

# **C.I.T.I.S.**

**CONSORZIO INTERCOMUNALE TRASPORTI ISOLA SALINA**

---

Via Nazionale, 10 tel. 090 / 9844150 Fax 090 / 9844174

**CARTA DEI SERVIZI  
DEL TRASPORTO PUBBLICO A SALINA  
1/06/2011**

**Chi siamo**  
**Brevi cenni storici**

Sull'isola di Salina, tra il 1954 ed il 1968, un primo servizio di autolinea venne svolto da alcuni privati. Successivamente, nel 1969, i Comuni di Leni, Malfa e S. Marina Salina stabilirono (con l'onere di ripartire le spese di gestione in parti uguali) di formare un Consorzio per il trasporto di persone fra le località e contrade dell'isola, dove si era evidenziata sempre più forte la necessità di una continuità di servizio.

Il Comune di Malfa, designato capo Consorzio, in attesa delle regolari approvazioni e concessioni relative alla costituzione dell'Ente e della sua funzionalità, ne assunse sino al 1974 la gestione provvisoria, anche se la costituzione ufficiale risale al 1970.

Dopo un periodo di travaglio, il C.I.T.I.S. ha conseguito notevoli miglioramenti. Basti pensare che i Sindaci, nel 1978, erano giunti alla decisione di sciogliere il Consorzio a causa di un deficit che raggiungeva i 100 milioni dell'epoca.

L'enorme disavanzo è stato colmato con un'attenta operazione di risanamento durata negli anni, apportando costanti miglioramenti.

Dal 1985, sempre attenendosi alle norme regionali vigenti, la percorrenza chilometrica è stata intensificata regolarmente. Vi sono, infatti, 9 coppie di corse per il periodo invernale e 13 per quello estivo, con un servizio notturno che non è facile trovare in altri Enti che effettuano servizi extraurbani. Vi sono 8 mezzi in dotazione all'autoparco. Gli ultimi due mezzi sono stati acquistati nel 2006 e nel 2009, conformi alle norme sull'ambiente e sul trasporto passeggeri.

Nonostante il nascere di nuove aziende private, il C.I.T.I.S. continua a fornire il proprio servizio regolarmente, garantendo così la circolazione sul territorio ed una migliore fruizione dello stesso per i turisti e per tutti coloro che vivono sull'isola di Salina tutto l'anno.

Dal 02/09/2007, l'Ente è certificato per il sistema di gestione della qualità dalla CERMET, per l'erogazione di servizi di Trasporto Pubblico di persone (UNI ENI 9001:2000). Ciò è finalizzato ad un ulteriore miglioramento del servizio al cliente.

## I numeri del trasporto pubblico

### Servizi di superficie

- parco mezzi **8**
- km di rete **40**
- n. fermate **40**
- numero linee **1**

Con un servizio notturno attivo solo nel periodo estivo.

- distanza media delle fermate **400 mt**
- copertura giornaliera **13h** (orario invernale) – **20h** (orario estivo dal 5/07 al 20/09)
- volume di produzione nel 2010 (vett.km) **287.848**
- passeggeri trasportati nel 2010 **103.271** (ordinari **72.434** – abbonati **30.837** )

## L'attenzione alla qualità

### Risultati e impegni

**I servizi Impegni Livello di Impegni Impegni 2010 Liv. Raggiungimento Impegni 2011**  
**2009 raggiungimento 2010**

#### Comfort

mezzi di superficie climatizzati 50% 50% 60%

#### Tutela ambientale (mezzi di superficie)

mezzi a carburante (Euro 3-4-5) (% su tot. mezzi) 50% 50% 60%

#### Informazione e comunicazione

##### Superficie

fermate con indicazione orari 60% 42,5% 60%

##### Assistenza clienti

tempo medio di risposta alle segnalazioni scritte (giorni) 7 100% 100%

##### Sicurezza del viaggio

sinistri passivi\* sul totale dei sinistri:

##### Età del parco mezzi

età media bus (anni) 12 (anni) 10

##### Pulizia mezzi

Ordinaria giornaliera

## Informazione e comunicazione

E' possibile accedere alle informazioni su orari e percorsi delle linee di superficie, sul sistema tariffario e su eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio attraverso diversi canali di comunicazione:

- 🕒 il numero **0909844150** (dal lunedì al sabato dalle 8 alle 14)
- 🕒 indirizzo e-mail [citi.s@tiscali.it](mailto:citi.s@tiscali.it)
- 🕒 sito web dell'Ente [www.trasportisalina.it](http://www.trasportisalina.it)

Depliant e volantini informativi sulle variazioni di servizio vengono diffusi nelle aree territoriali interessate dalle modifiche e sono in distribuzione presso l'ufficio amministrativo sito in Via Nazionale n. 10 – MALFA (ME) e, inoltre, viene attuata una distribuzione presso le strutture alberghiere e commerciali dell'isola a mezzo fax.

Negli obiettivi del 2011 c'è quello di creare delle cartine-orari con una mappa dell'isola che mostri dettagliatamente i sentieri per accedere alle due montagne e che individui le strade civiche in cui sono ubicati le attività commerciali interessate ad essere sponsorizzate. Questi prodotti verranno distribuiti a bordo dei mezzi consortili, nelle edicole e presso gli sponsor.

Il sito internet, inoltre, sarà migliorato e presenterà delle apposite informazioni su ciascun singolo paese di Salina. Sarà anche predisposto uno spazio che illustrerà gli eventi sociali più salienti.

Per presentare reclami, inviare proposte e suggerimenti o per chiedere informazioni sul servizio di trasporto pubblico, il cittadino può contattare l'**Ufficio** attraverso:

- 🕒 il numero **0909844150** dal lunedì al sabato dalle 8 alle 14 – rivolgersi al responsabile Dott. Michele Merenda oppure chiedere del coordinatore Aldo Galletta.
- 🕒 l'indirizzo e-mail: [citi.s@tiscali.it](mailto:citi.s@tiscali.it)
- 🕒 fax: **0909844174**
- 🕒 indirizzo di Posta Certificata Elettronica [trasportisalina@citis.telecompost.it](mailto:trasportisalina@citis.telecompost.it)

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente la richiesta di suo interesse, il reclamo o la proposta, facendo riferimento a circostanze e/o documentazione che possono facilitare l'Ufficio nella ricostruzione dell'accaduto o nell'individuazione dell'esigenza e della problematica all'origine della segnalazione. L'Ufficio avrà cura, su richiesta del cittadino, di informarlo in qualsiasi momento sullo stato della segnalazione. L'Ufficio garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino e il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della Privacy (D. Lgs 196/03).

## Diritti, doveri e condizioni generali di trasporto

Di seguito sono riportate, in sintesi, le principali norme che regolano l'utilizzo del servizio. La versione Articolo 1 – Norme generali e documenti di viaggio

Il passeggero viaggia con un contratto di trasporto regolato dalle norme del Codice civile e del presente regolamento.

Il passeggero deve munirsi di idoneo documento di viaggio, deve conservarlo per la durata dell'intero percorso ed esibirlo al personale ispettivo del Consorzio, che si presenti munito di

idoneo documento di riconoscimento rilasciato dal C.I.T.I.S. Il documento di viaggio deve essere integro ed esente da cancellature o correzioni.

Il passeggero deve far annullare il biglietto dal conducente o, in caso di vettura fornita di macchina oblitteratrice, deve timbrare il biglietto nella apposita macchina. Dopo la convalida il passeggero è tenuto ad accertare l'esattezza della stampigliatura apposta dalla macchina oblitteratrice sul documento di viaggio e, in caso di errore o di mancato funzionamento della macchina, deve essere avvertito il conducente del mezzo.

Ogni passeggero munito di documento di viaggio valido (biglietto, tessera, abbonamento) ha diritto a far viaggiare con sé, gratuitamente, un bambino di statura inferiore al metro.

Pertanto dovrà essere in possesso di:

1 biglietto il viaggiatore che accompagna un bambino di statura inferiore al metro;

2 biglietti il viaggiatore che accompagna due o tre bambini di statura inferiore al metro.

Il passeggero è, in ogni caso, tenuto ad osservare le condizioni di utilizzo dei documenti di viaggio riportate sugli stessi, nonché quelle stabilite da norme di legge o di regolamento.

## Articolo 2 – Posti riservati

Su tutte le vetture sono riservati alcuni posti a sedere agli invalidi e ai portatori di handicap. Essi devono essere lasciati a disposizione degli aventi diritto che ne facciano richiesta.

I militari e tutti gli agenti in divisa e in abiti civili che beneficiano della libera circolazione perché in servizio, non possono occupare posti a sedere se gli altri viaggiatori non hanno a disposizione posti liberi.

## Articolo 3 – Uso dei veicoli e divieti

La salita e la discesa devono essere effettuate in corrispondenza delle fermate, devono avvenire dalle porte indicate e non possono essere effettuate quando la vettura è in movimento.

E' consentito parlare al conducente in caso di inconvenienti (es. malore, borseggio, molestia, guasto), mentre per chiedere informazioni attinenti al servizio si dovrà aspettare che l'autista non sia distratto dalle sue mansioni.

Ai passeggeri degli autobus è vietato:

1 – salire quando la vettura sia segnalata “completa”;

2 – insistere nel salire quando è iniziata la chiusura delle porte;

3 – insudiciare e guastare la vettura , rimuovere o manomettere parti di apparecchiature e attrezzature di bordo o di terra;

4 – scrivere od affiggere manifesti o locandine sulle pareti della vettura o delle pensiline;

5 – sporgersi oppure sporgere oggetti dai finestrini ovvero gettare oggetti di qualsiasi genere;

6 – fumare;

7 – portare in vettura armi da fuoco, materie infiammabili, acidi corrosivi, oggetti che presentino spigoli taglienti od appuntiti o che possano in qualsiasi maniera essere di pericolo o danno ai passeggeri;

8 – occupare più di un posto a sedere anche con bagagli o borse e ingombrare il passaggio e le porte di salita o discesa;

9 – salire in vettura in stato di palese ubriachezza o in stato alterato;

10 – schiamazzare o comunque tenere un contegno scorretto che possa disturbare gli altri viaggiatori. E' consentito l'uso di radio a transistor solo se usate con gli appositi auricolari;

11 – distribuire oggetti a scopo di pubblicità o esercitare qualsiasi commercio, nonché distribuire o vendere oggetti, anche a scopo di beneficenza, senza il preventivo permesso del C.I.T.I.S.

12 – portare animali, salvo le eccezioni previste nell'apposito paragrafo;

13 – trasportare bagagli, salvo quanto consentito nell'apposito paragrafo.

#### Articolo 4 – Trasporto animali

I cani guida per non vedenti sono ammessi al trasporto gratuito, se in accompagnamento a persona non vedente, tenuti a guinzaglio e con museruola a panierino.

Il passeggero può portare animali con sé, sui mezzi aziendali, previo pagamento del prezzo del biglietto ordinario, solo alle seguenti condizioni:

- 1 – devono essere di piccole dimensioni;
- 2 – non devono arrecare disturbo;
- 3 – non devono essere pericolosi;
- 4 – devono essere tenuti in braccio dall'accompagnatore senza che i passeggeri nelle immediate vicinanze debbano scostarsi per far loro posto, altrimenti devono essere tenuti in appositi contenitori/gabbiette e comunque mai sui sedili;
- 5 – in ogni caso devono essere dotati di strumenti quali museruola, guinzaglio ecc., che impediscano loro di nuocere agli altri passeggeri;
- 6- ove gli animali insudicino o deteriorino la vettura, il proprietario è tenuto a provvedere alla immediata e sommaria disinfezione: qualora ciò non avvenga è tenuto al risarcimento del danno e al pagamento delle sanzioni previste;
- 7 – il trasporto degli animali potrà essere rifiutato in caso di notevole affollamento dei mezzi pubblici.

#### Articolo – 5 Norme per il trasporto dei colli a mano

Il trasporto dei colli a mano (valige, pacchi, involti, zaini e quanto possa costituire un normale bagaglio di un passeggero) è regolato dalle seguenti norme:

1 – Colli a mano di cui è vietato il trasporto:

- a) colli a mano che superano, anche per un solo lato, i 90 centimetri, salvo le eccezioni citate al punto 3;
- b) colli a mano che, per la loro natura, possono rappresentare pericolo per gli altri passeggeri (oggetti di vetro con spigoli vivi e taglienti, ecc.);
- c) colli a mano sudici, infiammabili, esplosivi o esalanti cattivi odori;
- d) sacchi, bauli e casse;

2 – Colli a mano di cui è concesso il trasporto gratuito:

- a) borsa o valigia il cui lato maggiore non superi i 70 centimetri;
  - b) borsa a rotelle per la spesa;
  - c) passeggini per bambini purché ripiegati e non eccedenti le seguenti dimensioni: 105x20x15;
  - d) strumenti musicali in custodia o liberi purché di dimensioni non eccedenti i cm. 115x50x20;
- E' consentito il trasporto gratuito di uno solo dei colli a mano sopra indicati.

3 – Colli a mano di cui è concesso il trasporto a pagamento:

- a) valigia borsa o zaino con lato superiore ai 70 centimetri;
- b) canne da pesca aventi dimensioni cm. 25x170;
- c) confezioni assimilabili per ingombro, forma e dimensione al fascio di canne da pesca sopra descritto;
- d) altri due colli a mano per passeggero, oltre quelli indicati al punto 2.

Per il trasporto di ciascuno dei colli a mano sopra descritti il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa oltre a quello personale.

E' fatto assoluto divieto agli autisti di accettare a bordo lettere, pacchi e bagagli in genere, di qualsiasi forma e dimensione che non siano a seguito di un passeggero. In caso di inosservanza di tale divieto gli autisti saranno ritenuti personalmente responsabili per i danni economici e/o materiali che potranno derivarne al C.I.T.I.S.

Gli autisti non sono invece responsabili per i furti o i danneggiamenti ai bagagli che possono verificarsi al momento del ritiro, pertanto i passeggeri sono invitati ad effettuare personalmente ogni forma di controllo.

#### Articolo 6 – Trasporto alunni

I biglietti, rilasciati per il trasporto degli alunni, hanno validità solo per la frequenza scolastica e per il percorso casa-scuola e rientro e devono essere periodicamente convalidati da apposita certificazione di frequenza rilasciata dalla scuola o dal Comune di residenza.

#### Articolo 7 – Biglietti, abbonamenti: tipologie

I documenti di viaggio sono distinti in:

- a) biglietto di corsa semplice. Viene acquistato in vettura o nei luoghi appositamente indicati (bar, tabaccai, edicole ecc.). Ha validità per una corsa e scade sempre al capolinea.
- b) Abbonamenti mensili interi o ridotti. Sono emessi presso la sede del C.I.T.I.S. e hanno validità settimanale o mensile dalla data di rilascio. Non hanno limitazioni di corse.
- c) Carnet biglietto da 12 o 60 corse. Viene emesso presso la sede del C.I.T.I.S.. Vale per corse semplici.

Tutti i suddetti documenti di viaggio devono essere sempre esibiti al personale per la convalida della corsa od obliterati nelle apposite macchinette.

#### Articolo 8 – Tariffe

Le tariffe sono determinate periodicamente e sono esposte in vettura e nelle rivendite autorizzate.

#### Articolo 9 – Norme concernenti il personale

Il coordinamento e l'organizzazione del servizio e, in particolare, il controllo dei mezzi di linea devono essere affidati a due responsabili, che possano alternarsi nel servizio, con provata esperienza e dotati di qualifica personale idonea a svolgere tale funzione. Detti responsabili saranno interlocutori con il Direttore d'esercizio e il Presidente del C.I.T.I.S. per tutto quanto concerne la gestione del servizio.

#### Articolo 10 - Comportamento degli autisti

Il conducente, durante il servizio, manterrà un comportamento civile e rispettoso verso l'utente e userà il mezzo con cura e professionalità, anche perché sarà ritenuto responsabile dei danni derivanti a cose o persone che siano imputabili ad un suo comportamento irresponsabile.

Nel rapporto con il Pubblico presterà adeguata attenzione alle richieste di informazioni solo nei momenti di pausa alle fermate, non potendo distrarsi dai compiti di guida.

E' lasciata a discrezione degli autisti la decisione di ritardare la partenza delle corse in funzione dell'arrivo degli aliscafi o delle navi. Essi però dovranno tenere conto, prima di tutto, delle coincidenze con gli aliscafi in partenza e, in nessun caso, potranno prolungare la sosta per più di 15 minuti oltre l'orario previsto.

#### Articolo 11 – Sanzioni

Sulle linee ad agente unico, l'autista è autorizzato a contestare le infrazioni.

Tutte le irregolarità possono comunque essere accertate, oltre che dal personale del C.I.T.I.S., anche dagli Agenti di Polizia municipale nell'ambito dei territori di rispettiva competenza.

I viaggiatori sprovvisti del documento di viaggio o con documento irregolare saranno assoggettati al pagamento del biglietto, nonché ad una sanzione equivalente al prezzo del biglietto.

Le violazioni amministrative saranno accertate e contestate ai sensi della Legge n. 689/81 (modifiche al sistema penale, art. 16) modificato dall'art. 52 del D.Lvo n. 213/98.

L'ordinanza ingiunzione di cui all'art. 18 della Legge 689/81 è emessa dal Direttore del C.I.T.I.S.

Le infrazioni previste agli artt. 3-4-5-6 ammontano a Euro 20 (venti) e potranno essere pagate con versamento sul c/c bancario n. 10099 presso la Banca Nuova di Malfa - via Provinciale n. 6.

## **Tutela dei viaggiatori**

### **Copertura assicurativa**

Per il trasporto di superficie sono state stipulate apposite polizze assicurative, per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio.

#### **MASSIMALI DI GARANZIA**

**Polizza RCA autobus** € 3.000.000,00 per sinistro a persone, cose o animali

### **Oggetti smarriti**

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti sui mezzi C.I.T.I.S. è necessario contattare l'Ufficio che ha sede in **Via Nazionale n. 10**, al recapito telefonico **0909844150**, attivo dal lunedì al sabato 8.30 – 14.00. **Responsabile: Galletta Aldo**