



# CARTA DELLA MOBILITÀ 2025





Trasporti F.lli Camilleri & Argento - s.r.l.  
Sede Legale: Piazza Progresso n.1, Raffadali, 92015, Italia  
P.IVA e C.F. 00066510843  
[camilleriargento.it](http://camilleriargento.it)

# INDICE

<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	I
<b>F.LLI CAMILLERI &amp; ARGENTO</b>	II
<b>SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO</b>	III
<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	IV
<b>CUSTOMER SATISFACTION</b>	V
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	VI
<b>SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	VII

## **RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI**

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997.

## **RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:**

- Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus.
- D. Lgs. 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.
- D. Lgs. 169/2014 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

## **RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:**

- Contratto per l'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale automobilistico e tranviario urbano ed extraurbano del bacino territoriale della Regione Sicilia.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale l'Azienda trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi offerti e sugli impegni programmati per il miglioramento della qualità degli stessi. Nelle pagine dedicate agli Indicatori sulla Qualità del servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti relativamente ad alcuni aspetti fondamentali previsti dal DPCM 30/12/98, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

La Carta dei Servizi, inoltre, rispetta il Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.

Il suddetto Regolamento stabilisce le regole che disciplinano il trasporto con autobus per quanto riguarda:

- la non discriminazione fra i passeggeri;
- i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo dell'autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento dei bagagli;
- l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o mobilità ridotta;
- i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- il trattamento dei reclami.

L'organizzazione dei servizi di F.lli Camilleri & Argento si basa sul riconoscimento e la condivisione di alcuni principi fondamentali e sul pieno rispetto dei diritti dei viaggiatori, di seguito sintetizzati:

### ***EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ***

È esclusa ogni forma di discriminazione, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 169/2014, art. 5 e dal Reg.(UE) n. 181/2011 art. 13. I principi informativi delle attività della F.LLI CAMILLERI E ARGENTO S.R.L. sono l'equità e la obiettività. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### ***CONTINUITÀ***

La F.LLI CAMILLERI E ARGENTO S.R.L. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### ***PARTECIPAZIONE***

L'utente ha il diritto di fare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio, anche attraverso organismi di rappresentanza. L'Azienda curerà l'acquisizione periodica di elementi di valutazione della qualità percepita.

### ***EFFICIENZA ED EFFICACIA***

L’Azienda, nell’ambito delle proprie competenze, adotta gli interventi necessari a garantire un servizio efficiente nel rispetto degli standard di qualità prefissati.

Viene inoltre assicurata piena osservanza della normativa esistente su:

- pianificazione dei turni di lavoro per la sicurezza del trasporto;
- servizio minimo garantito nel caso di sciopero degli operatori;
- rispetto della privacy dei propri utenti per i dati da loro forniti.

### ***DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ***

La Carta della mobilità è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale [www.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it) e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Raffadali (AG).

Poiché la carta è soggetta a revisione, è messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.

## **F.LLI CAMILLERI & ARGENTO**

L'Autolinea "F.lli Camilleri & Argento" nasce nel 1937 grazie all'iniziativa dei fratelli Giovanni e Salvatore Camilleri e di Tommaso Argento.

Da oltre mezzo secolo rappresenta un punto di riferimento nel trasporto pubblico della provincia, collegando Raffadali con Agrigento e con numerosi centri della Sicilia occidentale.

L'azienda, profondamente radicata nel territorio, offre occupazione a diversi lavoratori, molti dei quali hanno proseguito la tradizione familiare tramandata di generazione in generazione. È oggi guidata con impegno e professionalità dai nipoti dei fondatori, Gianni Celauro e Gianluca Camilleri, che coniugano l'esperienza maturata in decenni di attività con la volontà di innovare e di mantenere sempre elevati gli standard qualitativi del servizio.

L'Autolinea "F.lli Camilleri & Argento" opera nel pieno rispetto dei più elevati standard di sicurezza, efficienza e sostenibilità ambientale, adottando procedure conformi alle normative vigenti e orientate al miglioramento continuo.

A conferma di tale impegno, la società è in possesso delle seguenti certificazioni internazionali:

- ISO 9001 – Sistema di gestione per la qualità
- ISO 14001 – Sistema di gestione ambientale
- ISO 45001 – Sistema di sicurezza sul lavoro
- UNI ISO 39001 – Sistema di gestione della sicurezza stradale

Questi riconoscimenti attestano la costante attenzione dell'azienda verso la qualità del servizio, la tutela dell'ambiente, la sicurezza dei lavoratori e dei passeggeri, consolidando un modello di gestione fondato su responsabilità, innovazione e trasparenza.

## ***SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO***

I servizi di trasporto pubblico locale offerti da F.lli Camilleri & Argento comprende il territorio dei comuni di Raffadali – Cianciana – Alessandria Della Rocca – Bivona – Santo Stefano Quisquina – Cammarata, per una popolazione totale di 103.027 e per una lunghezza di rete complessiva di km 338.646.

Il servizio extraurbano comprende il seguente programma di esercizio:

<b><i>CAMMARATA-AGRIGENTO</i></b>	SERVIZIO SCOLASTICO	N.1 coppie di corse
<b><i>CAMMARATA-BIVONA</i></b>	SERVIZIO SCOLASTICO	N.2 COPPIE DI CORSE
<b><i>S. STEFANO Q.-AGRIGENTO</i></b>	FERIALE	N.2 COPPIE DI CORSE
<b><i>S. STEFANO Q.-BIVONA</i></b>	SERVIZIO SCOLASTICO	N.3 COPPIE DI CORSE
<b><i>AGRIGENTO-S. STEFANO Q.</i></b>	FERIALE	N.1 coppie di corse
<b><i>RAFFADALI-AGRIGENTO</i></b>	SERVIZIO SCOLASTICO	N.7 coppie di corse
<b><i>RAFFADALI-AGRIGENTO</i></b>	FERIALE	N.8 coppie di corse

## REGOLE E MODALITÀ D'USO DEL TITOLO DI VIAGGIO

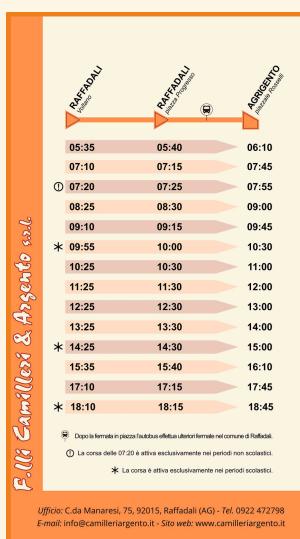
Il biglietto vale per la tratta acquistata. Il passeggero è tenuto a controllare il biglietto all'atto della consegna dello stesso, in particolar modo riguardo a partenza, destinazione, giorno ed ora della corsa. Una volta convalidato, deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e quindi non deve essere né sgualcito né in qualsiasi modo manomesso o alterato; i biglietti non in regola vengono ritirati dopo aver provveduto a contestare l'irregolarità con apposita sanzione amministrativa.

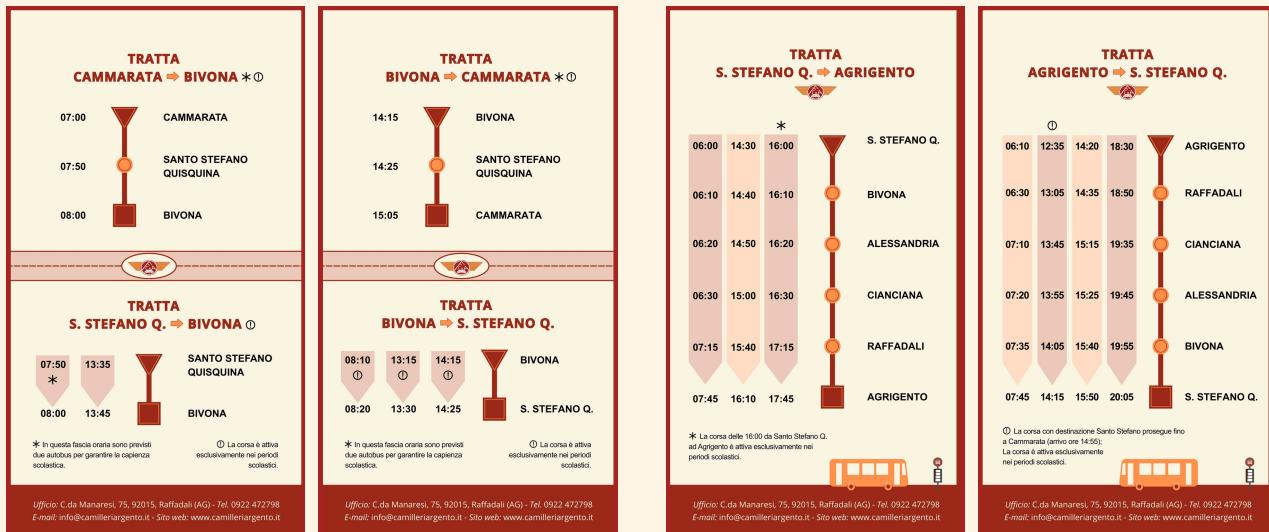
In caso di smarrimento del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), il passeggero è tenuto ad acquistarne uno nuovo. La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto.

## ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA

Si possono trovare informazioni sugli orari del servizio di trasporto:

- Sito internet [www.camilleriargentoit](http://www.camilleriargentoit);
- Instagram [@f.li\\_camilleri\\_argento/](https://www.instagram.com/f.li.camilleri.argento/);
- Sede operativa (negli orari aperti al pubblico).





F.LLI CAMILLERI & ARGENTO S.r.l. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla Legge n. 83 del 11 Aprile 2000, ex L. 146/90, che regola il diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e salvaguardia i diritti della persona costituzionalmente tutelati.

## BIGLIETTERIE

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso la sede operativa o a bordo dell'autobus.

## INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

F.lli Camilleri & Argento S.r.l. si è impegnata ad effettuare importanti investimenti per la qualità del servizio erogato. Si riportano di seguito gli standard di qualità relativi ai servizi di linea extraurbana.

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE 2024	OBIETTIVO 2025
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>		
La sicurezza del viaggio è stata monitorata verificando il numero di incidenti che hanno provocato danni ai passeggeri presenti sui mezzi.	0	=
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE</b>		
L'indicatore indica il grado di sicurezza del viaggio in relazione a furti, effrazioni e quant'altro rechi danno ai passeggeri sui mezzi. L'indicatore è dato dal n. di segnalazioni da parte dei passeggeri all'azienda.	0	=
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Il grado di regolarità è stato calcolato come rapporto tra il numero di corse realmente effettuate dalla linea ed il numero di corse programmate per la linea stessa, su base annuale.	100%	=
<b>PUNTUALITÀ DEI MEZZI</b>		
Il grado di puntualità è stato calcolato dal rapporto tra il numero di corse non puntuali della linea e le corse totali della linea stessa, su base annuale.	100%	=
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI (ORDINARIA E RADICALE)</b>		
L'indicatore verifica la regolarità con cui l'azienda provvede a mantenere il decoro, in termini di pulizia, dei mezzi e delle altre strutture a servizio dei viaggiatori.	100%	=
<b>COMFORT DEL VIAGGIO</b>		
L'indicatore verifica le condizioni con le quali l'azienda serve il passeggero durante il suo spostamento. Il comfort del viaggio è funzione delle caratteristiche del mezzo, quali la climatizzazione e la rumorosità del veicolo. In riferimento alla rumorosità, viene eseguita regolarmente la manutenzione su tutti gli impianti.	100%	=
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>		
Questo indicatore è relativo ad eventuali servizi aggiuntivi a bordo dei mezzi (es. ricarica cellulare/tablet ecc.). L'indicatore utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli che presentano tali servizi.	0	=
<b>SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP</b>		
L'indicatore verifica se le vetture a servizio dei viaggiatori sono munite o meno di servizi aggiuntivi finalizzati alla mobilità dei portatori di handicap. L'indicatore utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli attrezzati per il trasporto di diversamente abili.	100%	=
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>		
L'indicatore che può essere utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli a bassa emissione (EURO 3, GPL, Metano) sul totale.	20%	>

## CUSTOMER SATISFACTION

F.lli Camilleri & Argento S.r.l. effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione della clientela per i servizi di linea.

La Customer Satisfaction ha cadenza almeno annuale ed i risultati del monitoraggio sono pubblicati sulla Carta dei Servizi.

Agli intervistati è stato chiesto di valutare una serie di aspetti rappresentativi del servizio, attribuendo una valutazione in scala da 1 a 6. La tabella seguente riporta i risultati del monitoraggio del 2021, attraverso percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 3/6:

SODDISFAZIONE	PUNTEGGIO
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	
Il fattore verifica il grado di diffusione delle informazioni all'utenza sul servizio erogato; la tempestività nonché la diffusione di informazioni in situazioni di emergenza o di anomalie del servizio; la disponibilità e la tempestività nelle risposte alle richieste degli utenti.	5
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA</b>	
Tale fattore di qualità è relativo al comportamento del personale aziendale nei riguardi dell'utente; esso è stato rilevato tramite i reclami pervenuti in Azienda.	5
<b>LIVELLI DI SERVIZIO DELLO SPORTELLO</b>	
Tale fattore indica la facilità di reperibilità dei titoli di viaggio e di raccolta dei reclami effettuati dagli utenti.	5

## **INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

### **ACCESSO ALLE INFORMAZIONI**

I canali in cui è possibile reperire informazioni sui servizi offerti sono:

#### **-AVVISI AL PUBBLICO**

Sono esposti alle fermate principali ed a bordo degli autobus e presso le rivendite.

Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è pari a 7 giorni, mentre le modifiche temporanee e urgenti vengono comunicate nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore da quando si è verificata la modifica.

#### **-UFFICI**

Gli uffici della F.lli Camilleri & Argento sono ubicati in C.da Manaresi, 75 – 92015 - Raffadali (AG) e sono operativi dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.00, e il Sabato: dalle 8.30 alle 12.30. L'Ufficio è contattabile anche con telefono fisso e/o WhatsApp.

#### **-SITO INTERNET**

Sul sito [www.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it) sono consultabili:

- Le linee, gli orari e le esatte fermate di ciascuna corsa;
- Le tariffe di ogni tratta;
- La *Carta della Mobilità* e la *Carta del Passeggero*;
- Le tratte scolastiche;

#### **-RECAPITI TELEFONICI E SOCIAL**

- Telefono: 0922 – 472798
- Cellulare : 333 - 1530465
- WhatsApp: 388 - 6940223
- Instagram: [@f.lli\\_camilleri\\_argento](https://www.instagram.com/f.lli_camilleri_argento)
- Facebook: [@Camilleri Argento](https://www.facebook.com/ArgentoCamilleri)
- E-mail: [info@camilleriargento.it](mailto:info@camilleriargento.it)

## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

L'utente può avanzare un reclamo o una segnalazione attraverso apposita area sulla Homepage o sulla sezione "Contatti" del sito [www.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it), fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano una ricostruzione puntuale dei fatti e una conseguente soluzione del problema. L'Azienda si impegna a dare notifica entro 30 gg. dalla data del ricevimento e a dare risposta nel merito entro e non oltre 3 (tre) mesi dal ricevimento del reclamo (Reg. 181/2011, art. 27).

### **RECLAMI DI SECONDA ISTANZA**

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011 e limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o 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;

è possibile inoltrare in seconda istanza un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante Modulo di reclamo, scaricabile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), compilato e corredata dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, dal reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it), oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Tali reclami hanno natura di seconda istanza, possono cioè essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta (90 giorni).



Trasporti F.lli Camilleri & Argento - s.r.l.  
Sede Legale: Piazza Progresso n.1, Raffadali, 92015, Italia  
P.IVA e C.F. 00066510843  
[camilleriargento.it](http://camilleriargento.it)