti*”, con sede in Torino (CAP 10126), via Nizza n. 230, Tel. +390111912550, alla quale il reclamo in seconda istanza può essere trasmesso a mezzo raccomandata postale o, in alternativa, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: (Posta Elettronica Certificata) *pec@pec.autorita-trasporti.it*; (Posta Elettronica Semplice) *reclami-bus@autorita-trasporti.it*.

4. Il reclamo in seconda istanza può, parimenti, essere inoltrato utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (*www.autorita-trasporti.it*).