

AST AZIENDA SICILIANA TRASPORTI S.p.A.



LA CARTA DEI SERVIZI 2019

**I diritti dei clienti
Informazioni sul servizio offerto
Indirizzi e numeri telefonici dell'Azienda
al servizio del pubblico**

Indice

<i>Indice</i> _____	2
<i>Premessa</i> _____	3
<i>La carta servizi, cosa è?</i> _____	5
<i>L'AST</i> _____	7
I dipendenti _____	7
Le sedi _____	8
Dati 2019 _____	9
Servizi offerti _____	11
I percorsi delle linee _____	12
<i>Il cliente</i> _____	16
Diritti e tutela dei clienti _____	16
<i>Le regole del viaggio</i> _____	16
Tariffe _____	21
Titoli di viaggio extraurbani _____	22
Titoli di viaggio urbani _____	22
<i>Rete commerciale</i> _____	23
<i>Indennizzi</i> _____	36
<i>Progetti futuri</i> _____	37
<i>Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento</i> _____	38
<i>Contatti</i> _____	39
<i>Appendice</i> _____	40
Modulo per la presentazione di un reclamo _____	40
Modulo denuncia sinistri _____	41
Suggerimenti all'Azienda _____	42

Premessa

La redazione della Carta dei Servizi, vuole essere per **AST** l'occasione per ridisegnare i rapporti con il cliente. In un periodo di importanti modifiche del settore del Trasporto Pubblico Locale (TPL), il cui denominatore comune è il riconoscimento del ruolo centrale svolto dal cliente, si comprende facilmente come l'interesse di una realtà importante, quale è **AST**, sia quello di consolidare il suo rapporto con il cliente stesso.

In questa direzione, il primo passo è appunto quello di fornire uno strumento, facilmente accessibile, in grado di garantire una informazione quanto più completa e corretta sulla realtà aziendale. Per rispondere a questa esigenza, **AST** ha elaborato la Carta dei Servizi 2019.

La Carta nasce dunque con l'intento di descrivere con perizia l'Azienda e i servizi erogati, ponendosi allo stesso tempo come strumento di garanzia della trasparenza dei processi implementati. La Carta vuole manifestare la volontà, propria dei vertici aziendali, di puntare sulla qualità del rapporto con il cliente, fornendo a sua tutela un documento obiettivo.

Da ultimo si vuole dare coscienza al cliente del suo ruolo chiave nell'ambito di un processo di miglioramento continuo intrapreso dall'Azienda al fine di fornire un servizio di qualità.

Schematicamente, nell'ambito della politica aziendale, si possono individuare i seguenti punti nevralgici:

- ⊕ **AST** intende instaurare un canale di comunicazione preferenziale con i suoi clienti in modo da accrescerne la soddisfazione;
- ⊕ **AST** intende conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti al fine di mantenere gli impegni presi pur ricercando il miglioramento dell'economicità gestionale delle risorse impiegate;
- ⊕ **AST** intende trasformare i bisogni del cliente in requisiti per l'organizzazione al fine di offrire un servizio efficiente ed efficace;
- ⊕ **AST** intende operare nel massimo rispetto dell'ambiente impegnandosi per conseguire una riduzione dell'inquinamento;
- ⊕ **AST** intende individuare e monitorare i processi aziendali creando una nuova cultura d'impresa, anche attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale, in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e per l'ambiente sia lo scopo comune e l'impegno prioritario di ciascuno.

Sotto questo profilo la Carta dedica il primo capitolo al servizio di trasporto, illustrandone i principali aspetti tecnici e organizzativi. Segue un capitolo dedicato ai principi generali del trasporto pubblico siciliano, ai diritti che l'Azienda riconosce ai suoi passeggeri e alle nuove iniziative per tutelarli. Inoltre, è stata predisposta una sezione sul sistema tariffario oggi in vigore ed un sunto delle principali norme di viaggio.

Completa il documento un corredo di appendici composto da schede per i reclami, per le richieste di risarcimento in caso di incidente stradale o infortunio sul bus ed un modulo per i suggerimenti ai vertici aziendali.

La Carta dei Servizi 2019 costituisce dunque per **AST** uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto e, nello stesso tempo, per i milioni di passeggeri che utilizzano la rete di trasporto siciliana, uno strumento per conoscere in modo trasparente i propri diritti e verificare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.

La carta servizi, cosa è?

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento in grado di regolare i rapporti tra le aziende erogatrici di servizi pubblici e i cittadini che fruiscono del servizio a loro disposizione. Nello specifico la Carta è il documento che impegna l'Azienda nella ricerca del miglioramento continuo del servizio erogato. La Carta dei Servizi nasce dunque da uno studio accurato le cui fondamenta sono state poste da una serie di provvedimenti normativi, i cui principali si elencano per completezza di informazione:

- ❖ il Decreto Legislativo 3-2-1993 n. 28;
- ❖ la Circolare del Ministero per la Funzione Pubblica 27-4-1993 n. 17;
- ❖ il Decreto Legislativo 10-11-1993 n. 470;
- ❖ il Decreto Legislativo 23-12-1993 n. 546;
- ❖ la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-1-1994;
- ❖ il Decreto Legislativo 12 - 5 - 1995 n. 163, convertito in Legge 11-7-1995 n. 273;
- ❖ il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-5-1995;
- ❖ il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30-12-1998;
- ❖ il D. Lgs. n. 206 del 2005 "Codice del Consumo";
- ❖ il Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008), Art. 2, Comma 461;
- ❖ il Regolamento (UE) N. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- ❖ il 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.
- ❖ il Decreto Legge 24 gennaio 2012, n.1 – Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, Art.8 (Contenuto delle carte di servizio);
- ❖ l'Accordo della Conferenza Unificata del 26/09/2013 per l'applicazione dell'art. 2 comma 461 Legge 244/2007;
- ❖ il Decreto Ministeriale (Ministero Infrastrutture e Trasporti) del 28 marzo 2018, n. 157.

Sulla base delle direttive riportate nel suddetto prospetto normativo è possibile schematizzare, come di seguito riportato, gli obiettivi che hanno guidato l'Azienda nella redazione del presente documento.

- ✦ Partecipazione: è nell'interesse dell'Azienda coinvolgere il Cliente attraverso l'erogazione di una corretta informazione.
- ✦ Imparzialità ed eguaglianza: l'Azienda garantisce, attraverso il suo personale, un servizio facilmente accessibile e comportamenti obiettivi.
- ✦ Continuità ed efficienza: è nell'intenzione dell'Azienda prevenire i disservizi e migliorare il prodotto offerto riducendo, nei limiti delle sue possibilità, le eventuali interruzioni del servizio.

Evidentemente per poter tradurre in realtà questi obiettivi occorre scegliere gli strumenti opportuni. Si intende, dunque, operare secondo le seguenti linee guida:

- ✦ Standardizzare: nell'ottica di produrre un incremento qualitativo del servizio, è d'uopo introdurre degli indicatori prestazionali e qualitativi.
- ✦ Semplificare: l'Azienda intende snellire, ove possibile, le procedure che coinvolgono direttamente il cliente (emissione titoli di viaggio, richiesta informazioni, presentazione reclami e suggerimenti).
- ✦ Sensibilizzare: l'Azienda intende fornire una informazione corretta e capillare impegnandosi a produrre e a divulgare idoneo materiale informativo (opuscoli, avvisi, campagne pubblicitarie). Allo stesso tempo il cliente deve avere la consapevolezza che l'Azienda gli è vicina attraverso la realizzazione di servizi specifici (ufficio clienti, numero verde).
- ✦ Verificare: l'Azienda intende monitorare continuamente i suoi servizi per garantire il conseguimento dei suddetti obiettivi, per accrescerne l'efficacia e conseguentemente per raggiungere la soddisfazione del cliente.

L'AST

L'**Azienda Siciliana Trasporti** è stata istituita nel 1947 con legge n. 7 del 22 Agosto allo scopo di *"provvedere a servizi di trasporto di persone e cose"*. L'**AST** è stata ordinata con legge regionale n. 22 del 13 Marzo 1950 e rappresenta, da ormai più di mezzo secolo, un elemento portante del trasporto pubblico nella Regione Siciliana.

L'attuale quadro normativo di riferimento per il riordino del trasporto pubblico locale, la definizione del Piano Regionale del Trasporti, la nuova politica nel settore del trasporto aereo, di quello plurimodale e di integrazione dei vettori sono alcuni degli elementi strategici opportunamente scelti dal Governo della Regione Siciliana nell'ambito dei quali all'**AST** è destinata una rilevante funzione operativa.

L'**AST**, per riuscire a confrontarsi, in modo adeguato, con il nuovo sistema del mercato dei servizi che, nel panorama sopra definito in tema di trasporto pubblico locale, sarà presto una realtà anche in Sicilia, ha in itinere la realizzazione di un apposito progetto organico per la sua trasformazione in s.p.a.; questo prevede, fra l'altro, una riorganizzazione funzionale di tipo logistico e gestionale per l'ottimizzazione della realtà di impresa e per garantire i migliori servizi ai cittadini utenti.

Gli anni '90 hanno visto l'avvio lento e in sordina della diversificazione dell'attività produttiva dell'azienda. La gestione degli impianti di risalita della stazione sciistica siciliana di Piano Battaglia sui monti delle Madonie, la partecipazione azionaria alla società **Interporto di Catania S.p.A.** ed ancora la costituzione di società controllate con pacchetti azionari di maggioranza: **l'AST Sistemi s.r.l.**, società di progettazione e di servizi di ingegneria, nonché per il controllo di qualità dei materiali, **l'AST Aeroservizi S.p.A.**, società per il trasporto aereo ad ala fissa, mobile e di gestione aeroportuale ed **Jonica Trasporti e Turismo s.r.l.** società di trasporti e turismo. L'**Azienda Siciliana Trasporti**, mediante una mirata politica di miglioramento dinamico delle proprie realtà di moderna impresa di mobilità a servizio della collettività, tra ambizioni di holding regionale e consolidamento del core business tradizionale nel trasporto su gomma, si appresta ad affrontare le sfide del mercato nel terzo millennio.

I dipendenti

Un indispensabile processo di riorganizzazione sta interessando tutta la struttura aziendale coinvolgendo i suoi dipendenti. Dalla competenza professionale di questi uomini, dipende infatti la possibilità di erogare un servizio di qualità. Attualmente in **AST** lavorano per il Cliente:

Qualifica	Forza
Dirigenti	4
Area amministrazione e servizi	100
Area esercizio	602
Area manutenzione, impianti ed officine	43
Totale	749

Dati agg. 31/12/2018

Le sedi

L'**Azienda Siciliana Trasporti** ha sede legale in Palermo via Caduti senza Croce n. 28 c.a.p. 90146 ove sono ubicati gli uffici della Presidenza e della Direzione Generale.

AST opera su 3 macro aree geografiche distribuite sul territorio regionale i cui uffici sono:

- ❖ Sede di Catania, via San Giuseppe La Rena n. 25, 95121 Catania
- ❖ Sede di Messina, via San Cosimo, 8, 98155 Messina
- ❖ Sede di Siracusa, S.P. 14 Siracusa-Canicattini bagni n. 8, 96100 Siracusa
- ❖ Sede di Modica, via Sorda Sampieri, n. 57, 97015 Modica (RG)
- ❖ Sede di Palermo, via Ugo La Malfa n. 40, 90147 Palermo
- ❖ Sede di Trapani, via Virgilio n. 20, 91100 Trapani

L'Azienda è inoltre dotata di autofficine localizzate presso le sedi aziendali sopra elencate. Esse consentono di supportare il parco veicolare fornendo servizi di manutenzione e ripristino.

Dati 2019

AST opera in un territorio di 12.477 kmq di superficie, pari al 49% della superficie regionale fornendo i propri servizi ad una popolazione di 3.564.649 di abitanti, 71% della popolazione regionale residente in 159 comuni.

Il parco veicolare **AST** è composto dai seguenti autobus, suddivisi per Sede operativa e per tipologia:

	Sede operativa						totali n. autobus
	Messina	Palermo	Trapani	Catania	Modica	Siracusa	
n. autobus urbani	10	2		39	39	26	116
n. autobus suburbani	6	17	7	37	4	21	92
n. autobus extraurbani	32	95	34	87	51	51	350
n. autobus totali	48	114	41	163	94	98	558

L'età media degli autobus **AST** è di 14,33 anni (al 31.12.2018), con la seguente distribuzione:

	Sede operativa					
	Messina	Palermo	Trapani	Catania	Modica	Siracusa
età media autobus urbani (anni)	13,3	28		16,94	12,48	11,95
età media autobus suburbani (anni)	14,5	13,94	14,57	16,75	13,25	16,7
età media autobus extraurbani (anni)	13,18	15,94	15,67	16,8	13,23	13,84
età media autobus per Sede (anni)	13,37	15,85	15,48	16,82	12,92	13,95

dati: al 31.12.2018

Ai fini della sicurezza e regolarità del servizio è garantito in caso di necessità, il tempestivo intervento di verifica delle anomalie oltre all'eventuale richiesta di mezzi di soccorso e di quelli delle forze dell'ordine. Inoltre, con scadenza periodica, viene eseguito un controllo dell'efficienza di tutti i dispositivi inerenti la sicurezza di esercizio. In caso di cattivo funzionamento la sostituzione di un autobus viene attuata tempestivamente al capolinea cercando di minimizzare il disagio arrecato ai Clienti. In ogni caso viene attivato tempestivamente il servizio di Pronto Intervento che provvede alla sostituzione/riparazione dell'autobus o delle apparecchiature di bordo.

Nell'acquisto dei nuovi autobus **AST** reputa essenziale la valutazione di fattori legati al comfort e all'ergonomia quali sono appunto: la silenziosità durante la marcia, l'aerazione, la climatizzazione interna e la facilità di accesso. Particolare attenzione viene rivolta alla pulizia dell'automezzo. Quotidianamente si provvede alla pulizia interna ed in particolare dei posti a sedere, delle

obliteratrici e corrimani e una volta al mese viene eseguito un accurato lavaggio esterno ed interno con disinfezione.

AST vuole garantire il diritto alla mobilità nel pieno rispetto della salute dei cittadini e dell'ambiente. L'azienda pertanto persegue il contenimento dei consumi energetici e la riduzione delle cause di inquinamento ambientale, in armonia con i principi sanciti dalle norme nazionali e comunitarie in materia, nonché con gli impegni assunti verso i cittadini dalle istituzioni locali.

Seguendo tale logica nel 2002 ha acquistato 68 autobus con motorizzazione EURO 3 ed ha previsto l'ampliamento ulteriore del proprio parco veicoli programmando l'acquisto di 12 autobus della stessa tipologia. Inoltre le Strutture Territoriali di Catania e Siracusa alimentano i mezzi destinati al servizio urbano con gasolio bianco.

Al fine di provvedere al potenziamento del parco autobus aziendale e di ridurre la vetustà, nel 2016 sono stati acquistati n. 32 autobus usati, attraverso una procedura di acquisto d'opportunità di cui all'art. 125 del D.lgs. 50/2016, di cui 15 Mercedes Citaro da 12 m, immatricolati nel 2002/2003, e 17 Mercedes Citaro autosnodati da 18 m, immatricolati nel 2002/2003.

Con analoga procedura, nel 2018 sono stati acquistati ulteriori n. 20 autobus usati, di lunghezza di 12 m, con immatricolazione dal 2008 al 2013, che sono in corso di acquisizione.

Nel corso del 2019, poi, verranno acquisiti n. 28 autobus nuovi di fabbrica, di cui:

- 3 autobus di classe europea I a due assi con propulsore alimentato a gasolio e classe ambientale Euro 6, di lunghezza compresa fra 7,50 e 9,00 metri, a pianale ribassato (appalto finanziato in parte con risorse statali di cui al decreto interministeriale n. 345 del 28/10/2016 ed ai DD.D.G. del Dipartimento delle Infrastrutture e dei Trasporti della Regione Siciliana n. 2394 del 19/10/2017 e n. 276 del 14/02/2018)
- n. 4 autobus di classe europea II a due assi con propulsore alimentato a gasolio e classe ambientale Euro 6, di lunghezza compresa fra 7,50 e 9,00 metri (appalto finanziato in parte con risorse statali di cui al decreto interministeriale n. 345 del 28/10/2016 ed ai DD.D.G. del Dipartimento delle Infrastrutture e dei Trasporti della Regione Siciliana n. 2394 del 19/10/2017 e n. 467 del 14/02/2018)
- n. 3 autobus di classe europea III a due assi a pianale rialzato con propulsore alimentato a gasolio e classe ambientale Euro 6, di lunghezza compresa fra 11,50 e 12,40 metri (appalto finanziato in parte con risorse statali di cui al decreto interministeriale n. 345 del

28/10/2016 ed ai DD.D.G. del Dipartimento delle Infrastrutture e dei Trasporti della Regione Siciliana n. 2394 del 19/10/2017 e n. 467 del 14/02/2018)

- n. 7 autobus di classe europea I a due assi a pianale ribassato con propulsore alimentato a gasolio e classe ambientale Euro 6, di lunghezza compresa fra 10,30 e 11,00 metri (acquisto su CONSIP finanziato in parte con risorse statali di cui al decreto interministeriale n. 345 del 28/10/2016 ed ai DD.D.G. del Dipartimento delle Infrastrutture e dei Trasporti della Regione Siciliana n. 2394 del 19/10/2017 e n. 276 del 14/02/2018)
- n. 11 autobus di classe europea II a due assi a pianale rialzato con propulsore alimentato a gasolio e classe ambientale Euro 6, di lunghezza compresa fra 10,30 e 11,00 metri (acquisto su CONSIP finanziato in parte con risorse statali di cui al decreto interministeriale n. 345 del 28/10/2016 ed ai DD.D.G. del Dipartimento delle Infrastrutture e dei Trasporti della Regione Siciliana n. 2394 del 19/10/2017 e n. 467 del 14/02/2018)

Sono stati, così, acquisiti (o sono in corso di acquisizione) ulteriori 80 autobus, che implementeranno l'autoparco aziendale a servizio dei seguenti bacini di traffico:

Reti urbane

Comuni serviti	14
Popolazione servita (ab.)	648.037
Superficie servita (Kmq)	2.626
Km percorsi	3.229.101

Rete extraurbana

Numero linee	138
Popolazione servita (ab.)	3.564.649
Superficie servita (Kmq)	12.477
Km percorsi	14.604.683

Servizi offerti

AST sviluppa la sua attività gestendo il trasporto pubblico su:

- ❖ **Linee urbane:** utilizzando autobus, spesso dalla colorazione gialla, che viaggiano sul territorio di 14 comuni della Sicilia;

- ❖ **Linee extraurbane:** utilizzando autobus, generalmente di colore azzurro, adibiti al trasporto di persone sul territorio della Regione Siciliana.

Il servizio pubblico ha generalmente inizio tra le ore 05.00 e le ore 06.00 in relazione alla tipologia di servizio e termina alle ore 22.00. Il numero e la frequenza delle corse sono stabiliti in modo da soddisfare al meglio le esigenze dell'utenza e da agevolare l'integrazione con altre modalità di trasporto.

AST garantisce l'erogazione di un servizio continuo e regolare in ogni circostanza comprese le giornate nelle quali sono previste misure di blocco parziale o totale dei mezzi privati.

Inoltre in caso sciopero il servizio sarà erogato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge. Più precisamente la copertura del servizio in caso di protesta sindacale è garantita dalle ore 06.30 alle ore 08.30 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30 (legge n. 146 del 12.06.1990).

Di seguito si riportano i percorsi delle linee suddivise per strutture territoriali di competenza.

I percorsi delle linee

Sede Catania

Descrizione
ACIREALE - ACICATENA - FICARAZZI - CATANIA con diramazione Aci San Filippo - Vampolieri
BELPASSO - NICOLOSI - PEDARA - ACI SANT'ANTONIO - ACIREALE
CALTAGIRONE - GRAMMICHELE - LICODIA - VIZZINI - FRANCOFONTE - LENTINI - CATANIA
CALTAGIRONE- FRANCOFONTE - LENTINI - SIRACUSA con deviazione Lentini - Carlentini - bv. s.s. 114
CALTAGIRONE - PIAZZA ARMERINA
CASTEL DI IUDICA - CATANIA
CATANIA - FICARAZZI - VAMPOLIERI - BIVIO ACICASTELLO - CATANIA
CATANIA - BELPASSO - RAGALNA
CATANIA - ZAFFERANA - SANT'ALFIO
CATANIA - VIAGRANDE - ZAFFERANA con diramazione Viagrande - Viscalori
CATANIA - ACICASTELLO - ACIREALE
CATANIA - S. AGATALI BATTIATI - SAN GIOVANNI LA PUNTA - TRECASTAGNI - PEDARA - TREMESTIERI ETNEO - SANT' AGATA BATTIATI - CATANIA con diramazioni Villaggio Tremonti e Contrada Difeso
CATANIA - MISTERBIANCO - MOTTA SANT'ANASTASIA
CATANIA - MASCALUCIA - NICOLOSI - BELPASSO - MASCALUCIA - CATANIA
CATANIA - GRAVINA - MASCALUCIA - SAN GIOVANNI LA PUNTA - S. AGATA B. - CATANIA con deviaz. e diram.
BELPASSO - NICOLOSI - TREMESTIERI - SAN GIOVANNI LA PUNTA - ACICASTELLO - CATANIA dev. Pedara
CATANIA - S. GREGORIO - ACI SANT'ANTONIO - ACIREALE con dev. S. Gregorio - S. G. la Punta - Aci S. Antonio
CATANIA - NICOLOSI - ETNA
CATANIA - SIRACUSA
CATANIA - LENTINI - CARLENTINI - PEDAGAGGI - BUCCHERI - PALAZZOLO
MINEO - PALAGONIA - CATANIA con deviazione bivio Palagonia - Ramacca - Catania
MIRABELLA - CALTAGIRONE - PALAGONIA - CATANIA con dev. Caltagirone - S.S. 417\192 - Aeroporto - Catania
MOTTA SANT'ANASTASIA - PATERNO'
MAZZARRONE - GRAMMICHELE - PALAGONIA - CATANIA

Descrizione

PUNTAZZO - SANT'ALFIO - ACIREALE - CATANIA
 ZAFFERANA - LAVINAIO - ACI SANT'ANTONIO - CATANIA con dev. Lavinaio - S. Maria la Stella - A 18 - Catania
 LEONFORTE - DITTAINO SCALO FS
 PIAZZA ARMERINA - VALGUARNERA - DITTAINO SCALO FS
 CARLENTINI - LENTINI - AEROPORTO FONTANAROSSA - CATANIA
 PEDAGAGGI - CARLENTINI - LENTINI
 CASSARO - SORTINO - MELILLI - CATANIA

Sede di Messina

BAFIA - BIVIO SIMIGLIANO' - CASTROREALE - BARCELLONA con dev. Bv. Simiglianò - Protonotaro - Barcellona
 BAFIA - CASTROREALE - BARCELLONA
 MILAZZO - OLIVARELLA - CATTAFI - PACE DL MELA - GIAMMORO - ARCHI - MILAZZO con dir. Pace-Gualtieri-Soccorso
 FLORESTA - SAN PIERO PATTI - PATTI - A 20 - MESSINA dir. Braidi e Librizzi
 NOVARA - BARCELLONA - MESSINA con diramazioni San Basilio e San Marco
 FONDACHELLI - FANTINA - MILICI - BARCELLONA - MESSINA
 MILAZZO - BARCELLONA - NOVARA Di SICILIA - SVINCOLO GIARDINI - A 18 - CATANIA
 MILICI - BARCELLONA - MESSINA
 MESSINA - BARCELLONA
 MESSINA - SANTA LUCIA DEL MELA
 MESSINA - BARCELLONA - TONNARELLA (Portorosa)
 MONTALBANO - Furnari - BARCELLONA- MESSINA con deviazione Falcone - A 20 - Barcellona
 MONTALBANO - FALCONE - PATTI con diramazione San Cono
 PATTI - A 20 - FALCONE - BARCELLONA - MILAZZO con dir. Oliveri, Tindari, Furnari e deviazione Tonnarella
 SANTA LUCIA DEL MELA - MILAZZO
 SANTA LUCIA DEL MELA - BARCELLONA
 SANTA LUCIA DEL MELA - MESSINA
 SORRENTINI - PATTI con diramazione Laurello
 TRIPI - FURNARI - TONNARELLA - BARCELLONA
 UCRIA - SAN PIERO PATTI - PATTI - A 20 - MESSINA con diramazione Oliveri-Barcellona-A 20-Messina
 ZAPPA - RACCUIA- CAPO d'ORLANDO - SANT'AGATA Di MILITELLO con deviazione

Sede di Siracusa

Descrizione

PALAZZOLO - CANICATTINI BAGNI - s.s. 114 - CATANIA
 PALAZZOLO - SINCAT
 PALAZZOLO - NOTO (TESTA DELL'ACQUA)
 ROSOLINI - NOTO - AVOLA - SIRACUSA - LENTINI - CATANIA
 SIRACUSA - PALAZZOLO- VIZZINI - CALTAGIRONE
 VIZZINI - BUCCHERI- PALAZZOLO - SIRACUSA con deviazione Canicattini Bagni e dir.Casa Circondariale di SR
 SIRACUSA - PRIOLO- AUGUSTA diramazione Priolo - San Focà
 SIRACUSA - CITTA' GIARDINO - BELVEDERE
 SIRACUSA - SOLARINO - FERLA - CASSARO - PALAZZOLO
 SIRACUSA - FLORIDIA - SOLARINO
 SIRACUSA - SOLARINO - SORTINO con deviazione Sortino - S.P. 60 - S.S. 114 - Siracusa
 SORTINO - MELILLI - PRIOLO - SIRACUSA
 SIRACUSA - AVOLA - NOTO - ROSOLINI - ISPICA - POZZALLO - MODICA - RAGUSA - COMISO - VITTORIA - GELA

Descrizione

FRANCOFONTE – PEDAGAGGI – CARLENTINI - SIRACUSA
 ROSOLINI - ISPICA - POZZALLO
 SORTINO - CARLENTINI - LENTINI STAZIONE
 ACATE - VITTORIA

Sede di Modica

Descrizione

ACATE - MAZZARRONE - GRAMMICHELE - PALAGONIA - CATANIA
 ACATE - PEDALINO - CHIARAMONTE GULFI - RAGUSA
 CHIARAMONTE - DICCHIARA - ROCCAZZO - CHIARAMONTE
 DONNALUCATA - SCICLI - MODICA - A 18 - AEROPORTO FONTANAROSSA - CATANIA
 MODICA - GIARRATANA - MONTEROSSO
 MODICA - POZZALLO - ISPICA - MODICA - RAGUSA
 MODICA - ROSOLINI - AVOLA - A 18 - AEROPORTO FONTANAROSSA con deviazione Pozzallo
 MODICA - MARINA DI MODICA - POZZALLO
 POZZALLO - RAGUSA
 MODICA - POZZALLO - A 18 - AEROPORTO FONTANAROSSA - CATANIA
 RAGUSA - MODICA - ISPICA - PACHINO
 PACHINO - ISPICA - ROSOLINI
 SANTA CROCE CAMERINA - SCICLI - MODICA
 SANTA CROCE C. - DONNALUCATA - SCICLI - MODICA - RAGUSA con deviazioni Fiumelato e Quartarella
 PACHINO - POZZALLO - SCICLI
 PORTOPALO DI CAPO PASSERO - PACHINO con deviazione Portopalo - Marzamemi - Pachino
 POZZALLO - MODICA - RAGUSA - COMISO - VITTORIA - PALERMO

Sede di Palermo

Descrizione

ALTAVILLA - TERMINI IMERESE - ZONA INDUSTRIALE FIUMETORTO
 BAGHERIA - SANTA FLAVIA - CASTELDACCIA - ALTAVILLA
 BORGETTO - PARTINICO - PALERMO
 CAMPOFELICE DI FITALIA - VILAFRATI - s.s. 121 - PALERMO con dir. Villafrati - Godrano
 PALERMO - VILLABATE - BOLOGNETTA - VILAFRATI - GODRANO
 CARINI - CAPACI - A 29 - PALERMO con diramazione Torretta, Isola delle Femmine
 TORRETTA - CAPACI - ISOLA DELLE FEMMINE - PALERMO con deviazione Capaci svincolo - A 29 - Palermo
 CASTELBUONO - ISNELLO - COLLESANO - CEFALU' con deviazione Isnello - Collesano - Cefalù
 PALERMO - A 19 - TERMINI IMERESE - AGGLOMERATO INDUSTRIALE
 CASTELBUONO - COLLESANO - CAMPOFELICE DI R. - AGGLOMERATO INDUSTRIALE- TERMINI IMERESE - A 19 - PALERMO
 CASTRONOVO - LERCARA - PALERMO con diramazioni Bolognetta, Villafrati, Mezzoiuso
 CORLEONE - SAN CIPIRELLO - PARTINICO con diramazione Roccamena e San Giuseppe lato
 GODRANO - VILAFRATI - BAGHERIA
 MEZZOIUSO - VILAFRATI - GODRANO - CORLEONE
 MEZZOIUSO - VILAFRATI - GODRANO - MARINEO
 MONTEVAGO - SANTA MARGHERITA BELICE - SALAPARUTA - s.s. 624 - PALERMO
 MONTEVAGO - SANTA MARGHERITA BELICE - SALAPARUTA - s.s. 624 - S. GIUSEPPE IATO - s.s. 624 - PALERMO
 LERCARA - PRIZZI - PALAZZO ADRIANO
 PALAZZO ADRIANO - PRIZZI - LERCARA - PALERMO
 PALERMO - BAUCINA - CIMINNA - VENTIMIGLIA - TERMINI IMERESE
 PALERMO - A19 - CASTELDACCIA - ALTAVILLA
 PALERMO - MARINEO - CORLEONE - BISACQUINO - CHIUSA SCLAFANI - BURGIO
 CORLEONE - MARINEO - PALERMO
 BURGIO - CHIUSA SCLAFANI dir. Bisacchino

Descrizione

PALERMO - FICARAZZI - BAGHERIA - SANT'ELIA con diramazione Bagheria - Aspra
BAGHERIA - SANTA FLAVIA - SANT'ELIA - BIVIO ASPRA - BAGHERIA
PALERMO - ALTOFONTE
PARTINICO - BORGETTO - MONREALE - PALERMO
PARTINICO - MONTELEPRE - PALERMO
PRIZZI - PALAZZO ADRIANO - CHIUSA SCLAFANI - CORLEONE
PALERMO - BOLOGNETTA - CORLEONE - PRIZZI
ROCCAMENA - PONTE PERNICE - SAN CIPIRELLO - SAN GIUSEPPE IATO - PALERMO con dir. e dev.
TERRASINI - BIVIO CINISI - CAPACI - A29 - PALERMO dir. Bivio Cinisi - Cinisi e deviazione su A29

Sede di Trapani

Descrizione

SALAPARUTA - POGGIOREALE - SCIACCA
ALCAMO - GIBELLINA - SANTA NINFA - PARTANNA - CASTELVETRANO - CAMPOBELLO DI MAZARA - MAZARA DEL VALLO
<i>CAMPOBELLO DI MAZARA - CASTELVETRANO - PARTANNA con deviazione Santa Ninfa</i>
CASTELLAMMARE DEL GOLFO - VALDERICE - TRAPANI con dev. A 29/A 29 dir.-Trapani
ERICE - bivio MARTOGNA - VALDERICE - TRAPANI con dev. bivio Martogna - Martogna - Trapani
PARTANNA - GIBELLINA - A 29 - PALERMO
PARTANNA - SANTA NINFA - CASTELVETRANO - MAZARA - AEROP. BIRGI - TRAPANI
POGGIOREALE - SALAPARUTA - PARTANNA - GIBELLINA - A 29 - TRAPANI
POGGIOREALE - SALAPARUTA - PARTANNA - CASTELVETRANO
TRAPANI PORTO - AEROPORTO BIRGI
TRAPANI PORTO - BONAGIA - CUSTONACI - S. VITO LO CAPO con dev. Trapani - Valderice - Custonaci
TRAPANI - BALLATA- Busetto PALIZZOLO - CHIESANUOVA - TRAPANI con dir. e dev.
TRAPANI - VITA - SALEMI - GIBELLINA - PARTANNA - SANTA NINFA - CASTELVETRANO
TRAPANI - BONAGIA - VALDERICE - SAN MARCO - TRAPANI con deviazioni
TRAPANI PORTO - PACECO - AEROSTAZIONE DI BIRGI
TRAPANI - PACECO - NUBIA
TRAPANI - PIZZOLUNGO - BONAGIA - CUSTONACI - CROCEVIE - VALDERICE - TRAPANI
BAGHERIA - BAUCINA
SALEMI - GIBELLINA - ALCAMO

Il servizio urbano viene garantito, con differenti modalità operative, nelle città di:

- ✦ Acireale,
- ✦ Augusta
- ✦ Barcellona P.G.,
- ✦ Caltagirone,
- ✦ Carlentini,
- ✦ Chiaramonte Gulfi,
- ✦ Gela,
- ✦ Lentini,
- ✦ Milazzo,
- ✦ Modica,

- ✦ Paternò,
- ✦ Ragusa,
- ✦ Scicli,
- ✦ Siracusa.

Il cliente

Diritti e tutela dei clienti

Ai clienti che scelgono di usufruire dei servizi **AST** per rispondere alla propria domanda di mobilità, l'Azienda garantisce i seguenti diritti:

- ✦ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✦ continuità e certezza del servizio;
- ✦ pubblicazione tempestiva e reperibilità degli orari;
- ✦ accessibilità alle informazioni attinenti a modalità e tariffe;
- ✦ rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- ✦ igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- ✦ riconoscibilità del personale;
- ✦ rispondenza tra servizi acquistati ed effettivamente erogati;
- ✦ moderati tempi di attesa ai vari sportelli;
- ✦ rispetto del divieto di fumo;
- ✦ accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta.

Le regole del viaggio

AST vuole comunicare le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico; in questo modo intende agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra cittadini e personale viaggiante, e la sicurezza del viaggio.

Art. 1 - Le informazioni

AST informa i clienti sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari. Utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali, ed altri spazi informativi dedicati, **AST** pubblica tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili gli orari delle linee.

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate **AST** comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard.

In caso di deviazione improvvisa o incidente, i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

Art. 2. - La salita, il viaggio, la discesa

Per salire:

- ✦ le fermate dei bus sono a richiesta;
- ✦ alla fermata segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura;
- ✦ servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica;
- ✦ è vietato salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento.

Durante il viaggio:

- ✦ è vietato occupare più di un posto a sedere;
- ✦ per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è vietato fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate;
- ✦ è vietato sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo;
- ✦ sull'autobus, che è un mezzo pubblico, è vietato fumare;
- ✦ dovranno essere adottati comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri, onde evitare disagi e disturbi;
- ✦ è consentito l'uso dei telefoni cellulari salvo specifico divieto. A riguardo è buona norma di cortesia l'uso dell'auricolare e di toni contenuti;
- ✦ dovranno essere adottati, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorire il regolare svolgimento del servizio;
- ✦ è vietata la presenza a bordo di persone in stato di ubriachezza;
- ✦ è possibile rivolgersi al conducente per informazioni durante la sosta. I conducenti espongono bene in vista il tesserino di riconoscimento e sono tenuti a fornire la propria matricola aziendale qualora sia richiesta in modo da garantire la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio;
- ✦ **AST** intende fornire ai cittadini un "ambiente di viaggio" decoroso, garantendo un adeguato standard di igiene e pulizia dei mezzi: è necessario contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando e non danneggiando;
- ✦ è vietato rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;
- ✦ per motivi di sicurezza è vietato usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità;

- ✦ è vietato trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
- ✦ è vietato trasportare armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica);
- ✦ è vietato, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe; esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico. Sui mezzi aziendali è vietata ogni forma di accattonaggio;
- ✦ è obbligatorio consegnare al conducente gli oggetti rinvenuti sull'autobus, rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati all'Ufficio del responsabile del Movimento della struttura territorialmente competente.

Per scendere:

- ✦ segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata;
- ✦ servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica;
- ✦ è vietato chiedere all'autista di scendere fuori fermata. La discesa è consentita solo all'interno delle aree definite.

Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica

- ✦ All'inizio del viaggio il passeggero deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (biglietti ordinari, city pass, varie tipologie di abbonamento, etc...);
- ✦ nei servizi che prevedono l'emissione del titolo di viaggio in vettura, l'utente potrà munirsi del biglietto anche a bordo prima dell'inizio del viaggio;
- ✦ il biglietto deve essere annullato prima dell'inizio della corsa ed è valido per il solo giorno di rilascio;
- ✦ dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo), e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo;
- ✦ l'abbonamento personale non è cedibile e, se presentato da persona diversa dal titolare, verrà ritirato ed annullato senza pregiudizio alcuno per l'Azienda del diritto di procedere legalmente contro chi se ne fosse illecitamente servito;
- ✦ gli abbonamenti valgono per il periodo e per il numero di corse indicati sul titolo stesso;
- ✦ i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda, che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale;
- ✦ il documento di viaggio dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato;

- ⊕ l'alterazione del titolo di viaggio darà luogo al sequestro del medesimo da parte del personale dell'Azienda. Il contravventore, in tal caso, sarà assoggettato al pagamento del servizio ed alle penalità previste dalle vigenti leggi e dai regolamenti;
- ⊕ non è ammesso l'indennizzo o il rimborso del prezzo pagato in caso di sospensione, totale o parziale, del servizio disposta dal vettore per causa di forza maggiore.

Art. 4. - Trasporto bambini

- ⊕ I bambini di statura inferiore ad un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente;
- ⊕ per ragioni di sicurezza è vietato salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere comunque ripiegati e rientrare nei limiti stabiliti nel successivo articolo 6.

Art. 5. - Trasporto animali

- ⊕ I cani guida per non vedenti, muniti di museruola, possono salire liberamente sui mezzi aziendali;
- ⊕ gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti, le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x25 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio); gli animali di media e grossa taglia possono viaggiare, a pagamento, dentro apposite gabbie o contenitori protetti che, comunque, non superino le dimensioni massime consentite per il trasporto di oggetti, così come indicato all'articolo successivo (cm 40x60x80);
- ⊕ i cani portati in braccio devono essere muniti di un'adeguata museruola;
- ⊕ ogni passeggero può accompagnare un solo animale. In caso di notevole affollamento del mezzo, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale o gli agenti di forza pubblica potranno non consentirne il trasporto;
- ⊕ se l'animale insudicia, deteriora la vettura, o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

Art. 6. - Trasporto bagagli

- ⊕ Ciascun viaggiatore avrà diritto di portare con se gratuitamente un solo bagaglio di dimensione non superiore a cm 50x30x25 e di peso non superiore a Kg 10. Il bagaglio deve essere tenuto in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri, e comunque non deve occupare posti a sedere;

- ✦ i bagagli di dimensione superiore possono essere trasportati previo pagamento del biglietto, e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80;
- ✦ ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli;
- ✦ i bagagli sono affidati esclusivamente alla cura e alla sorveglianza del viaggiatore, poiché non vengono presi in consegna;
- ✦ il vano bagagli è incustodito; viene messo a disposizione del viaggiatore che provvede direttamente al deposito e al prelievo del proprio bagaglio. L'Azienda non risponde di eventuale danni o sottrazioni di bagagli o di altri oggetti a seguito del viaggiatore;
- ✦ i bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi ai passeggeri.

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

AST ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei clienti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed **AST**: gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti movimento e traffico, gli operatori addetti al servizio telefonico) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento":

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- ✦ nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- ✦ risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- ✦ evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- ✦ si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- ✦ non fuma in vettura;
- ✦ non legge libri o giornali durante la guida;
- ✦ può utilizzare, durante la guida, apparecchi radiotelefonici aziendali con auricolare e per motivi legati all'espletamento del servizio;

- ⊕ pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- ⊕ agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus;
- ⊕ fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- ⊕ evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- ⊕ spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea superiori ai 2 minuti;
- ⊕ aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

La trasparenza e la rintracciabilità

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di un tesserino di riconoscimento, che viene esposto bene in vista durante il servizio.

Gli operatori del servizio telefonico sono rintracciabili ed identificabili tramite la matricola personale, che viene annunciata all'inizio della conversazione.

La cura della persona

Il personale di contatto:

- ⊕ cura il proprio aspetto personale;
- ⊕ indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- ⊕ indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

Responsabilità dell'utenza

L'utente è responsabile dei danni provocati durante il viaggio sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'Azienda.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri e alle loro cose durante il viaggio e risponde anche dei danni arrecati a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Tariffe

Le tariffe applicate ai servizi extraurbani sono regolate dal Decreto Assessoriale n. 2432 del 07.10.2013 in relazione ai chilometri della tratta di viaggio; lo stesso Decreto stabilisce le tariffe minime applicabili in ambito urbano, lasciando libertà alle amministrazioni comunali di stabilire il prezzo del titolo di viaggio.

Titoli di viaggio extraurbani

Titolo di viaggio	Tipologia	Note
Corsa Semplice	Extraurbano	
Andata e Ritorno	Extraurbano	
Abbonamento settimanale 10 corse	Extraurbano	
Abbonamento settimanale 12 corse	Extraurbano	
Abbonamento mensile 40 corse	Extraurbano	
Abbonamento mensile 50 corse	Extraurbano	
Abbonamento mensile 60 corse	Extraurbano	

Titoli di viaggio urbani

Comune	Biglietto di corsa semplice	Biglietto di corsa semplice	Biglietto di corsa semplice	Biglietto di corsa semplice	Biglietto giornaliero
	validità 60 min (€)	validità 90 min (€)	validità 120 min (€)	Maggiorazione acquisto a bordo (€)	(€)
ACIREALE	1.2				
CALTAGIRONE	1.2			0.4	
GELA	1.2			0.3	
PATERNO'	1.2				
AUGUSTA	1.2			0.4	
LENTINI	1.1				
CARLENTINI	1.1				
SIRACUSA			1.2	0.4	2.5
CHIARAMONTE G.		1.1			
MODICA			1.2		2
RAGUSA		1.2			2
SCICLI		1.1			
BARCELLONA P.G.	1.2				
MILAZZO	1.2				

Comune	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile studenti	Abbonamento mensile studenti e Isee	Abbonamento mensile Isee (fino a € 8.000)	Abbonamento mensile Isee (fino a € 15.000)
	(€)	(€)	(€)	(€)	(€)
ACIREALE			31.5		
CALTAGIRONE			36		
GELA			31.5		
PATERNO'			31.5		
AUGUSTA		23.9			
LENTINI		28.6			
CARLENTINI		28.6			
SIRACUSA	12	36		21	27
CHIARAMONTE G.			20.7		
MODICA	6.3		23.9		
RAGUSA			25.2		
SCICLI			20.7		
BARCELLONA P.G.			35		
MILAZZO			35		

Rete commerciale

I titoli di viaggio si possono acquistare presso 549 punti vendita convenzionati (bar, edicole, tabacchi, ecc.) e [5 biglietterie aziendali](#). Le biglietterie sono adibite alla vendita di abbonamenti e biglietti; nei punti di vendita si possono acquistare soltanto biglietti.

Punti vendita aziendali

Biglietteria AST Barcellona P.G.	Via Papa Giovanni XXIII, n 5	Barcellona P.G.
Biglietteria AST Caltagirone	Corso Sicilia (piazzale dell'Autoparco)	Caltagirone
Biglietteria AST Catania	Via L. Sturzo, 230/232	Catania
Biglietteria AST Palermo	Piazzale Giotto	Palermo
Biglietteria AST Bagheria	Via Consolare, 6	Bagheria

Punti vendita autorizzati

Ragione sociale	Indirizzo	Comune
"La Casa Sull'Albero" Di Donata Villardita	Via Roma 146	Mascalucia
Abas di Salia Antonello	Via Paolo Vasta 64	Acireale
Aiello Germana	Via Roma N.14	Motta S.A.
Al Pozzo Dei Desideri Di Liseo Carmelo	Piazza Principe di Piemonte,1	Motta S.A.

Allegra Antonino	Via Umberto, 92	Catania
Alsimal di Paci Damiano	Via Butera 145	Gela
Amato Rosaria	C.so Vitt.Emanuele	Gela
Ambra Carmela Lucia	Viale mario rapisardi ,553	Catania
Ambra Tabacchi E Servizi	Via Gioacchino Rossini,34	Acireale
Amodeo Andrea	Via Venezia	Gela
Antonia Rapisarda	Viale della Regione,216	Motta S.A.
Arena Rosa Maria	Via Gramsci,72/b	Gravina di Catania
Argenti Antonio	Via Garibaldi,113	Viagrande
Assennato Carmela	Via Tripoli,137	Ficarazzi
AST SpA	Via Luigi Sturzo, 230/232	Catania
Bar Brothers Di Alfio Caramma	Via umberto,110	San Gregorio
Bar Carciola	Via g. Matteotti,104/a	Misterbianco
Bar Caruso s.r.l.s.	Corso Vittorio Emanuele,107	Valverde
Bar Conte Max di Fargetta Massimo	Via Etnea,774	Catania
Bar Del Corso Di Freni Concetta	Corso Sicilia,23	Motta S.A.
Bar Derby Di Faraci Bruno Giuseppe	Piazza S.Francesco,1	Carlentini
Bar Dolci E Dolci Srl	Via Tenente Cataldo,64	Caltagirone
Bar Falco (Pardo G.)	Via Frazzetto 15	Gela
Bar La Svolta Di Messina Alfio	Via Vittorio Emanuele	Fleri
Bar- Pasticceria- Tavola Calda Grasso Maurizio	Via Vitt. Ermanuele 3.,24	Aciplatani
Bar Stazione Di Consoli Massimo	Via S. Girolamo,51	Acireale
Bar Tabacchi Ric.Lotto N.1989 Di Faraci Bruno	Piazza san francesco,1	Carlentini
Bar Tomarchio s.r.l.	Via 4 Novembre,179	Zafferana
Basile Mario	Via Municipio,114	Misterbianco
Battiato Graziella	Piazza S. Antonio Abate,11	Camporotondo
Battiato Santo	Piazza S. Antonio Abate,11	Camporotondo
Bazar Di Mary Di Garozzo Maria Concetta	Via San Nicolo' N. 8/H	Acicatena
BB Brancato Antonio	Via Settefarine 64	Gela
Beauty Service Di Pennisi Agata	Corso ara di Giove,327/329	Pedara
Belcastro Andrea	Piazza g. Verga, 7/a	Catania
Borzi Alfio	Via Regione Siciliana,29	Mascalucia
Brancato Maria Concetta	Via Vittorio Emanuele 3., 90	Lentini
Bucolo Alfio	Slargo Mignemi, s.n.	San Gregorio
C.G.M. di Valastro Maria	Via Lavina, 120	Aci. S Antonio
Caffè Caprice Di Lorenzo Di Mauro	Via s. Bonaccorsi,8	San Nicolè ² -Acicatena
Caffè Dei Platani Di Virgillito Orazio	Viale dei Platani,101/103	Paternè ²
Caffè Piccolo Big Bar Di Di Benedetto Maria	Piazza Mancini battaglia, 21	Catania
Caffo Salvatore	Via Palazzi,88	Gela
Calabretta Fabio	Via Etnea angolo Via Ingegnere	Catania
Calvagna Giuseppa C.One Riv. Tabacchi n.6	Piazza Vittorio Veneto,49	Paternè ²
Campione Carmelo	Via Antonino longo,52	Catania

Carbone Giovanni	Via del bosco,108	Catania
Cartapiù Di Marchese Davide	Piazza dei sofisti,10	Lentini
Cart-Edicola Ricevitoria "Santuzzi"Di Cottone Natala	Via Gramsci,23	Carlentini
Cartoleria "Giotto" di Calabruso Maria A.	Piazza Umberto	Motta S.A.
Cartoleria Incovaia Gianpaolo	C.so S.Aldisio 369	Gela
Cartoleria Papyrus	Via Roma,381	Zafferana
Cartoleria Sanfilippo Antonino	Via Garibaldi,227	Viagrande
Cartolibreria Zappala Giuseppe	Via N.Maugeri,4/e	Aci. S Antonio
Caruso Carmelina	Via Garibaldi,414	Misterbianco
Caruso Grazia Tabacchi Lotto Cartoleria	Via etnea 536/538	Catania
Caruso I.&c. Sas	Largo Assisi,3/4	Paternè ²
Cassarino Vanessa	Via Venezia angolo Via Settefarine	Gela
Catania Sebastiano	Piazza G. Marconi,27	Trecastagni
Chiarenza Giuseppe	Via 4 Novembre,57	Zafferana
Chiechio Rosaria	Via XIX Traversa,220	Belpasso
Chinnici Maria Letizia	Via caronda,432/a	Catania
Chiosco Savoia Di Licciardello Francesco	Corso Savoia,s.n.	Acireale
CO.FER. S.r.l.	Via della Regione,403	S. Giovanni la Punta
Coffee Bar Di Plastini Antonino	Via I. sturzo,224	Catania
Consoli Annalisa	Via Madonna delle Lacrime,38	Trappeto s. g. la punta
Consoli Marina Adriana	Corso ara di Giove,221-223	Pedara
Contarino Luca Giovanni	Via Passo Gravina N. 58	Catania
Cordova Rosario Bruno	Via M. R. Imbriani N. 72	Catania
Cosentino Barbaro	Piazza Regina Margherita,14	Paternè ²
Costa Giuseppe Riv. Tabacchi n.13	Musumeci, 117	Catania
Cristallo Srl	Via Stazione,2	Paternè ²
Cucchiara Venera Angela	Via Vittorio em. orlando,8/a	Catania
Cutuli Rosario	Via Finocchiaro,147	Acicatena
D' Agata Salvatore Riccardo	Via Umberto N. 270	Catania
D'Agata Rosario	Via r.Margherita,7	Aci S. Antonio
D'agata Salvatore Riccardo	Via Umberto,270	Catania
Daidone Paola	Via Palazzi,21	Gela
D'Andrea Salvatore	Via caronda, 173	Catania
Dandri Srl	Via Umberto n15/A	S. Agata li Battiati
Delf Service Car s.a.s. Di Bianco d.&c.	Via Garibaldi.808	Misterbianco
Di Biasi Salvatore Andrea	Via Filocamo,10	Catania
Di Dio Francesco Cafè` France	Via Madonna del Rosario 2	Gela
Di Mauro Giuseppe	Via Roma,247	S. Giovanni la Punta
Di Pietro Alfio Carmelo.	VIA L.STURZO, 224	Catania
Di Prima Maurizio Vincenzo	Piazza Lucia Mangano,3	S. Giovanni la Punta
Dimo Group Srl	Via Roma N. 146	Mascalucia
Donzuso Carmelo	Piazza S.Mauro 1	Viagrande
D'Urso Roberto	Via Etnea,96	Tremestieri Etneo
Eden Bar Tabacchi Riv 2 di Puglisi Concetto	Via marconi 40/42	Carlentini

Edicola Bottini di Giovanna Bottini	Via S.Lucia 3	Paternè ²
Edicola Cartoleria Spensieri Rosa	Via Altavilla, 27	Pedara
Edicola Consoli Di Consoli Antonino	Largo Barriera s.n	S. Agata li Battiati
Edicola Foresta Salvatore	Corso Umberto,4	Acireale
Edicola Gallo Agatino	Piazza E. Majorana	S. Gregorio di Catania
Edicola S. Lucia di Spina Fabio S: Q: S	Via Turi D' Agostino N. 14	Acicatena
Edicola Tondo Gioieni Di Vozzolo Giancarmine	Via etnea 770	Catania
Edicola Vittorio Palestro	Viale Europa	San Gregorio
Edicoli' Di Agata Daniela Albergo	Corso Vitt. Emanuele,158	Valverde
Elettrici Raciti di Ardizzone Maria Annunziata	Corso Savoia,111	Acireale
Emporio Di Scuderi Alessandro	Corso s. Vito,61	Mascalucia
Failla Fulvio	Via Roma 147	Caltagirone
Favazza Marco Giuseppe	Via Umberto,2	S. Agata li Battiati
Ferlito Angelina	Piazza Galatea, 28/29	Catania
Ferscil Service s.r.l	Piazza Stazione FS	Gela
Fichera Concetta	Via del bosco,335	Catania
Filetti Andrea	Via S. MARIA DEL SANGUE N. 65 / 67	Acicatena
Finocchiaro Maria Carmela rivendita tabacchi n.59	Piazza Dante,18	Acireale
Fisichella Alfio Tabacchi	Viale Ruggero di Lauria 105/107	Catania
Florida Giovanni	Viale Cortemaggiore 49/A	Gela
Free Time Di Lisanti Vincenzo	Via Re Martino,8/B-C	Acicastello
Fumo E Profumo Di Scigliano Francesco	Via della Regione,124	S. Giovanni la Punta
G.P. SUPERMERCATI Grasso Angelo & C. S.A.S.	Via Casali Di Aci,14	Aciplatani
Garden Bar Di Raciti Paola	Via Gramsci 158-160	Gravina di Catania
Garden Caffè Di Grasso Simona	Via Capitano morelli s.n.	Carlentini
Grasso Carmelo	Via S. Paolo,26	Gravina di Catania
Griffo Francesco Riccardo	Piazza Umberto 1. N. 26	Lentini
Grillo Silvana	Via fabio filzi,43	Catania
Gulisano Agata Maria	Corso Sicilia,146	Motta S.A.
Happy Days s.r.l. (Gullotti)	Via Scala Vecchia,35	Paternè ²
Ifec Ferramenta Di Arisco Carmelo Carlo	Via Cavour,64	Carlentini
Il Corbaccio Di Viscuso Matteo	Via Etnea, 104	Mascalucia
Il Mito Caffè Di Savasta Stefania	Via A. De Gasperi,75	Mascalucia
Il Quadrifoglio di Sofia Samantha	P. zza Marconi N. 23	S. Gregorio di Catania
Il Quadrifoglio S. A. S. di Balsamo Maria e C.	Via Bellini N. 69/A	Valverde
Il Sagittario Di Villani Concetta	Corso San Vito,59	Mascalucia
Il Tabaccaio	Piazza Dante Alighieri,9	Mascalucia
Il Tulipano S.A.S Di Pappalardo Venero &C	Via G. marconi,78	Nicolosi
Imperia Srl Gran Caffè " Urna	Piazza Urna,36	Viagrande
Informati Di Valenti Domenica	Via Vitt. Emanuele 3.,432	Belpasso
Insanguine Enrico	P.zza R. Margherita 17	S. Gregorio di Catania

Juli Bar Rapisarda Lucia	Via del bosco,60/a	Catania
L' Angolo Del Risparmio Di Jessica Tizzone	Piazza S. Francesco N. 2	Carlentini
La Malfa Antonio	C.so Delle Province 10/D	Catania
La Pergamena Di D' Ignoti Irene	Via P. Mascagni N. 32	Motta S.A.
La Tabaccheria Di D'urso Danilo	Corso Savoia,182	Acireale
La Tabaccheria Di Urso Giuseppe	Via S. Domenico Savio,1	Gravina di Catania
Lanzafame Alfredo	Largo dei Bianchi,12	Trecastagni
L'edicola Di Carmelo D'amico	Viale xx settembre angolo Piazza G. Verga	Catania
L'Elite di Rocco Pardo	Via E.Romagnoli s.n.	Gela
Lentini Giacomo	Via del mare,3	Carlentini
Leotta	Via Gesualdo clementi, 33-35	Catania
L'Esagono RSG SRL.S.(Romeo)	Via II Retta Levante 322	Belpasso
Leto Francesca Riv.Tabacchin.16	Via Giovanni Burgio,23	Caltagirone
Libreria Edicola Di Pezzulla Giacomo	Via p. Amedeo,10-12	Caltagirone
Liuzzo Luca	Piazza Vittorio Emanuele,23	Nicolosi
Lizzio Salvatore	Corso Italia, 96	Catania
Lo Faro Tabacchi	V.le V.Veneto 27	Catania
Los palma s.r.l.	Viale Libertà ,3	Acireale
Los Tabacos	Via Marchese di San giuliano,40	Acireale
luppino Flavia Carmela	Via Vittorio Emanuele,170/172	Acicatena
Maccarrone Antonino	Via Maugeri 111	Valverde
Maccarrone Rita Giuseppa	Via Poggio Felice ,51	Fleri
Manfre' Nuccia	C.so S.Aldisio 172	Gela
Marchese Sandu	Via Etnea,402	Catania
Marino Graziella	Via Venazia 433	Gela
Marletta Graziella Riv 48	Corso Indipendenza 13	Catania
Marletta Salvatore	Via Nizzeti,46	Tremestieri Etneo
Mascali Vincenzo	Viale Raffaele Sanzio ,30	Catania
Maugeri Adriana	Via Kennedy,17	Acireale
Mello Linda	P.zza della Repubblica 9-11	Caltagirone
Messina Giuseppe	Piano Umberto,36	Acicatena
Messina Martina Gaetana	Via Roma,51	Belpasso
Millauro Giuseppe	Via Roma,212	Zafferana
Minimarket-Riv Tabacchi N.4di Grasso Maria	Via delle Terme,135/137	Acireale
Moncada Anita Elena	Via Vitt. Emanuele.184	Catania
Montaudo Concetta	Via Etnea , 239	Catania
Motta Samanta Michela	Viale XX Settembre angolo Piazza G. Verga	Catania
Movie& Food s.n.c. (Bar Fofè)	P.zza S. D'Acquisto 4/5	Acireale
Narzisi Lucia	Via Giuseppe Mazzini,29	Carlentini
New Eurocaffè Di Baudo Carmelo	Via Verona,1	Motta S.A.
Nicolosi Concetta	Piazza Regina Margherita,11	Tremestieri Etneo
Office Centro Copie	C.so S.Aldisio 208	Gela
Old Time Soc. Cooperativa La Fortuna	Viale della Regione,53	Motta S.A.
Oneto Alessandro	Viale Liberta',117	Lentini

Orfilia Giuseppe	Via Sciarelle,6	Acireale
P.G.di Perna N.Crocella	Via Settefarine,118	Gela
Pafumi Daniele	Via trieste,6	Catania
Palazzi Cafe'	Via Palazzi 118	Gela
Panebianco Giuseppe	Corso Umberto,106	Acireale
Pappalardo Adriana	Corso m. Buonarroti,2	Trecastagni
Pappalardo Gaetano	Via Etnea,10	Aci Bonaccorsi
Pappalardo Giovanni	Piazza don Diego,3	Pedara
Pappalardo Giuseppe (Cambio Gestione)	Corso m. Buonarroti,2	Trecastagni
Pasticceria di Puleo Andrea	Corso Sicilia, N. 60	Motta S. A
Patanè` Pietro	Piazza Europa,19	Acireale
Paternò Angelo	Via Nazionale,185	Acicastello
Pellegrino Antonino	Via Roma,235	Mascalucia
Pellicane Giacomo Iannitto	Via Umberto 168	Catania
Pidatella Sebastiana	Via Etnea,654	Catania
Pintabona Maria Riv. Tabacchi, n.2	Via Provinciale 206	Acitrezza
Play Village Bar s.r.l.(turrisi)	Via Vittorio Emanuele 3.,38	Belpasso
Politi Walter	Via Dafnica,104	Acireale
Priolo Franco	Via Etnea N. 435	Catania
Privitera Santina	Via Garibaldi,533	Misterbianco
Puglisi Antonio	Piazza Giovanni XXIII	Catania
R&G Tabacchi di Daniele tinè`	Via Oliveto Scammacca,16/b	Catania
Realsmoke Di Reale Salvatore	Viale Libertà , 134	Catania
Reitano Gabriele	Via Livorno ,127	Acitrezza
Ricevitoria Lotto Ct 2326 Di Cerra Donatella	Via Vitt. Emanuele 2.,143	Acireale
Riganati Giuseppe	Via 6 Aprile,87	Catania
Riganò Angela Maria	Via Vittorio Emanuele 2.,69	Acireale
Riv. Tabacchi n.9 di Graziano Bonanno	Viale della Regione,216	S. Giovanni la Punta
Riv.tab. N.231 Ruggieri Vincenzo	VIA G.VAGLIASINDI 3/5	Catania
Riv.Tabaccheria N.13 Di Leonardi Rosario	Via Vitt. Emanuele,40	Acireale
Rivendita Tabacchi Caramma Sebastiano	Corso Umberto,228	Acireale
Rivendita Tabacchi N.7 Di Crisci Cirino	Piazza Malta,3	Carlentini
Rivendita Tabacchi n.10 Di Failla Oriana	Via m. Milazzo,108	Caltagirone
Rizzo Antonio	Via Europa 101	Gela
Royal Bar Di Scandurra Laura	Via Umberto 1. n.3/b	S. Pietro Clarenza
Russo Antonino O. Tabacchi	Via S. Lucia 64	S. Giovanni la Punta
Salemi Agata (Millauro)	Piazza G. Marconi,27	Trecastagni
Salice RiccardoTabacchi	Piazza Vittorio Emanuele 3.,n.3	Catania
Samperi Salvatore	Piazza Dante Alighieri,9	Mascalucia
Sanfilippo Antonino	Via Sardegna,10	Paternè²
Sanfilippo Concetta Patrizia	Via Etnea,289	Tremestieri Etneo
Santagati Adamo	v.le Riccardo da Lentini,67	Lentini
Scarfia Michele	Via Pierpaolo Morretta,15	Caltagirone

Scavo Chiara	Via Salvatore Vigo,60	Acireale
Schillaci Adele Clorinda	Via Messina n 487	Catania
Sciuto Sebastiana	Via Duca degli Abruzzi,20	Trappeto s. g. la punta
Scuderi Antonino	Via S.M. la Stella N 6	S. M. la Stella
Scuto Luigi Riv. Tabacchi Edicola	Via s.m. di Gesù ¹ ,31	Caltagirone
Siracusa Liliana	Via Niscemi ,25	Gela
Sozzi Francesco	Via Vitt. Emanuele,21	Acicatena
Sposito Daniela	Via gramsci,13	Carlentini
Strano Giuseppe	Via Rizzotti, 11	Catania
Sturniolo Vincenzo Andrea Carmelo	Via del Bosco,67	Mascalucia
Tab. Riv. 145 di PILLERA Sharon Francesca	Via Timoleone N. 66	Catania
Tabaccheria 88 di Mascali Davide	Via Etnea 314	Catania
Tabaccheria Consoli Agata	Via Roma,180	Belpasso
Tabaccheria Curcio Di Curcio Tiziana	Via G.Matteotti , 194	Lentini
Tabaccheria Del Corso	Corso Umberto,1	Acireale
Tabaccheria di Bellino Anna Maria Elena	ViaF.Crispi 131	Gela
Tabaccheria di Fisichella Sebastiano	Via 4 Novembre,129	Acicatena
Tabaccheria di Orto Agata	Via Canonico Renna,107	Paternè ²
Tabaccheria Loria di Grasso Grazia	Corso Savoia,76-78	Acireale
Tabaccheria Pappalardo di Pappalardo Alberto	Via Etnea 10	Acì Bonaccorsi
Tabaccheria Platania Antonino	Via Transito, 45	Catania
Tabaccheria Randazzo Gesualda	Via Vittorio Emanuele,136	Caltagirone
Tabaccheria Ricevitoria di Gangemi Francesco	Via Poggio S.Antonio,1	Motta S.A.
Tabaccheria Riv 3 Di Zapparrato Rosaria Anna	Piazza S. Barbara n. 45	Paternè ²
Tabaccheria Riv. N. 26 di Cali' Venerando	Via Baratta N. 2	Paternè ²
Tabaccheria S. Domenico di Consolo Silvia	Via Marchese di S. Giuliano N. 40	Acireale
Tabaccheria Schembri Angela Stefania	Via Gen.Cascino 29	Gela
Tabacchi Breci Fuladelfo	Via Conte Alaimo,103	Lentini
Tabacchi Carobene Massimo	Via M.Milazzo,204	Caltagirone
Tabacchi Cassarino Salvatore	Piazza Armando Diaz,39	Carlentini
Tabacchi di Francesco Barranco	Via F.Crispi,255	Gela
Tabacchi Fontana Vincenzo	Via R.Wagner,16c	Acireale
Tabacchi Gutta' Nancy	Via V. Emanuele II N.252	Catania
Tabacchi Maugeri Giorgia	Corso Savoia,182	Acireale
Tabacchi Riv 12 Di Cerra Donatella	Via Vitt emanuele 2.,143/145	Acireale
Tabacchi Riv N.14 Di De Caro Grazia	Via Discesa Collegio,10	Caltagirone
Tabacchi Riv.30 Di Raciti Paolo	Via Nazionale per CT,40/42	Acireale
Tabacchi rv.17 di Garofalo Agata	Viale dei Platani,81/83	Paternè ²
Tabacchi Sapienza Salvatore	Via Etnea 228	Mascalucia
Tabacchino Centro Di Cali' Anna	Via Gabriele D' Annunzio 82 /84	Catania
Terminal bar di Vinciguerra Carmelo	P.zza Giovanni XXIII 6	Catania

Terranova Costantino	Via Parco del Sole,12	Paternè²
Tiffany Bar s.r.l.	Via Garibaldi,30	Aci Bonaccorsi
Tobago Club Di Mirabella Sebastiano	Via umberto,32	S. Agata li Battiati
Toma Srl	Via G. Marconi 215	Nicolosi
Tommasi Tiziana	Via Archimede,3	Aci Bonaccorsi
Triolo Salvatore	Via Re Martino,185	Acicastello
Triscari Santina Lucia	Via e. Bellia,350	Paternè²
Trovato Giuseppina Filippina	Via Nizeti,74	Aci S. Filippo
Trovato Sebastiano	Via V. Giuffrida 83/a 83/B	Catania
Tutt'Ida di Zappala Alessandro	Corso S.Vito.134	Mascalucia
Valenti Giuseppe Rosario	Via Vitt. Emanuele.214	Motta S.A.
Vasta Maria Antonella	Viale Libertà , 109	Catania
Vasta Paolo	S. Gaetano Alla Grotta	Catania
Virgillitto Giosue' Carmelo	Via Mazzini,40	Lentini
Vitale Giovanni	Piazza G.Oberdan,7	Nicolosi
World Paper di Calleri Maria Agata & C. s.n.c.	Via Carbonaro n 1	Mascalucia
Ag. Viaggi Cangemi	Via XX Settembre, 41	PATTI
Ag. Viaggi Catalano	Via L. Rizzo, 17	MILAZZO
Ag. Viaggi Laquidara	Via L. Rizzo, 10	MILAZZO
Ag. Viaggi Tradizioni Turistiche	Via Garibaldi n. 34	MESSINA
Bar Zio Santino di Scordino	Via Nazionale, 284	FALCONE
Calderone Tabacchi	Piazza Milite Ignoto	S.LUCIA DEL MELA
Cartoleria La Monica	Via Gaspare Amodeo, 36	OLIVERI
Cordial Bar	Via Trieste, 34	PATTI
Edicola AL SEMAFORO di POLLINO Lucia	Via Nazionale, 184	SCALA TORREGROTTA
Tabacchi Calzavara	Via Kennedy, 354	BARCELONA P.G.
Tabacchi Pollicino	Via Caterina Carbone, 25	ROMETTA MAREA
Bar Amunì	Viale Europa	POZZALLO
Bar della Stazione	Piazza Stazione	VITTORIA
Bar Fiorenzo	Largo Gramsci	SCICLI
Bar Tre Passi Avanti	Via Zama	RAGUSA
BARICENTRO	C.so Umberto I, 462/70	MODICA
Cafè Francè	Via Biviere	GELA
Cartoleria Buscema	P.zza Gesù, 1	MODICA ALTA
City Cafè	P.zza Maiorana, 6	COMISO
Edicola	Via Duca degli Abruzzi, 91	ISPICA
Edicola	C.so Umberto I, 8/C	MODICA
Edicola Panta	Via Chieti, 19	DONNALUCATA
Gelateria Fantasy	Lungomare Pietre Nere	POZZALLO
Giritravel - Meditour	Corso Mazzini, 131	SCICLI
Little Bar	Via Canova, 54	ROSOLINI
Tabacchi	Corso Europa, 16	CHIARAMONTE
Tabacchi	C.so XX Settembre, 101	GIARRATANA
Tabacchi	Via Garibaldi, 63	PACHINO

Torpedo Viaggi	C.so V. Emanuele, 325	GELA
Agenzia di Viaggi Mineo	Piazza Cavour	CAMPOFELICE DI ROCCELLA
Agenzia Re Guglielmo	v. Brasa, 4	PALERMO
Bar Bentivegna	V. Colletto Don Giovanni, 1	CORLEONE
Bar Patellaro	Via Venero, 193	MONREALE
Bar Sapienza	v. Garibaldi, 120	VENTIMIGLIA DI SICILIA
Bar Tabacchi	v. Castrenze di Bella, 33	MONTELEPRE
Big Bus Bar	v. Balsamo, 32 - p.zza Cairoli (stazione centrale - stallo n.8)	PALERMO
Cartolibreria Provenzano	V. Dietro S. Leonardo, 3	CORLEONE
Edicola	Corso Sommariva, 24	CAPACI
Edicola Circhirillo	C.so Giuseppe La Masa, 87	TRABIA
Edicola De Luca	Viale della Regione, 48	PARTINICO
Elettronica Cusimano	P.zza Vittorio Emanuele, 12	MONREALE
Rebus Caffè	Via Alcide De Gasperi	MONREALE
Tabaccheria La Barbera	C.so San Marco, 94	VILLAFRATI
Tabaccheria Vicari	Corso Umberto I	SAN GIUSEPPE JATO
Tabacchi	v. Falcone Borsellino, 39	MARINEO
Tabacchi Bonomo	Corso Roma, 105	BORGETTO
Tabacchi D'Amico	SS113 (bivio Foresta)	CARINI
Tabacchi Di Matteo	Via Garibaldi, 27	ALTOFONTE
Tabacchi La Franca	Piazza Matrice, 3	CASTELDACCIA
Tabacchi Siragusa	Corso G. Sartorio, 26	LERCARA FRIDDI
Aglieco Santa Maria Rita	P.zza Delle Dolomiti n. 9	Siracusa
Alexander Bar di Alessandro Ippolito	V.le L. Cadorna, 133	Siracusa
Altiero Raffaella Bar Aran Blu	Via Alessandro Specchi 81/83	Siracusa
Amenta Massimiliano	Corso Umberto n.88	Siracusa
Andolina Tommaso	Via Antonello da Messina n.11/a	Siracusa
Aprile Luigi	Via Avola n.22	Siracusa
Arcidiacono Giuseppe Rivendita Tabacchi N. 19	Città Giardino Contrada Spalla interno AUCHAN	Siracusa
Arcidiacono Giuseppe Rivendita Tabacchi N. 20	Città Giardino Contrada Spalla interno AUCHAN	Siracusa
Armeri Giuseppina	Piazza Pancali n.16	Siracusa
Bar Anapo di Fontana Maria	Via Elorina, n.67/69	Fontane Bianche
Bar Caffetteria di Ippolito Flavio	Viale Teocrito n.80	Siracusa
Bar Cobaldo di Di Lagona Natalina	Via Tisia n.88	Siracusa
Bar Derby Di Faraci Bruno Giuseppe	P.zza S. Francesco n.1	Carlentini
Bar Dionisio di Marinella Di Pietro	L.go Casina Cuti s.n.	Siracusa
Bar El Cubano di Di Grande Sebastiano	Viale dei Lidi n.309	Fontane Bianche
Bar Leonardi di Daniele Peruch & C. s.a.s.	Viale Teocrito n.123	Siracusa
Bar Medea Caffè di Di Paola Carlo	Corso Gelone n.138	Siracusa
Bar Midolo di Midolo Giuseppe	Corso Gelone n.65	Siracusa
Bar Nedelia di Marino Daniele	Via Francesco Crispi n.118	Siracusa
Bar Old Fashion di Rapisarda G.	Piazza Risorgimento n.20	Augusta

Bar Princiotta Di Gallitto Maria	Via Libertà n.137 (Brucoli)	Augusta
Bar Tab. N. 1989 Di Faraci Bruno	P.zza S. Francesco n.1	Carlentini
Bar Tabacchi Beverly Hills di Salvatore Mazzotta	C.so Umberto I n. 113	Siracusa
Bar Tiffany di Archi e Kids soc. coop.	Via Tisia n.118	Siracusa
Bar Xibilia Salvatore	Via A. Rizza n.1	Siracusa
Barreca Fabio	Viale dei Comuni n.141	Siracusa
Bazar "Fontane Bianche" di Minniti Alfredo	Via Mazzarà ² n.2/4	Cassibile
Bazar Souvenir di Mallia Corrado	Viale dei Lidi n.493	Fontane Bianche
Belluso A.Maria	Via Principe Umberto n.433	Augusta
Bonanno Concetta	Viale Santa Panagia n.102	Siracusa
Bongiovanni Giuseppe	Viale Luigi Cadorna n.93	Siracusa
Brancato Maria Concetta	Via Vittorio Emanuele III n.90	Lentini
Buccheri Elisa	Belvedere Via Siracusa n.144/146	Siracusa
Caffe' Del Corso Srls	C.so Gelone 48/50 (Bar Bonomo)	Siracusa
Caffè Ranieri di Ranieri Domenico	Via G. Muscatello n.26	Augusta
Calamaro Alfio	Via Polibio n.6	Lentini
Calantropio Roberto	Via San Simeone n.21	Siracusa
Cannata Concetta	Largo Aretusa n.8	Siracusa
Capozio Giuseppe	Via Mosco n.77 (Bar - Tabacchi)	Siracusa
Carrubba Ignazio	Viale Santa Panagia n.33	Siracusa
Cartoleria Cartapiu' Di Marchese Davide	P.zza Dei Sofisti n.10	Lentini
Cartoleria di Calvo Lucia	Viale Santa Panagia n.6	Siracusa
Cartoleria edic. Santuzzi di Cottone Natala	Via Gramsci n.13	Carlentini
Cartolibreria Canto Carmelo	Via Doumontier n.5	Siracusa
Cartolibreria Disney's Saccuta Daniele	Via Aristofane, 18	Siracusa
Cartoregaleria del Viale di Bravato Maria	Viale Scala Greca n.139	Siracusa
Casa del Gelato di Moscuza Santo	Viale dei Lidi n.444	Fontane Bianche
Cassarino Alessandro	Via Piave n.100 (Rivendita Tabacchi - Edicola)	Siracusa
Centro Raccolta Valute	Via Cristoforo Colombo n.3	Augusta
Chiosco - Alimentari di Campisi Carmelo	Via Luigi Sturzo s.n.c.	Siracusa
Cicabum Coop. Soc.	Viale Luigi Cadorna n.40	Siracusa
Consorzio I Papiri	Via Necropoli del Fusco s.n.c.	Contrada Pantanelli
Cordieri Calogero	Viale Tunisi n.61 (Rivendita Tabacchi)	Siracusa
Cosentino Grazia	Via Tisia	Siracusa
Covo dei Lidi di Moncada R. & C. s.a.s.	Viale dei Lidi n.525 (Ristorante - Pizzeria)	Fontane Bianche
Da Peppe & Dani di Morello Daniela	Via G. Matteotti 52	Augusta
De Francisci Paolo Riv. N. 72	Villaggio Miano: Via Monte Lauro n.11	Siracusa
Di Fazio Santino	Via G. Lavaggi n.53/A	Augusta
Di Mari Giuseppa	Villaggio Miano, Viale Epipoli n.178 (Bar)	Siracusa
Di Maria Corradina	Via Salvatore Monteforte n.96 (Edicola)	Siracusa
Di Natale Graziella Tab 25	Belvedere Via Siracusa 144/146	Siracusa
Drago Aldo	Via Avola n.7 (Edicola)	Siracusa
Ed. Cacciola Onofrio (Riggio)	Villaggio Miano, Piazza Dolomiiti 9	Siracusa
Eden Bar Tabacchi riv. 2 di Puglisi Concetto	Via Marconi n.40/42	Carlentini

Edicola - Cartoleria di Meli Maria Luisa	Via Poe n.8	Siracusa
Edicola Basile di Garofalo	Via Principe Umberto n.426	Augusta
Edicola Bazar di Battaglia Maria	Viale dei Lidi n.466	Fontane Bianche
Edicola Cardì	Corso Gelone (Edicola - all'altezza del n. 73)	Siracusa
Edicola Cartoleria di Regina Sebastiano	Via Alessandro Specchi n.71 F	Siracusa
Edicola Cataldo Francesco	P.zza Aldo Moro sn	Siracusa
Edicola di Pisano Salvatore	Via Torino n.99	Siracusa
Edicola di Rharib Jamal	Via Amalfitania n.3	Siracusa
Edicola Zitelli Silvestro	C.so Umberto I	Siracusa
F.lli Carbè	Belvedere Piazza Bonanno n.27 (Supermercato)	Siracusa
Fazzino Adalgisa	Via Adua n.30	Augusta
Ferla Tiziana	Viale Teocrito n.63/a (Rivendita Tabacchi)	Siracusa
Fichera Salvatore	Via Francesco Caracciolo n.60	Augusta
Fontane Bianche Beach Bar F.G. Guastella C. SRL	Viale dei Lidi n.441 (Rifornimento AGIP)	Fontane Bianche
Fosci Giuseppa Rosa Edicola Tabacchi n. 17	Viale Santa Panagia n.4/6	Siracusa
Fra.Gi.Giluc S.r.l.	Viale dei Lidi n.424 (Bar)	Fontane Bianche
Freni Mirella Riv. Tab. Ric. Lotto SR 0295	Via Tisia n.26/28	Siracusa
Frigogel di Gibilterra Luciano	Viale Italia n.183	Augusta
Frontini Laura	Via Bacchilide angolo Corso Gelone	Siracusa
Gallitto Silvana	Villaggio Miano, Via Mon.Lauro n.11 (Tabacchi)	Siracusa
Garden Caffè' Di Grasso Simone	Via Capitano Morelli s.n.	Carlentini
Garofalo Antonietta	Via Italia n.103 (Negozio Alimentari)	Siracusa
Garofalo Salvatore	Viale Zecchino n.24	Siracusa
Garro Simona	Via Torino n.115	Siracusa
Ghirlanda Daniela n.m.	Via G. Lavaggi n.171	Augusta
Giannim F.	Viale Scala Greca, 407	Siracusa
Giummo Luigi	Via Augusto Murri (ang. A Via Necropoli - Edicola)	Siracusa
Giummo Luigi	Via A. Murri (Ang. Necropoli Grotticelle)	Siracusa
Giunta Giorgia	Via Libertà n.29 (Brucoli)	Augusta
Giunta Pietro	Via P. Umberto, 103	Augusta
Greco Natale	Via Salvatore Monteforte n.16 (Bar)	Siracusa
Hotel Posta s.a.s di Uccello Giuseppina	Via Trieste n.33	Siracusa
Ifec Ferramenta Di Arisco Carmelo Carlo	Via Cavour n.64	Carlentini
Il Bello del Caffè" di Zitelli Maria	Città Giardino Via Mascagni n.3	Siracusa
Il Giardino di Riscica Valeria	Città Giardino Via Garrone n.14	Siracusa
Internet Caffè" di Sacco Santo	Viale Santa Panagia n.5/7	Siracusa
Inturrisi Paolina	V.le Scala Greca n.285	Siracusa
La Bottega Del Caffè" di Fiume Salvatore Andrea	V.le Tica 141	Siracusa
La Pira Sebastiano	Via Grottasanta n.135 (Rivendita Tabacchi)	Siracusa
La Tabaccheria Edicola di Rubera Antonio	Via di Villa Ortisi 12 (Ang. Scala Greca)	Siracusa

L'angolo Del Risparmio di Carmelo & Jessica Tizzone snc	Via Dello Stadio 2	Carlentini
Latina Rosanna	Via Piave n.179 (Panificio)	Siracusa
Lauretta Santina	S.P. n.1 Augusta-Brucoli	Augusta
Lentini Filippo	Viale Italia n.72	Augusta
Lentini Giacomo	Via del Mare n.3	Carlentini
Lentini Giacomo	Via del Mare n.4	Carlentini
Lombardo Alessandro	Lungomare Rossini sn	Augusta
Longo Alessandro	Via Caracciolo n.90	Augusta
Lucca Massimiliano	Viale Scala Greca, 175	Siracusa
Magnano Dora	Belvedere Piazza Bonanno n.4 (Bar)	Siracusa
Maia Giovanni	Via Roma n.9	Augusta
Malandrino Valentina	Via Ungheria n.35 (edicola-Tab.)	Siracusa
Mancarella Marco	Viale Tica n.62	Siracusa
Market Fanusa di Limpido Lucia	Contrada Fanusa Via G. Bove n.3	Siracusa
Marman Viaggi	Via Vittorio Emanuele n.68	Lentini
Marman Viaggi	Via Vittorio Emanuele n.68	Lentini
Mezzio Cesare	Viale Teocrito n.99 (Rivendita Tabacchi)	Siracusa
Micieli Luciano	Viale Scala Greca n.175	Siracusa
Midolo Maurizio	Via Piave n.1 (Rivendita Tabacchi)	Siracusa
Mio Bar Tabacchi di Amenta Mirko	Via Salvatore Monteforte n.39-41-43	Siracusa
Mirabella Marco	Viale Teracati n.68 (Rivendita Tabacchi)	Siracusa
Moncada Giovanni	Via Filisto n.30 (Edicola e Tabacchi)	Siracusa
Moncada Rosalia TAB 16	Belvedere Via A. De Gasperi n.2 (Tabacchi)	Siracusa
Morello Nicola	Contrada Monte Tauro	Augusta
Moscuzza Francesco	Via Necropoli Grotticelle n.48	Siracusa
Munafò Grazia	Via Principe Umberto n.103	Augusta
Night & Day di Ponturo Gaetana	Via Libertà n.28	Brucoli
Night & Day di Ponturo Gaetana	Via Libertà n.29	Brucoli
Noè Carlo	Via Principe Umberto n.17	Augusta
Non Solo Fumo di Presente Angela	P.zza Euripide, 28	Siracusa
Oneto Alessandro	V.le Libertà n.117	Lentini
Orecchia Tommaso	Viale Teocrito n.111 (Edicola)	Siracusa
Paninoteca Planet di Spada Giuseppe	Piazza della Parrocchia s.n.c.	Cassibile
Pasqua Enrico	Piazza Stazione (Edicola della Stazione)	Siracusa
Perlangeli Rosa	Città Giardino Via E. Garrone n.18	Siracusa
Piazza Carmela	Via Roma n.140/a	Augusta
Poligrafica 2000 s.n.c. di Tringale Giuseppina e co.	Viale Teracati n.73/B	Siracusa
Pollicino Rossella	Via Giuseppe Mazzini n.29	Carlentini
Pollicino Rossella	Via Giuseppe Mazzini n.30	Carlentini
Progetto Servizi	Viale Luigi Cadorna n.119	Siracusa
Puntoluca di Greco Concettina	Via Megara n.232	Augusta
Ranno Alfia (bar)	Via G. Muscatello n.26 (Bar)	Augusta
Ricevitoria Lotto di Nuccio Caterina	Via Megara n.83	Augusta
Ricevitoria n. 5 Garofalo Fabio	Piazza Pancali	Siracusa
Riggio Naldina	Mercatino Frisio acc. Vill. La Bussola	Fontane Bianche
Riv. 02 Lotto 291 di Signorino Dalila	Largo XXV Luglio n.8	Siracusa

Riv. 5 Marino Mario	Via Dello Stadio 15	Lentini
Riv. Morabito Carmelo	Via Giovanni XXIII 28/30	Augusta
Riv. Tab. 6 Caruso Concetta	Via Murganzio n.124	Lentini
Riv. Tab. 8 Battistoni Giuseppa	P.zza Duomo, 3	Lentini
Riv. Tab. N. 7 di Crisci Cirino	Via del Mare 116/118	Carlentini
Riv. Tabacchi n. 101 Gionfriddo Patrizia	Via Lentini n.37	Siracusa
Riv. Tabacchi N. 2 Vito Aripoli	Via P. Novelli n.43	Siracusa
Rivendita Giornali di Latina Lucia & C. s.a.s.	Piazza Pancali - (Edicola Siringo Rosetta)	Siracusa
Rivendita Tabacchi n. 6 di Maglitto Ersilia	Via Raffaello 114	Carlentini
Ro.el.	Viale Italia n.202	Augusta
Romano Eugenia	Viale Algeri (Edicola di fronte Farmacia)	Siracusa
Rosano Andrea	Corso Umberto n.20	Siracusa
Rotoloni Dario Rivendita n.10	Viale Polibio n.52	Siracusa
Sacco Sebastiano	Via Sicilia n.10 (Bar Tabacchi)	Siracusa
Salemi Sebastiano	Via Principe Umberto n.87	Augusta
Santagati Adamo	V.le Riccardo da Lentini n.67	Lentini
Sapienza Lucia	Corso Matteotti n.13	Siracusa
Scacomatto Bar di Fede Giuseppina	Viale Teocrito n.28	Siracusa
Scalora Carmen	Piazza Duomo n.3	Siracusa
Scamporrino Carmelo	Via Alabo n.111(ex Morello G.)	Augusta
Scapellato Renato	Lungomare Rossini n.26	Augusta
Scrofani Giuseppina	Largo Servi di Maria s.n. (Edicola)	Siracusa
Siracusana Edicola & C. sas di Lopez Francesco	Viale Santa Panagia n.220	Siracusa
Sole e Luna & C. s.a.s. di Devivo Lucia Amalia	Largo XXV Luglio n.15	Siracusa
Sorbello Maria Palmina	Via Brenta n.33/35	Siracusa
Sosta Domenico	Via Principe Umberto n.256 (Bar)	Augusta
Spadaro Giuseppe	Piazza Stazione (Bar della Stazione)	Siracusa
Stante Ornella	Terrauzza Via Blanco 2/A	Siracusa
Station Bar di Di Luciano Alessandro	Via Francesco Crispi n.124 (Bar Stazione)	Siracusa
Strazzulla Paolo	Viale Algeri n.12 (Panificio)	Siracusa
Studio Mille di Parisi Marianna	Viale Italia n.104	Augusta
Supermercato Conte di Micieli Maria	Via Nazionale n.32	Cassibile
Supermercato Conte di Micieli Maria	Via Nazionale n.33	Cassibile
Tab. Agostini Emanuele	P.zza Cappuccini n. 5	Siracusa
Tab. Agostini Emanuele	P.zza Cappuccini n. 6	Siracusa
Tab. Cassarino Salvatore	P.zza Armando Diaz n.39	Carlentini
Tab. Fortisi Elisabetta	Viale Tica n.64	Siracusa
Tab. Gaeta Daniela Rosa	Via Regina Margheria n.9	Lentini
Tab. Paci Fabio	Via principe Umberto 423	Augusta
Tabaccheria Cormaci Salvatrice	Via Garibaldi n.54	Lentini
Tabaccheria Curcio Di Curcio Tiziana	Via G. Matteotti n.194	Lentini
Tabaccheria di Di Agostini Emanuele	P.zza Cappuccini 5	Siracusa
Tabaccheria Di Di Stefano Antonio	Viale Luigi Cadorna n.70/72	Siracusa
Tabaccheria di Tarascio Stefania	Via Grotte n.5	Siracusa

Tabaccheria Ric. Lotto Ligoli Giuseppa	Piazza Santa Lucia n.22	Siracusa
Tabaccheria Roma di Di Fede Sebastiano	Via Roma n.47	Siracusa
Tabaccheria Sposito Daniela	Via Gramsci n.13	Carlentini
Tabacchi Breci Filadelfo	Via Conte Alaimo n.103	Lentini
Tabacchi di Persano Enza v.	Via Roma n.140/a	Augusta
Tabacchi e Fortuna di Antonella Rametta	Via Roma, 140/A	Augusta
Tabacchi Edicola di Savrè Ivano	Viale Zecchino n.115	Siracusa
Tabacchi Griffò Francesco Riccardo	P.zza Umberto I n.26	Lentini
Tabacchi Lotto art. da regalo di Terranova Carmela	Viale Santa Panagia n.174	Siracusa
Tabacchi Riv. 54 Zammiti Michele	Viale Zecchino n.221	Siracusa
Tabacchiamania di Vergara Vincenzo	Via Grottasanta 275	Siracusa
Tavana Sebastiana	Via Nazionale n.215 (Rivendita Tabacchi)	Cassibile
Tavana Vincenzo	Via Nazionale n.158 (Bar Tabacchi)	Cassibile
Tennis Bar di Costanzo Paola	Via Grottasanta n.223	Siracusa
Tortuga di Salerno Giuseppina	Viale dei Lidi n.436	Fontane Bianche
Tribulato Maria Concetta	Via Roma n.46	Carlentini
Very Original Gadget di Sebastiano Bramante	C.so Gelone 108	Siracusa
Virgillito Giosue' Carmelo	Via Mazzini n.40	Lentini
Adamo P. Tabacchi	Piazza V. Emanuele 147	Paceco
Airgest spa	Aeroporto civile V. Florio	Trapani
Barraco Pietro Tabacchi	Via Virgilio, 9	Trapani
Caffe' Noir di Salone G.	Via Fardella, 128	Trapani
Catanzaro Rosaria Tabacchi	Via Fardella, 147	Trapani
Egatour viaggi di Busacca N.	Via Amm. Staiti, 13	Trapani
Fiorino Alberto Tabacchi	Molo Sanità Staz. Marittima	Trapani
Lo Stagnone di Figuccia A.	Via P. Santi Mattarella	S.Vito Lo Capo
Maranzano G. Tabacchi	Via Sapone, 18	Paceco
Pantaleo Emilio Tabacchi	Via Fardella, 90	Trapani
Torre Gaetano Edicola	Piazza Ciaccio Montalto	Trapani

Indennizzi

AST ritiene di prevedere i rimborsi nei seguenti casi:

- ⊕ il servizio sia stato soppresso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali di **AST**, salvo per impedimenti di forza maggiore non prevedibili o programmabili;
- ⊕ a causa di guasti in linea non venga garantito il proseguimento del viaggio;
- ⊕ il servizio subisca dei ritardi imputabili ad inefficienze aziendali che abbiano causato il danno al cliente.

L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità dell'Azienda, quali ad es. i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro, o in caso di condizioni circolatorie particolari, ecc.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che dovrà pervenire ad AST via posta o consegnata direttamente alla Struttura Territoriale competente entro 15 giorni dall'accaduto.

Progetti futuri

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, **AST** si propone di monitorare, per l'anno 2019, una serie di indicatori, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascuno di questi; l'Azienda si prefigge inoltre il raggiungimento degli standard-obiettivo. **AST** renderà noti gli esiti dell'indagine attraverso la pubblicazione della seconda edizione della Carta Servizi. Dalla valutazione dei suddetti indicatori, esplicita sulla base di criteri e dati oggettivi, **AST** misurerà il livello qualitativo proprio dello specifico aspetto del servizio offerto.

Dunque, al fine di poter valutare le caratteristiche generali e specifiche del servizio offerto e di misurarne il livello qualitativo, sono individuati i seguenti fattori:

- ✦ sicurezza del viaggio;
- ✦ regolarità del servizio;
- ✦ pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni;
- ✦ comfort del viaggio a bordo e sul percorso;
- ✦ informazione alla clientela;
- ✦ aspetti relazionali e di comunicazione;
- ✦ attenzione all'ambiente;
- ✦ integrazione con altre modalità di trasporto.

Ognuno dei fattori sopra elencato verrà valutato con dati numerici alla data del 31/12/2019 ed il risultato della valutazione sarà riportato come "standard rilevato al 31/12/2019".

A fianco di ciascun indicatore sarà altresì riportato il grado di soddisfazione del cliente risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" che **AST** ha avviato.

Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento

AST si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni effettuate sulla base di dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione della clientela.

La versione integrale della carta dei servizi **AST** e' consultabile presso tutte le sedi aziendali e sul sito internet: www.aziendasicilianatrasporti.it. Inoltre una copia della carta è inviata alla Regione Sicilia ed a tutti i Comuni e Province nel cui ambito territoriale **AST** svolge servizio.

AST pubblica e diffonde, inoltre, con cadenza annuale una versione ridotta della carta dei servizi, contenente comunque tutte le informazioni di interesse della clientela per valutare la qualità del servizio promesso da **AST**. La versione ridotta è in distribuzione nelle autostazioni, presso tutte le sedi aziendali e nei principali punti vendita.

Contatti

Ufficio	Indirizzo	Tel./fax	e-mail
Ufficio di Presidenza	via Caduti senza Croce, 28 90146 Palermo	091.6208801	segreteria.presidenza@astsicilia.it
Direzione Generale	via Caduti senza Croce, 28 90146 Palermo	091.6208111/ 091.6703974	info@astsicilia.it ast@postacert.astsicilia.it
Sede di Catania	via San Giuseppe La Rena, 25 95100 Catania	095.7230511/ 095.281132	
Sede di Messina	via San Cosimo, 8 98100 Messina	090.662244/ 090.719232	
Sede di Modica	via Sorda Sampieri, 57 97015 Modica (RG)	0932.767301/ 0932.762331	
Sede di Siracusa	S.P. 14 Siracusa-Canicattini Bagni, 8 - 96100 Siracusa	0931.46271/ 0931.61170	
Sede di Palermo	via Ugo La Malfa, 40 90146 Palermo	091.6800011/ 091.6885935	
Sede di Trapani	via Virgilio, 20 91100 Trapani	0923.21021/ 0923.872939	
Biglietteria AST Barcellona P.G.	Via Papa Giovanni XXIII, 5	090.9796533	
Biglietteria AST Caltagirone	corso Sicilia (p.le Autostazione)		
Biglietteria AST Catania	via Luigi Sturzo, 230/232	095.7230535	
Biglietteria AST Palermo	Piazzale Giotto	091.6858015	
Biglietteria AST Bagheria	Via Consolare, 6	091.902479	
Punti vendita AST e informazioni	L'utente può contattare direttamente la Sede di competenza territoriale, utilizzando i recapiti sopra riportati, oppure può fare riferimento alla biglietteria AST di zona.		
Attività commerciali e promozionali	via Caduti senza Croce, 28 90146 Palermo	091.6208210/ 091.6700424	
Gare e appalti	via Caduti senza Croce, 28 90146 Palermo	091.6208222/ 091.6700424	
Reclami, proposte, informazioni sui servizi, risarcimento sinistri, oggetti smarriti	info@astsicilia.it		
Informazioni utenza	L'utente può contattare direttamente l'agenzia di competenza territoriale, utilizzando i recapiti sopra riportati		
Ufficio legale	via Caduti senza Croce, 28 90146 Palermo	091.6208505	
web AST	www.aziendasicilianatrasporti.it		

Appendice

Modulo per la presentazione di un reclamo

Spettabile

Azienda Siciliana Trasporti S.p.A.

Via Caduti senza Croce, 28

90146 Palermo

Oggetto: reclamo

La Signora - Il Signor _____

residente a _____ prov. _____

Via - Piazza _____ n° _____

CAP _____ tel. _____

segnala all'Azienda quanto segue:

Il fatto è avvenuto alle ore _____ del giorno _____

in Via - Piazza _____

sulla linea _____ n° vettura _____ direzione _____

descrizione _____

Palermo, _____ firma _____

Modulo denuncia sinistri

Spettabile
Azienda Siciliana Trasporti S.p.A.
Via Caduti senza Croce, 28
90146 Palermo

Oggetto: Denuncia sinistro

La Signora - Il Signor _____

residente a _____ prov. _____

Via - Piazza _____ n° _____

CAP _____ tel. _____

segnala all'Azienda quanto segue:

Il fatto è avvenuto alle ore _____ del giorno _____

in Via - Piazza _____

sulla linea _____ n° vettura _____ direzione _____

descrizione _____

Palermo, _____ firma _____

Suggerimenti all'Azienda

Spettabile

Azienda Siciliana Trasporti S.p.A.

Via Caduti senza Croce, 28

90146 Palermo

Oggetto: suggerimento

La Signora - Il Signor _____

residente a _____ prov. _____

Via - Piazza _____ n° _____

CAP _____ tel. _____

propone all'Azienda quanto segue:

Palermo, _____ firma _____

realizzato da:

AZIENDA SICILIANA TRASPORTI S.P.A.

Direzione Settore Logistica

Palermo, gennaio 2019