



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

PREMESSA

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

1.1 – Sciopero

1.2 – Privacy

ART. 2 – I TITOLI DI VIAGGIO

2.1 – Tipologia dei titoli di viaggio

2.2 – Condizioni di utilizzo

2.3 – Validità titolo di viaggio

2.4 – Annullamento o rimborso del biglietto di viaggio

2.5 – Furto e smarrimento del titolo di viaggio

2.6 – Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

2.7 – Fatturazione del titolo di viaggio

ART. 3 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

4.1 – Diritto al trasporto e condizioni speciali

4.2 – Accessibilità e informazione

4.3 – Condizioni di prestazione dell'assistenza

4.4 – 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

6.2 – Risarcimento e assistenza in caso di incidente

6.3 – Rimborso

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 – Bagagli ulteriori

8.3 – Oggetti contenuti nel bagaglio

8.4 – La responsabilità del bagaglio

8.5 – Furto, smarrimento e ritrovamento del bagaglio

8.6 – Trasporto passeggeri

8.7 – Biciclette

ART. 9 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1 – Gli animali ammessi a bordo

9.2 – Le condizioni di trasporto

9.3 – Responsabilità del passeggero custode

9.4 – Costo del Trasporto

ART. 10 – SEGNALAZIONI E RECLAMI

10.1 – Segnalazione di disservizi

10.2 – Reclamo per violazione dei diritti del passeggero

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 in ambito regionale effettuato dalla Società *Etna Trasporti S.P.A.* (d'appresso anche "*la Società*" o "*l'Azienda*"), P.IVA/C.F. 00121700876, con sede legale in Catania, via San Giuseppe La Rena 86/A, e sede Amministrativa a Enna Corso Sicilia, 22, Tel. **0935-564111**, e-mail: mail@etnatrasporti.it, PEC: etnatrasporti@legalmail.it.

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.etnatrasporti.it

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

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.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio esclusivamente sulla tratta acquistata.

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

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

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. Detto rapporto è altresì disciplinato, laddove non diversamente disposto, dalle norme nazionali ed europee in vigore al tempo della costituzione del medesimo.

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 sono previsti risarcimenti o indennizzi automatici. Il passeggero avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

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.

1.1 – Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, nei casi di proclamato sciopero nel settore dei trasporti, l'Azienda garantirà, ove possibile, i servizi minimi garantiti nelle fasce orarie, che saranno comunicate all'utenza tramite:

- il sito www.etnatrasporti.it;
- appositi avvisi presso le postazioni gestite dalla *Etna Trasporti S.P.A.*
- il personale dei punti vendita e delle biglietterie autorizzate dalla *Etna Trasporti S.P.A.*

1.2 – Privacy

Nel pieno rispetto del D.lgs. 196/2003, “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”, i dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto.

Ai viaggiatori spettano i diritti previsti dall'art. 7 del D.lgs. 196/2003, che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico *0935-565111*, specificando all'operatore la natura della richiesta.

I viaggiatori possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito www.etnatrasporti.it.

Eventuali comunicazioni ai passeggeri circa cancellazioni o ritardi delle corse potranno essere resa dall'Azienda al passeggero, in forma diretta, esclusivamente a condizione che questi abbia comunicato alla predetta i propri dati personali e prestato il consenso al trattamento dei medesimi.

ART. 2 – I TITOLI DI VIAGGIO

2.1- Tipologia dei titoli di viaggio

Il passeggero ha diritto di usufruire del servizio di trasporto offerto dall'Azienda solo se in possesso di valido biglietto, emesso per la tratta e la data di partenza nel medesimo indicati, ovvero di abbonamento nominativo.

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 e di controllo.

L'abbonamento ha carattere nominativo e in alcun caso può essere ceduto a terzi; anch'esso deve essere esibito, in qualsiasi momento, su semplice richiesta del personale di bordo e di controllo.

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili presso:

- le agenzie di viaggio convenzionate “*Etna Trasporti S.P.A.*”;
- le biglietterie autorizzate “*Etna Trasporti S.P.A.*”;
- direttamente a bordo dell'autobus.

2.2 – Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (corsa semplice), ovvero per un viaggio di andata e ritorno, e ha validità limitata al giorno stesso dell'emissione.

Il passeggero ha altresì facoltà di acquistare **un abbonamento** settimanale o mensile.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire, nei suoi elementi essenziali, il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del biglietto o dell'abbonamento, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato (se trattasi di abbonamento), al prezzo corrisposto, alla tratta e alla data di partenza, assicurandosi altresì che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

2.3 – Validità del titolo di viaggio

Il biglietto emesso ha validità esclusivamente per il giorno e la tratta indicata.

L'abbonamento ha validità settimanale o mensile, che si estende a tutte le corse effettuate dall'Azienda sulla tratta acquistata.

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

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Il passeggero potrà richiedere fattura secondo quanto stabilito dal successivo art. 2.7.

2.4 – Annullamento e rimborso del titolo di viaggio

Il passeggero ha facoltà di richiedere l'annullamento del biglietto già emesso, con conseguente rimborso integrale del prezzo del medesimo:

- a) entro i 5 (cinque) minuti successivi al minuto di emissione del biglietto, allorché l'acquisto avvenga presso agenzie di viaggio o biglietterie convenzionate;
- b) entro il minuto successivo a quello di emissione, allorché l'acquisto avvenga direttamente a bordo dell'autobus.

Fuori dai casi di cui sopra, il biglietto e l'abbonamento non possono essere annullati né rimborsati, salvi comprovati casi di grave e inescusabile negligenza ovvero di gravi irregolarità nella prestazione del servizio di trasporto, che siano imputabili esclusivamente al fatto dell'Azienda. Resta, comunque, salva l'ipotesi in cui la mancata fruizione del servizio di trasporto da parte del passeggero (anche a partenza già avvenuta) sia stata determinata da causa al medesimo non imputabile (*Es: infortunio, malattia, morte di un congiunto*); nel qual caso il contratto è risolto e l'Azienda provvede al rimborso del prezzo a fronte dell'esibizione di adeguata e congrua documentazione comprovante

l'oggettivo impedimento. Nella citata ipotesi, non è previsto alcun termine di decadenza entro il quale denunciare la causa di impedimento e richiedere il rimborso del prezzo.

Fermo quanto riportato al secondo comma della presente disposizione, eventuali domande di rimborso dei titoli acquistati e non fruiti devono essere trasmesse via *e-mail* all'indirizzo *mail@etnatrasporti.it*, ovvero per iscritto a "Etna Trasporti S.P.A.", Corso Sicilia, 22, 94100 – Enna, 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.

Il passeggero decade comunque dal diritto di richiedere il rimborso, qualora dovuto, se esso non viene esercitato entro il termine di giorni 60 (sessanta), decorrenti dalla data della mancata fruizione del titolo di viaggio.

Le richieste di rimborso saranno evase entro 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento delle stesse, fatti salvi i casi in cui siano ritenute necessarie indagini conoscitive più lunghe; detta eventuale necessità sarà comunicata al passeggero entro il termine di giorni 15 (quindici) dalla presentazione della richiesta.

In ogni caso, non spetta alcun rimborso per la parte dell'abbonamento o del biglietto non fruita (andata o ritorno), allorché la mancata fruizione derivi da impossibilità che sia imputabile al mancato rispetto, da parte del passeggero, di norme vigenti, nazionali o di derivazione europea, alla violazione di alcuna delle regole di condotta di cui all'art. 5.1 delle presenti Condizioni, ovvero a sua negligenza, che si pongano quale causa esclusiva della citata impossibilità.

2.5 – Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

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.

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.

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.

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.

2.6 – Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

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 rilasciata dall'Azienda;
- b) controllare 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.

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.

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.

Il solo personale di controllo è, inoltre, munito del potere di elevare sanzioni che, in caso di accertata irregolarità del biglietto e conseguente necessità regolarizzazione durante la fruizione del servizio, sono pari al doppio della tariffa non assolta; in caso di accertata irregolarità dell'abbonamento, il personale è altresì legittimato al ritiro del medesimo.

2.7 – Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'art. 12, L. n. 413 del 30.12.1991.

L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero, entro 72 (settantadue) ore dalla data di acquisto, fornendo copia del titolo di viaggio acquistato e i necessari dati fiscali:

- attraverso la posta ordinaria all'indirizzo "*Etna Trasporti S.P.A.*" - Direzione Amministrativa, corso Sicilia n. 22, 94100 – Enna
- via fax, al numero **0935-502711**
- via posta elettronica all'indirizzo: *mail@etnatrasporti.it*

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

ART. 3 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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.etnatrasporti.it*.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge, reperibili sul sito *www.interbus.it*. 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

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.

Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di "*persone con disabilità*" o "*persone a mobilità ridotta*" rientrano:

le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per documentata disabilità;

- a) le persone con problemi agli arti o con difficoltà nella deambulazione;
- b) i non vedenti o comunque i soggetti portatori di altra disabilità visiva;
- c) i non udenti o comunque i soggetti portatori di altra disabilità uditiva;

d) le persone affette da una menomazione di carattere psichico documentata.

Ai fini dell'applicazione del presente articolo, è irrilevante che la menomazione, in cui la "disabilità" si concreti ovvero che dia causa alla "riduzione della mobilità", abbia carattere permanente o temporaneo.

4.1 – Diritto al trasporto e condizioni speciali

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 – Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico sul sito www.interbus.it.

I passeggeri, su semplice richiesta, potranno ricevere tutte le informazioni generali relative al viaggio e alle condizioni del trasporto, materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili; dette informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali e internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'art. 10 delle presenti Condizioni.

4.3 – Condizioni di prestazione dell'assistenza

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, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo.

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.

4.4 – Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per mobilità

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

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.

L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata 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

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) 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 e 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 del 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, in base alle informazioni impartite 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.

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.

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

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.

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

È severamente vietato fumare, anche con dispositivi elettronici, a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (*toilette, cabina, ecc.*). 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.

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.

L'Azienda non può garantire il costante funzionamento di eventuali servizi accessori presenti a bordo (*wi-fi, frigorifero ecc.*); di conseguenza, la non fruibilità degli stessi non costituisce valido motivo di doglianza legittimante il rimborso del biglietto.

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

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.

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'impossibilità della prestazione.

6.2 – Risarcimento e assistenza in caso di incidente

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.

L'eventuale assistenza prestata nelle circostanze di cui sopra non costituisce in alcun caso riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.

Nell'ipotesi in cui la *Etna Trasporti 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.

6.3 – Rimborso

Nei casi di cui agli artt. 6.1 e 6.2, allorché dal disservizio derivi altresì un ritardo nell'arrivo alla località di destinazione superiore ai 45 (quarantacinque) minuti, il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto – da esercitarsi nei termini e nelle modalità di cui all'art. 2.4 delle presenti condizioni – nella misura del 50%, salvo che il disservizio sia dipeso da causa non imputabile all'Azienda.

In ogni caso, l'Azienda non si assume 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'impossibilità della prestazione.

ART. 7 – IL TRASPORTO DI MINORI

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

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.

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.

L'accompagnatore maggiorenne ha, in ogni caso, 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.

Fanno eccezione i passeggeri delle corse scolastiche dove l'autorizzazione al viaggio è insita nella possibilità di accedere al servizio verso gli istituti scolastici (in questi casi non è necessario l'accompagnamento).

7.2. – Trasporto di minori infradiciottenni

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

I minori infradiciottenni sono ammessi al trasporto anche in difetto di accompagnamento da parte dei genitori o di chi eserciti l'autorità tutoria; cionondimeno, 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

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).

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.

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.

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

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, altri beni di lusso di piccole dimensioni ecc.*), 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 dimensioni maggiori rispetto a quello “a mano”, che viene depositato – con l’assistenza e sotto la supervisione del personale aziendale – nell’apposito vano (*valigia, borsoni, trolley ecc.*) e il cui peso non può eccedere Kg 20 (chilogrammi venti); deve recare, su apposita targhetta, indicazione chiara e leggibile del nominativo e del recapito telefonico del passeggero.

Il passeggero ha diritto di consegnare gratuitamente al vettore un solo bagaglio della tipologia di cui alla superiore lettera **b**).

8.2 – Bagagli ulteriori

Il passeggero è ammesso alla consegna al vettore, e al conseguente deposito in stiva, di bagagli ulteriori, rispetto a quello consentito ai sensi del precedente art. 8.1, soltanto previo acquisto di altrettanti biglietti a tariffa intera.

8.3 – Oggetti contenuti nei bagagli

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.

In caso di violazione delle superiori prescrizioni, se constatata al momento della partenza, **l’Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto**. 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.

È severamente vietato trasportare nel bagaglio consegnato al vettore oggetti preziosi, personali o comunque 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.

La *Etna Trasporti 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.

Gli oggetti di valore e i beni di lusso di grandi dimensioni, o comunque non suscettibili di essere trasportati all'interno del bagaglio a mano (*oggetti d'arte o d'antiquariato, apparecchiature mediche, piante ecc.*), 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.

8.4 – La responsabilità del bagaglio

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, 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 bagaglio del passeggero 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.

A pena di decadenza, la perdita o le eventuali avarie devono essere fatte constatare al personale di bordo al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro 3 (tre) giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti. In caso di rinvenimento del bagaglio da parte dell'Azienda, sarà onere del passeggero 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.

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.

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.

8.5 – Furto, smarrimento e ritrovamento del bagaglio

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 quanto prima gli uffici della *Etna Trasporti S.P.A.* al n. **0935-565111** (lunedì – venerdì, dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 16:00 alle 18,30).

I bagagli 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 non dovesse essere reclamato, si procederà a norma dell'art. 927 c.c. con conseguente consegna all'autorità competente.

8.6 - Trasporto passeggini

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.

8.7 – Strumenti musicali

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 8.3). Agli strumenti musicali di piccole dimensioni sono equiparati i dispositivi di riproduzione audio/video (*tablet, Ipod, lettori mp3 ecc.*).

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 8.3). È consentito il trasporto gratuito di un singolo strumento musicale di medie dimensioni in aggiunta al bagaglio a mano ordinario.

Gli strumenti musicali di grandi dimensioni (*chitarre, tastiere elettroniche, violoncello, contrabbasso ecc.*) sono assoggettati alle disposizioni relative ai bagagli a mano; cionondimeno, devono 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.

8.8 – Biciclette

Le biciclette, smontate in due pezzi e riposte in apposita sacca con indicazione del proprietario, sono da considerarsi un bagaglio a tutti gli effetti.

ART. 9 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1 – Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previo pagamento di apposito biglietto (v. art. 9.4), animali domestici vivi, non pericolosi e di piccola taglia (*cani e gatti di piccole dimensioni o altri animali da compagnia*), purché all'interno di apposito alloggiamento (v. art. 9.2).

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 o sovrattassa. I cani guida deputati all'accompagnamento dei passeggeri non vedenti devono comunque essere muniti di apposita museruola.

Non sono, in alcun caso, ammessi al trasporto animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata o notoria pericolosità.

9.2 – Condizioni di trasporto

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 nei servizi diurni (per tali intendendosi quelli la cui partenza sia prevista successivamente alle ore 08:00 e con arrivo prima delle ore 21:00), il trasporto di animali può, difatti, essere legittimamente limitato o rifiutato 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.

Il trasporto di animali non è ammesso nei servizi notturni.

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 apposita gabbia, cesta o trasportino (v. 9.1).

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.

In alcun caso è ammesso il posizionamento di trasportini, gabbie o ceste sui posti a sedere, anche se liberi.

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.

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.

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

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.

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

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 RECLAMI

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

Si definisce “*segnalazione*” qualsiasi suggerimento, osservazione, 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.

La segnalazione può essere inoltrata, da chiunque vi abbia interesse, a mezzo del servizio postale, a “*Etna Trsporti S.P.A.*”, corso Sicilia n. 22, 94100 – Enna.

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.

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

Si definisce “*reclamo*” qualsiasi atto attraverso il quale un cliente (*ovvero il professionista incaricato della di lui assistenza legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenti*), purché univocamente identificabile, contesti all'Azienda un comportamento o un'omissione, che costituiscano violazione dei diritti riconosciuti al passeggero dal Regolamento dell'Unione Europea n. 181/2011.

La “*Etna Trasporti S.P.A.*” dispone di apposito sistema per il trattamento dei reclami, che possono essere sporti dall'utenza attraverso i seguenti canali:

- a) compilazione del "Form di reclamo" presente alla voce "RECLAMI" del sito www.etnatrasporti.it;
- b) compilazione della "Scheda reclamo cliente", presente e scaricabile alla predetta voce "RECLAMI", e invio mediante:
 - . posta elettronica all'indirizzo: mail@etnatrasporti.it,
 - . telefax al n° 0935-502711,
 - . posta ordinaria a: Etna Trasporti S.p.a., Corso Sicilia, 22 - 94100 ENNA;
- c) comunicazione in forma libera da trasmettere con le modalità di cui al punto b);
- d) contattando gli uffici aziendali al n° 0935-565111.

Ai sensi della normativa europea e nazionale sui diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, i motivi di presentazione del reclamo 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*, reindiramenti 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;

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda, nei modi di cui sopra, esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio, i cui elementi identificativi (*data di emissione, numero di serie, data e orario della partenza ecc.*) devono essere specificati nel corpo del reclamo stesso.

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.

Entro un mese dal ricevimento 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.

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

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.

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.

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.

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).