Zappalà e Torrisi Srl

Via Oreste Scionti n.10 – 95024 ACIREALE

Tel 095 7647139 www.zappala-torrisi.it

CARTA DELLA MOBILITA'

2026

LA CARTA DELLA MOBILITA'

La Carta della Mobilità è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della Legge 11 luglio 1995 n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.
La Carta della Mobilità, nel settore del trasporto persone, rappresenta pertanto il riferimento specifico di applicazione di Carta dei servizi che i soggetti erogatori di pubblici servizi sono chiamati a recepire.
L'obiettivo di questo documento è quindi di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati dalla Zappalà e Torrisi attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal D.P.C.M. del 30/12/98.
Per meglio rispondere alle aspettative dell'utente-cliente, l'Azienda si è dotata di un Sistema Qualità aziendale certificato conforme alla norma ISO 9001:2015.
Il presente documento viene pertanto predisposto relativamente ai servizi di trasporto pubblico erogati al fine di raggiungere due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

La Carta individuerà specifici indicatori (ad esempio affidabilità, puntualità, sicurezza dei mezzi …) e per ognuno di essi stabilirà gli standard relativi (livelli di servizio promesso) cioè i valori da prefissare e rispettare sulla base delle aspettative del cliente e della potenzialità del soggetto erogatore. Gli standard saranno espressi da indicatori quantitativi e qualitativi, periodicamente aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi e sottoposti a continuo monitoraggio.
La Carta conterrà inoltre precisi impegni volti a migliorare il rapporto tra azienda e cliente come, ad esempio,
- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti del personale dipendente;
- procedure di dialogo fra le parti;
- procedure per reclami e rimborsi;
- copertura assicurativa per danni a persone e cose.

La presente carta della mobilità viene messa a disposizione di tutti gli utenti ed è data ampia possibilità di acquisizione richiedendola presso gli uffici e le strutture aziendali o consultando direttamente il sito web www.zappala-torrisi.it

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

I principi guida di questo documento sono stati indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 e si possono riassumere in:

1) Eguaglianza ed imparzialità. Comprendono l'obbligo dell'erogatore dei servizi a garantire:

- un'uguale accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture a tutti, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate, anche in rapporto alla capacità economica dell'azienda;
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. 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.

2) Continuità. Indica la garanzia a fornire:

- servizi di trasporto continui e regolari nel rispetto dei programmi autorizzati dagli enti concedenti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore o casi fortuiti che siano indipendenti dalla volontà dell'azienda. Tenuto conto che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni spesso imprevedibili;
- in caso di necessità o di interruzioni programmate si potrà far ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione;
- definizione e comunicazione esterna con la massima tempestività in caso di sciopero dei servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato da azioni di parte terza rispetto all'azienda.

3) Partecipazione.

- l 'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle problematiche dei servizi erogati, privilegiando il confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende e Associazioni dei Consumatori).

4) Efficienza ed efficacia.

- l 'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, e degli standard prefissati, adotta le misure necessarie per assicurare un processo di erogazione dei servizi improntato al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

L'AZIENDA ED IL SUO SERVIZIO DI TRASPORTO

Fondata nel 1861 gestiva servizi di trasporto persone a mezzo diligenze. Agli inizi del 1900 le diligenze vennero sostituite dai primi mezzi a motore. Nel 1920 venne costituita la prima società denominata Zappalà Fichera e C. che assicurava i collegamenti fra i vari comuni dell'interland acese. Nel 1932 fu costituita la società di fatto Zappalà e Torrisi trasformata successivamente nel 1970 in Zappalà e Torrisi S.r.l.
L'azienda a partire dal 2° dopoguerra estese il proprio raggio d'azione sviluppando una rete di servizi nel bacino delimitato dai Comuni di Catania - Nicolosi - Milo - Giarre e Riposto.
L'azienda con i suoi servizi ha ricoperto un ruolo fondamentale per lo sviluppo socio economico e culturale nella zona Jonico-Etnea in generale e in quella dell'Acese in particolare.
Oggi la Zappalà e Torrisi offre una rete di trasporto costituita da linee con caratteristiche prevalentemente suburbane. I servizi interessano raggiunge i comuni di Catania, Acireale, Aci Sant'Antonio, Linguaglossa, Piedimonte (Presa, Vena), Trecastagni, Sant'Alfio Santa Venerina, Zafferana, Milo, Mascali (Montargano, Puntalazzo) Giarre e Riposto.
L'azienda si propone di consolidare il proprio ruolo nel trasporto pubblico locale e nel noleggio pullman Gran Turismo offrendo non soltanto soluzioni all'avanguardia nella risoluzione dei problemi connessi alla mobilità ma anche rivolgendo particolare attenzione ai servizi complementari alla mobilità assicurando affidabilità, competitività e qualità dei servizi.

ZAPPALA' e TORRISI in cifre

Area Servita (kmq)	480
Popolazione residente	438233
Autobus servizi di linea	46
Autobus Gran Turismo	9
dipendenti	44

	Servizi Regionali	Servizi Comunali	Servizio Urbano	Totale
Rete (km)	249,7	95,9	50,4	396
Autobus-Km	729940	77403	221927	1029270
Passeggeri trasportati	517992	40716	105560	664268

ELENCO DELLE LOCALITA' SERVITE

A	**L**	**S**
ACI S. ANTONIO	LAVINAIO	S. ALFIO
ACIREALE	LINERA	S. COSMO
ALTARELLO	LINGUAGLOSSA	S. GIOVANNI
ARCHI		S. LEONARDELLO
	M	S. TECLA
C	MACCHIA	S. VENERINA
CARRUBBA	MANGANO	S.M. AMMALATI
CASA GAMBINO	MILO	S.M. LA SCALA
CATANIA	MONACELLA	S.M. LA STELLA
COSENTINI	MONTARGANO	SCACCHIERE
CAPOMULINI	MONTEROSSO	SCIFAZZO
		SCILLICHENTI
		SPOLIGNI
D	**P**	STAZZO
DAGALA	PENNISI	
	PETRULLI	**T**
F	PIANO D'API	TORRE
FIANDACA	PISANO	TRECASTAGNI
FLERI	POZZILLO	TREPUNTI
FORNAZZO	PRESA	
	PRINCESSA	**V**
	PUNTALAZZO	VENA
G		
GIARRE	**R**	**Z**
GUARDIA	RIPOSTO	ZAFFERANA

ELENCO DELLE AUTOLINEE ESERCITATE

SERVIZIO EXTRAURBANO
RIPOSTO - GIARRE - MANGANO - ACIREALE - CATANIA
ACIREALE - MANGANO - GIARRE - RIPOSTO
ACIREALE – POZZILLO - GIARRE – RIPOSTO – CARRUBA – S. TECLA - ACIREALE
ACIREALE - S. TECLA - SCILLICHENTI - STAZZO - POZZILLO - SCILLICHENTI - S. TECLA - ACIREALE
ACIREALE - S.M. LA SCALA
ZAFFERANA - PETRULLI - MONACELLA - DAGALA - S. VENERINA - GUARDIA - GIARRE - RIPOSTO
S. VENERINA - LINERA - ACIREALE con prolungamento CATANIA
ACIREALE - GUARDIA - LINERA - COSENTINI - S. VENERINA (scolastica)
S. VENERINA – DAGALA (scolastica)
ACIREALE - S. VENERINA - ZAFFERANA - MILO - FORNAZZO
ACIREALE - PISANO - FLERI - ZAFFERANA
ACIREALE - S.M. LA STELLA - LAVINAIO - MONTEROSSO - TRECASTAGNI con dir.ne S.M. LA STELLA - ACI S. ANTONIO
ACIREALE - S.M. LA STELLA - FIANDACA – PENNISI (scolastica)
TORRE – RIPOSTO – GIARRE – ALTARELLO
GIARRE - RIPOSTO
MILO - FORNAZZO - S. ALFIO - S. GIOVANNI - MACCHIA - GIARRE - RIPOSTO con diramazione VENA - PRESA - MONTARGANO - PUNTALAZZO
RIPOSTO – LINGUAGLOSSA (la domenica 1/1 – 28/2 et 15/7 – 31/8)

SERVIZIO URBANO ACIREALE
LINEA 1 ROSSA: OSPEDALE – PIAZZA DANTE - DUOMO – STAZIONE FS – ACIPLATANI – CIMITERO - OSPEDALE
LINEA 2 ARANCIO: OSPEDALE – CIMITERO – ACIPLATANI – STAZIONE FS – CENTRO – PIAZZA DANTE - OSPEDALE
LINEA 3 BLU: ACIPLATANI - STAZIONE FS – CENTRO CERVO – VIA DEGLI ULIVI
LINEA 4 VERDE: CAPOMULINI – STAZIONE FS – CENTRO - SS SALVATORE – VIA DEGLI ULIVI

FASCE ORARIE GARANTITE IN OCCASIONE DI SCIOPERI

In occasione di scioperi il servizio completo viene garantito nelle seguenti fasce orarie:
dalle 6,00 alle 9,00 e dalle 13,30 alle 16,30.

NOLEGGIO PULLMAN GRAN TURISMO

PROFESSIONALITA' & COMFORT

IL TUO VIAGGIO SU MISURA

Zappalà e Torrisi S.r.l. - Via Oreste Scionti, 10 - 95024 Acireale
tel. 095 7647139 – whatsapp 349 7947066
mail: noleggi@zappala-torrisi.it

I TITOLI DI VIAGGIO

Le tipologie di titoli di viaggio e le relative tariffe sono stabilite dalla Regione Siciliana con Decreto dell'Assessore al Turismo, alle Comunicazioni e ai Trasporti.

Si distinguono due differenti tipologie di titoli di viaggio: biglietti e abbonamenti.
I biglietti vengono rilasciati a bordo dell'autobus siano essi di corsa semplice oppure di andata e ritorno.
Gli abbonamenti sono nominativi e possono essere del tipo settimanale o mensile.
Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento, munita di foto, il cui numero deve essere sempre correttamente riportato sull'abbonamento.
Per informazioni dettagliate su abbonamenti e tessera di riconoscimento rivolgersi presso gli uffici Zappalà e Torrisi, via Oreste Scionti n° 10 - Acireale.

I titoli di viaggio siano essi biglietti o abbonamenti devono essere:
- conservati integri e riconoscibili per tutto il tempo di validità e comunque fino al termine del viaggio;
- esibiti all'accesso in vettura e comunque a ogni richiesta del personale dell'Azienda;
- obliterati con gli appositi dispositivi ove previsto.

Il viaggiatore privo di titolo di viaggio o che non intende munirsi di titolo di viaggio, o in caso di riscontrate irregolarità, potrà essere fatto scendere dalla vettura dal personale di servizio.
Il viaggiatore deve fornire le proprie generalità complete al personale preposto.
L'azienda si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria i casi che rivestono carattere di recidività o di frode.

Biglietto di corsa semplice
Consente di effettuare un solo viaggio sulla relazione corrispondente alla classe di tariffa prevista.
Il biglietto deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio ed esibito ad ogni richiesta del personale dell'Azienda.
Nessun rimborso è dovuto al passeggero che interrompa il viaggio in un luogo precedente quello dal medesimo indicato come località di destinazione.

Biglietto andata e ritorno
Consente di effettuare un viaggio in andata ed uno in ritorno sulla relazione corrispondente alla classe di tariffa prevista.
Il biglietto deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio ed esibito all'accesso in vettura e comunque ad ogni richiesta del personale dell'Azienda.
Nessun rimborso è dovuto al passeggero in caso di mancato utilizzo, utilizzo parziale, smarrimento, deterioramento o furto del titolo di viaggio o per interruzioni del viaggio in un luogo precedente quello indicato come località di destinazione.

Abbonamento settimanale
Consente di effettuare, per la classe di percorrenza specificata, una corsa in andata e una in ritorno nell'ambito della settimana di validità.
In relazione alla settimana di validità sono possibili due forme di abbonamento settimanale:
- con validità dal lunedì al sabato;
- con validità dal lunedì al venerdì.
L'abbonamento deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo di validità ed esibito all'accesso in vettura e comunque ad ogni richiesta del personale dell'Azienda.
Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento utente.
L'azienda non rilascia duplicati, in caso di furto, smarrimento o deterioramento dell'abbonamento o della tessera.

Abbonamento mensile
Consente di effettuare, sul percorso prescelto, una corsa in andata ed una corsa in ritorno dal primo all'ultimo giorno del mese di validità con esclusione dei giorni festivi o con esclusione del sabato e dei giorni festivi.
In relazione alla validità sono possibili due forme di abbonamento mensile:
- normale valido dal primo all'ultimo giorno del mese indicato con esclusione dei giorni festivi;
- ridotto valido dal primo all'ultimo giorno del mese indicato con esclusione del giorno scelto e dei festivi.
- solo andata valido nel mese indicato per effettuare una corsa/giorno per il tragitto e nel verso indicato.
L'abbonamento deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo di validità ed esibito all'accesso in vettura e comunque ad ogni richiesta del personale dell'Azienda.
Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento utente.
L'azienda non rilascia duplicati, in caso di furto, smarrimento o deterioramento dell'abbonamento o della tessera.

Tessera personale per gli abbonamenti
Per poter acquistare qualsiasi abbonamento (settimanale o mensile), è necessario richiedere l 'apposita tessera personale di riconoscimento.
La tessera di riconoscimento ha validità di un anno dalla data del rilascio.
L'azienda non rilascia duplicati, in caso di furto, smarrimento o deterioramento della tessera di riconoscimento utente.

regole del viaggio

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari di servizio e delle informazioni generali riguardanti il trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni, e tempestive informazioni in ordine alla possibilità di proseguire il viaggio con mezzi alternativi in caso di imprevisti o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- facilità di accesso alla procedura dei reclami e rispetto dei tempi di risposta agli stessi;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture aziendali aperte al pubblico, ed efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- agevolare il lavoro del conducente e del personale di servizio;
- salire o scendere dalla vettura servendosi delle porte prescritte solo quando il mezzo sia completamente fermo ed in corrispondenza delle fermate stabilite;
- esibire o munirsi del documento di viaggio all'accesso in vettura;
- esibire il titolo di viaggio (abbonamento o biglietto) ad ogni richiesta del personale di servizio, esso dovrà essere integro, riconoscibile e non manomesso o alterato;
- fornire le proprie generalità complete al personale che ne faccia richiesta per causa di servizio;
- non occupare più di un posto a sedere e a non ingombrare le zone di deflusso ed i vani delle porte;
- non sedersi nei posti riservati ai mutilati e agli invalidi senza averne titolo;
- agevolare le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini al seguito;
- sedersi, qualora in vettura via siano presenti posti liberi e, in caso contrario, a reggersi sempre agli appositi sostegni;
- non parlare, distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente durante la marcia;
- rispettare il divieto di fumare sull'autobus e negli spazi aperti al pubblico;
- non sporgersi o gettare oggetti dal finestrino;
- non trasportare materiali esplosivi o infiammabili nonché sostanze e/o oggetti nocivi e pericolosi;
- non sporcare e/o danneggiare le vetture e le attrezzature di bordo;
- non salire in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche e/o psicofisiche tali da arrecare danno a sé e/o agli altri passeggeri o da non consentire il corretto utilizzo del servizio;
- comportarsi civilmente senza arrecare disagio, disturbo o danno agli altri viaggiatori;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando di emergenza per l'apertura delle porte;
- non questuare, mendicare, esercitare arti o mestieri
- non esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza il consenso dell'Azienda;
- usare ogni possibile precauzione per la propria ed altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
- segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
- osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;
- osservare le norme e le condizioni generali di trasporto.

Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento potrà essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, da parte del personale dell'Azienda, senza diritto a rimborsi e senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale.
La Zappalà e Torrisi S.r.l. si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

A bordo dell'autobus è consentito l'uso di telefoni cellulari, radio-registratori muniti di cuffia o auricolare o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio, il quale ha la facoltà di impedirne l'utilizzo.

Le "regole del viaggio" intendono favorire la collaborazione fra Zappalà e Torrisi e i suoi clienti

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

SALITA, DISCESA E VIAGGIO
La salita e la discesa dagli autobus è possibile esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate lungo i percorsi delle linee.
Le fermate dei bus sono a richiesta. La richiesta va effettuata da terra con un segno della mano (portarsi in corrispondenza della fermata alcuni minuti prima del transito del veicolo nell'orario previsto) ed in vettura azionando gli appositi campanelli, in mancanza deve essere dato preavviso verbale al conducente.
Sulle vetture la salita avviene esclusivamente dalla porta anteriore e la discesa da entrambe le porte; modalità differenti potranno essere valutate dal personale di servizio per sveltire le operazioni di salita e discesa nonché per agevolare l'accesso dei passeggeri con ridotte capacità motorie ed, in ogni caso, dei portatori di handicap.
L'accesso in vettura avviene secondo l'ordine progressivo delle fermate fino all'esaurimento dei posti disponibili.

COMPORTAMENTO IN VETTURA
A bordo dell'autobus e durante la marcia il viaggiatore è tenuto ad osservare le seguenti prescrizioni comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto.
Ai passeggeri non è consentito:
- salire o scendere quando la vettura è in marcia;
- occupare più di un posto a sedere;
- intralciare il libero accesso, le zone di deflusso e i vani delle porte;
- sedersi nei posti riservati ai mutilati ed agli invalidi senza averne titolo;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti fuori dal mezzo.
- fumare;
- consumare droghe ed alcolici;
- salire in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche e/o psicofisiche tali da arrecare danno a sé e/o agli altri viaggiatori o da non consentire il corretto utilizzo del servizio;
- portare armi cariche (ad eccezione degli agenti di P.S. o equiparati), detenere, manipolare e trasportare materiali esplosivi o infiammabili (escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge), acidi corrosivi, oggetti con spigoli contundenti o appuntiti, colli ingombranti, materiali nocivi e pericolosi o maleodoranti o che comunque possano danneggiare o sporcare i viaggiatori e la vettura o costituire rischio per i passeggeri;
- parlare, distrarre, impedire o ostacolare il conducente durante la marcia.

E' possibile rivolgersi al conducente per informazioni, solo quando il veicolo e' fermo.
Durante la marcia il passeggero ove non sia potuto sedere deve reggersi agli appositi sostegni.

I viaggiatori sono tenuti ad assumere comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri, ad evitare di causare disagi, disturbi e danni durante il viaggio; a cedere il posto ai mutilati ed agli invalidi e ad agevolare le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini non autosufficienti al seguito; ad usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità; ad adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio; a consegnare al conducente gli oggetti rinvenuti sulla vettura.

Sui mezzi e nelle strutture aziendali non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare arti o mestieri o offrire oggetti anche a scopo reclamistico o di beneficenza;
inoltre è severamente vietata qualsiasi forma di accattonaggio.

A bordo dell'autobus è consentito l'uso di telefoni cellulari, radio-registratori muniti di cuffia o auricolare o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio, il quale ha la facoltà di impedirne l'utilizzo.
I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; essi sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale che ne faccia richiesta per causa di servizio.

DOCUMENTI DI VIAGGIO
All'inizio del viaggio Il passeggero deve munirsi di biglietto o esibire un valido titolo di viaggio al personale dell'Azienda.
I documenti di viaggio devono essere integri, riconoscibili e non manomessi.
Il titolo di viaggio deve essere conservato per tutta la durata del viaggio e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale in servizio.
Coloro che ad un controllo risultassero sprovvisti di un valido titolo di viaggio sono tenuti al pagamento del biglietto e delle sanzioni previste.
In caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio i passeggeri sono tenuti a declinare le loro generalità complete al personale in servizio.
L'azienda si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria i casi che rivestano carattere di recidiva o di frode.

LIBERA CIRCOLAZIONE

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea:

- i funzionari dello stato in possesso di tessera D.G.M.T. nonché i funzionari della regione addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto, in possesso di apposita tessera rilasciata dall'ente di appartenenza.
- gli appartenenti alle forze dell'ordine per motivi di servizio, ovvero qualora ne sia prevista la copertura finanziaria gli appartenenti alla Polizia di Stato, all'Arma dei Carabinieri, alla Guardia di Finanza, al Corpo dei Vigili del Fuoco, al Corpo della Polizia Penitenziaria, al Corpo Forestale, alla Polizia Municipale e Provinciale previa compilazione di apposito titolo di viaggio come previsto della legge regionale 8 giugno 2005 n.8 e successive modifiche e integrazioni.

COMPORTAMENTO MOLESTO

Nei casi in cui il comportamento del passeggero risulti molesto per gli altri viaggiatori, il passeggero inadempiente, su richiesta del personale di bordo, si obbliga a scendere dalla vettura alla prima fermata utile (in caso di resistenza potrà essere richiesto l'intervento della forza pubblica). Egli perde il diritto al rimborso della corsa non goduta ed è tenuto a fornire le proprie generalità complete al personale in servizio.
Resta salva la facoltà dell'azienda di ricorrere all'autorità giudiziaria.

DANNI ALLE VETTURE, AI VIAGGIATORI E A TERZI NON TRASPORTATI

Il viaggiatore e' responsabile dei danni provocati alle vetture o agli altri viaggiatori.
Il passeggero che arrechi danno al veicolo o agli arredi ovvero compia atti vandalici, insudici è tenuto al risarcimento del danno causato.
Il viaggiatore è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.
L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.
L'azienda si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria i casi che rivestano carattere di recidività o di frode.
Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori risponde l'esercente la patria podestà o la tutela.

TRASPORTO BAMBINI

I bambini di statura inferiore ad un metro devono essere accompagnati da un passeggero adulto.
Un adulto munito di biglietto o abbonamento ha facoltà di far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza inferiore ad un metro, purchè questi non occupi un posto a sedere. Nel caso in cui l'adulto accompagni più bambini di altezza inferiore ad un metro o di età inferiore a sei anni è tenuto a munirsi di un biglietto ogni due bambini.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

Ogni passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, un animale domestico (cane o gatto) di piccola taglia a condizione che sistemato in apposito contenitore dalle dimensioni dei normali colli ammessi e dal quale non sia possibile uscire durante il percorso.
Il viaggio con animali al seguito deve essere preventivamente richiesto.
Il personale aziendale nei casi di affollamento o per motivi di sicurezza dei passeggeri potrà in ogni caso non consentirne il trasporto.
Il passeggero con animali al seguito potrà essere invitato ad abbandonare il veicolo ovvero a servirsi del mezzo in orari diversi.
Se l'animale insudicia, deteriora la vettura o provoca un danno a persone o cose il proprietario e' tenuto al risarcimento del danno causato, restando l'azienda libera da qualsiasi responsabilità al riguardo.
I casi in cui si renda necessario l'allontanamento dell'animale dalla vettura e l'interruzione del viaggio non danno diritto al rimborso del biglietto.
Possono viaggiare gratuitamente cani guida per non vedenti purchè condotti al guinzaglio e muniti di museruola a maglie fitte, a meno che il non vedente sia assistito da un accompagnatore al quale è riconosciuto il diritto a viaggiare gratuitamente.

TRASPORTO COSE

Ogni viaggiatore munito di titolo di viaggio può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm 50x30x30 e di peso non superiore a 10 Kg.
Sono comunque esclusi da ogni forma di pagamento i bagagli di corredo scolastico e i bagagli a mano di piccole dimensioni.
E' consentito il trasporto gratuito, oltre che di un bagaglio a mano, di un bagaglio al seguito di dimensioni massime di cm 50 x 60 x 80 e peso non superiore a 20 kg, da riporre a cura del passeggero nell'apposito vano portabagagli del veicolo.
Se l'affollamento della vettura lo consenta il viaggiatore può trasportare più bagagli. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.
Non è consentito il trasporto di bagagli non al seguito di passeggeri trasportati.
I bagagli trasportati non devono contenere materie ed oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti o che possano in qualche modo creare problemi agli altri passeggeri o arrecare danno alle vetture.
I bagagli a mano devono essere riposti nelle apposite cappelliere o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri, e comunque non devono occupare posti a sedere.

I bagagli al seguito vanno riposti nel vano bagagli a cura del passeggero che provvede direttamente al deposito e al prelievo. Le operazioni di deposito e prelievo possono avvenire esclusivamente in corrispondenza dei capilinea o nelle zone appositamente autorizzate ai fini della sicurezza.
Il vano bagagli è incustodito, nessun bagaglio può essere preso in carico dal conducente.
La ditta non risponde della perdita di bagagli e non ha obbligo di custodia e vigilanza sugli stessi.
L'azienda declina ogni responsabilità per furti, smarrimenti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati.

OGGETTI SMARRITI
Il personale è tenuto a depositare quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso il deposito aziendale.
La restituzione degli oggetti ritrovati, ai legittimi proprietari, avviene presso lo stesso deposito aziendale sito in Acireale via Nazionale per Catania n°8/a dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle 18,00.
Se possibile, il legittimo proprietario viene contattato e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento alla proprietà l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo massimo di un mese.
L'oggetto viene restituito nello stato e nelle condizioni di ritrovamento; la ditta non risponde pertanto di furti, manomissioni e deterioramenti che si fossero verificati.
In ogni caso l'azienda declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo di mezzi o strutture aziendali di qualsiasi tipo di oggetto.

TUTELA DEL CLIENTE
Risarcimento danni per responsabilità civile: l'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o a persone provocati dalla propria responsabilità civile nei seguenti casi:
- danni involontariamente procurati a terzi (compresi i passeggeri trasportati) dalla circolazione dei veicoli;
- danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus e all'atto della salita o discesa dello stesso;

Il cliente per accedere all'eventuale indennizzo dovrà contattare:
- al momento, l'autista del mezzo interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti;
- subito dopo, l'ufficio sinistri aziendale per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente;
- in seguito, la compagnia assicuratrice per l'attivazione della procedura di rimborso.

Il cliente dovrà comunque dimostrare di aver usato tutte le cautele per evitare il danno.

RECLAMI
Presso gli uffici aziendali potranno essere indirizzati reclami, suggerimenti e richieste di informazioni
L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 16,00 alle 19,00
I clienti possono inoltrare i reclami e suggerimenti a voce, per iscritto o a mezzo mail.
All'atto della presentazione del reclamo, il cliente dovrà indicare le proprie generalità e fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene abbia formato oggetto di violazione;
l'azienda si impegna ad evadere tutte le richieste scritte ed a motivare la propria risposta, entro 30 giorni dal ricevimento, salvo necessità di particolari riscontri ed approfondimenti;
in ogni caso verranno fornite, telefonicamente, risposte brevi per qualsiasi situazione ove ciò' risulti possibile.

RIMBORSI
Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti al veicolo).
Il rimborso è previsto solo nel caso in cui, per anomalie direttamente imputabili all'azienda stessa
- Il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;

Nel caso previsto il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato, o nel caso di titoli diversi dal biglietto ordinario di corsa semplice nel riconoscimento di un indennizzo pari al valore del biglietto di corsa semplice corrispondente alla classe tariffaria del titolo posseduto.
Le richieste di rimborso devono essere inoltrate in forma scritta, entro e non oltre le 48 ore successive all'evento, documentando in modo adeguato il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, ecc.), e le motivazioni per le quali si ritiene di avere diritto a ottenere il rimborso.
Nessun rimborso è dovuto al passeggero in caso di mancato utilizzo, utilizzo parziale, smarrimento, deterioramento o furto del titolo di viaggio o per interruzioni del viaggio in un luogo precedente quello indicato come località di destinazione.

INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

L'azienda nella prospettiva di migliorare la qualità del servizio erogato, individua per gli indicatori al riguardo espressi, standard di prestazione che si impegna a rispettare. A tal fine gli standard saranno fissati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:
- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- pulizia e condizioni dei mezzi
- comfort del viaggio
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con la clientela
- livello di servizio nelle operazioni di sportello
- attenzione all'ambiente

Gli standard di cui sopra verranno sottoposti a verifica periodica ed aggiornamento per adeguarli alle variabili esigenze del servizio

SICUREZZA DEL VIAGGIO
La sicurezza del viaggio deriva principalmente dal tipo di mezzo impiegato, da un attento programma di manutenzione preventiva e dalla professionalità del personale di guida.

REGOLARITA' SERVIZIO E PUNTUALITA'
Nonostante la puntualità dei mezzi sia soggetta a fattori esterni spesso imprevedibili è stato riscontrato che la quasi totalità dei ritardi sono stati dovuti all'elevata congestione della viabilità urbana. In particolare si riscontra un incremento del traffico e della congestione veicolare negli orari di inizio/fine delle attività scolastiche.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE
I programmi di pulizia, igienizzazione e sanificazione sono stati condotti con i prodotti e le cadenze previste del Ministero della Salute e del Ministero dei Trasporti.

COMFORT DI VIAGGIO
Nell'anno 2024 sono stati effettuati servizi aggiuntivi, ove necessario, per esigenze degli studenti pendolari.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
L 'Azienda si è dotata di un proprio sistema organizzativo per soddisfare in modo tempestivo e con efficienza le richieste di informazioni da parte del pubblico. A ogni utente è concessa la possibilità di:
- ricevere informazioni su orari, tariffe condizioni di viaggio, ecc.;
- inoltrare proposte, suggerimenti e indicazioni utili ai fini dell'ottimizzazione del servizio;
- esporre reclami;
- segnalare disservizi.

Chi desidera ricevere informazioni, inoltrare proposte o fare una segnalazione può rivolgersi presso gli uffici aziendali siti in Acireale Via Oreste Scionti n.10 telefono 095 7647139 o inoltrare una mail a autolinee@zappala-torrisi.it
Le informazioni sui servizi e sulle tariffe sono disponibili sul sito "http:// www.zappala-torrisi.it". Da novembre 2024 gli utenti possono acquistare direttamente i titoli di viaggio tramite il sito internet aziendale.

IL PERSONALE A CONTATTO CON L 'UTENZA
Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolando l 'esercizio dei diritti di ciascuno e fornendo le informazioni e indicazioni richieste. Il personale deve mantenere comportamenti tali da favorire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda e Utente.
L 'Azienda assume tutti gli opportuni accorgimenti affinché le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti.
Per l'emergenza dovuta al COVID-19 al personale con mansioni di autista è stato limitato e/o interdetto il contatto col pubblico.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE
I piani di investimento hanno portato ad un progressivo ammodernamento e potenziamento della flotta dotata oggi di mezzi ibridi, a metano e a basso impatto ambientale.

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o violazioni ai principi e agli impegni assunti dall'Azienda e indicati nella presente Carta, devono essere inoltrate, direttamente o telefonicamente a:

Zappalà e Torrisi S.r.l.
Via Oreste Scionti, 10
95024 Acireale
tel 095 7647139
e-mail: autolinee@zappala-torrisi.it

La Carta della Mobilità viene sottoposta a revisione annuale.
La presente pubblicazione è stata aggiornata in data 24 aprile 2026

PRENOTA IL NOLEGGIO DI UN PULLMAN GRAN TURISMO
Servizio noleggio pullman

Zappalà e Torrisi S.r.l.
Via Oreste Scionti, 10
95024 Acireale
whatsapp 349 7947066
e-mail: noleggi@zappala-torrisi.it

ACQUISTA DAL NOSTRO SITO
biglietti e abbonamenti al servizio in vendita on-line
www.zappala-torrisi.it

e-mail: autolinee@zappala-torrisi.it

UTILIZZA LA WEB APP
Segui il tuo bus in tempo reale
www.ztapp.it

e-mail: autolinee@zappala-torrisi.it