



CARTA DEI SERVIZI 2026

TAG TRASPORTI AGRIGENTO

Società Consortile a r.l.

Il Trasporto Pubblico Locale nella Città dei Templi

Concessionaria del servizio urbano di trasporto pubblico locale
Comune di Agrigento



Sommario

1. I principi della Carta dei Servizi e il valore del trasporto pubblico locale
2. Il gestore del servizio: Profilo e Sostenibilità
3. Presentazione dei servizi e condizioni generali di trasporto
4. Il Programma di Esercizio: Rete, Linee, Tempi di Attesa e Percorrenza
5. Titoli di viaggio e tariffe
6. Fattori e Standard di Qualità (Indicatori prestazionali)
7. Relazione con l'utenza, reclami e privacy
8. Impegno e Considerazioni Finali

ALLEGATO A: Disciplina Trattamento dei Reclami (Delibera ART n. 28/2021)

ALLEGATO B: Modulo di Reclamo

1. I principi della Carta dei Servizi e il valore del TPL

Il trasporto pubblico locale è un elemento vitale per la Città di Agrigento. Connette il tessuto urbano, valorizza la periferia e funge da ponte verso l'inestimabile patrimonio della Valle dei Templi.

Agrigento, l'antica Akragas fondata nel VI secolo a.C., è tra i centri più antichi della Sicilia e conserva nel Parco Archeologico e Paesaggistico della Valle dei Templi — iscritto dal 1997 nella Lista del Patrimonio Mondiale dell'UNESCO — una delle testimonianze più straordinarie della civiltà greca nel Mediterraneo. Città di circa 55.000 abitanti e insignita del titolo di Capitale Italiana della Cultura 2025, Agrigento accoglie ogni anno un numero crescente di visitatori italiani e stranieri, oltre a un bacino di pendolari, studenti e lavoratori che quotidianamente si muovono tra il centro storico, le frazioni collinari e la costa. In questo contesto, il servizio di trasporto pubblico locale rappresenta una infrastruttura essenziale non solo per la mobilità quotidiana dei cittadini, ma anche per la fruizione sostenibile del patrimonio culturale e paesaggistico del territorio.

Il Comune di Agrigento si estende su una superficie di circa 245 km², un territorio comunale tra i più ampi ed estesi della Sicilia, articolato in un centro storico collinare e in numerose frazioni disperse verso la costa e l'entroterra (tra cui Villaggio Mosè, San Leone, Villaseta, Fontanelle, Montaperto e Giardina Gallotti), con una densità abitativa relativamente contenuta rispetto all'estensione territoriale. Questa conformazione policentrica e dispersa comporta, oggettivamente, notevoli difficoltà organizzative per chi eroga il servizio di trasporto pubblico, chiamato a coprire distanze significative tra il centro e i quartieri periferici. Nonostante tali difficoltà strutturali, la rete gestita da TAG Trasporti Agrigento riesce comunque a garantire una copertura capillare del territorio comunale, attraverso 285 fermate attive e un programma di esercizio annuo di 932.334 km, assicurando un collegamento stabile tra il centro cittadino, le frazioni periferiche e i principali poli di interesse (Valle dei Templi, area ospedaliera, zona balneare di San Leone).

I Principi Fondamentali:

- Eguaglianza e Imparzialità: Il servizio è garantito a tutti i cittadini senza alcuna distinzione.
- Sicurezza: Standard elevati per i passeggeri e il personale.
- Continuità: Regolarità del servizio assicurata, nel rispetto del diritto di sciopero in fasce di garanzia.
- Efficienza ed Efficacia: Misurazione costante delle performance operative.

2. Il gestore del servizio

TAG Trasporti Agrigento Società Consortile a r.l. eroga i servizi urbani di trasporto pubblico locale su gomma nella Città di Agrigento a seguito di concessione stipulata con il Comune di Agrigento (Contratto Rep. N. 8347 del 19/06/2026, CIG: B6985A5EFE), della durata di 9 (nove) anni decorrenti dalla data di consegna del servizio.

Sede legale: Agrigento, Via Pindaro 3/C, CAP 92100.

Partita IVA / C.F.: 03139490845

Iscrizione REA: AG-229562 (Camera di Commercio di Agrigento)

Telefono:

PEC:

Mail:

Sito Web:

Sostenibilità Ambientale

Flotta aggiornata (Euro 5/6, Ibrido, Elettrico) con AVM per la geolocalizzazione e display luminosi.

3. Condizioni di viaggio e agevolazioni

Accessibilità (PMR):

Autobus dotati di pianali ribassati/pedane. Salita prioritaria per persone a mobilità ridotta.

Bagagli, Animali e Micro-Mobilità:

- 1 bagaglio a mano gratuito (limiti: 50x30x25 cm).
- Cani di piccola taglia con museruola ammessi (pagamento biglietto o esenti). Cani guida sempre gratuiti.
- Monopattini ammessi se piegati.

4. Il Programma di Esercizio: Rete, Tempi di Attesa e Percorrenza

La rete si estende in maniera capillare sul territorio della Città dei Templi, servendo quotidianamente l'utenza attraverso ben 285 fermate attive, per un programma di esercizio annuo complessivo di 932.334 km. I tempi di percorrenza sono stimati in condizioni normali di traffico. Le frequenze indicano il tempo medio di attesa tra due corse successive.

4.1 Linea VERDE (A e B)

Percorso:

Piazza Bibbirria - Via Imera - Cimitero - Stazione FS - Via Atenea - Municipio - Piazza Bibbirria.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
25 - 50 minuti	25 minuti (intero anello)

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Servizio attivo dalle 07:35 fino alle 20:00. Partenze da P.zza Bibbirria.

4.2 Linea ROSSA (A e B)

Percorso:

Piazza Don Guanella - Cimitero - P.le Rosselli - Via Atenea - Via Dante - Via Manzoni - P.zza Don Guanella.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
30 - 45 minuti	30 minuti (intero anello)

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Servizio attivo dalle 07:30 fino alle 20:25. Partenze da P.zza Don Guanella.

4.3 Linea 1 (Centro - Valle - Quartieri)

Percorso:

Monserato - Villaseta - P. Ristoro Templi - Museo Archeologico - Stazione FS - P.le Rosselli e viceversa.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
60 minuti	25 minuti (da capolinea a capolinea)

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Servizio attivo dalle 06:45 fino alle 20:55. Asse strategico polo nord-frazioni sud.

4.4 Linea 2 (San Leone, Dune, Villaggio Mosè)

Percorso:

P.le Rosselli - Stazione FS - Museo Archeologico - P. Ristoro Templi - Villaggio Peruzzo - Lungomare - Dune - Viale Cannatello - Villaggio Mosè - Via L. Sciascia.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
60 - 70 minuti (feriale) / 30 - 50 minuti (estivo)	35 - 40 minuti

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

SERVIZIO FERIALE: Partenze da P.le Rosselli alle 06:00, 07:00, 08:10, 09:20, 10:30, 12:50, 14:05, 15:10, 16:20, 17:30, 17:50, 18:40, 19:50, 21:00, 22:00.

SERVIZIO ESTIVO (POTENZIATO - Corse aggiuntive): vengono attivate corse aggiuntive (EST) con partenze da P.le Rosselli a partire dalle 05:50, 07:00 (prima corsa anticipata), e corse aggiuntive alle 09:20, 10:15, 10:30, 11:30, nonché il prolungamento serale fino alle 22:00 con corse di ritorno da Villaggio Mosè alle 23:30 e 23:45. Servizio significativamente potenziato nel periodo giugno-settembre per la domanda turistica e balneare.

4.5 Linea 2/ (San Leone, Dune con variante Tempio di Giunone)

Percorso:

P.le Rosselli - Stazione FS - Tempio di Giunone - Via L. Sciascia - Villaggio Mosè - Viale Cannatello - Dune - Viale dei Pini - Villaggio Peruzzo - P. Ristoro Templi - Museo Archeol. - Stazione FS - P.le Rosselli.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
65 - 80 minuti	35 - 40 minuti

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Variante della Linea 2 con percorso panoramico via Tempio di Giunone. Partenze da P.le Rosselli alle 08:00, 09:10, 10:10, 11:20, 12:30, 16:00, 17:10, 18:20, 19:30, 20:40

4.6 Linea 3 e 3/ (San Leone e Viale dei Pini)

Percorso:

P.le Rosselli - Stazione FS - Bonamorone - P. Ristoro - Villaggio Peruzzo - Piazzale Aster - Dune - Via degli Imperatori - Via dei Giardini - Viale dei Pini.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
30 - 60 minuti	30 minuti

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Linea dedicata all'area di San Leone. Attiva dalle 06:20 alle 21:25.

4.7 Linea 4 (Ospedale e Fontanelle)

Percorso:

P.le Rosselli - Fontanelle - S. Michele - Ospedale.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
60 minuti (integrata)	25 minuti

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Collegamento rapido Ospedaliero. Attiva dalle 06:00 alle 21:25.

4.8 Linea 4/ (San Giusippuzzo, Villaggio Primavera, INPS, Ospedale)

Percorso:

P.le Rosselli - San Giusippuzzo - Villaggio Primavera - Fontanelle - S. Michele - Ospedale, con servizio di collegamento anche alla sede INPS, e viceversa.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
60 minuti (integrata con Linea 4)	25 minuti

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Variante della Linea 4 con estensione al quartiere San Giusippuzzo e Villaggio Primavera. Partenze da P.le Rosselli alle 07:00, 09:30, 10:30, 11:30, 12:30, 13:30, con corse di rientro da Ospedale alle 10:00, 11:00, 12:00, 13:00, 14:00. Servizio attivo dalle 07:00 alle 14:25, a integrazione del collegamento ospedaliero rapido della Linea 4.

4.9 Linea 5 (Centro - Calcarelle)

Percorso:

P.le Rosselli - Via Imera - Via Mattarella - Calcarelle.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
30 - 45 minuti	20 minuti

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Servizio dalle 07:50 fino alle 20:50. Alcuni turni si protraggono fino alle 20:55. La linea collega il centro al quartiere universitario / Calcarelle.

4.10 Linea 6 (Villaggio Mosè – Via L. Sciascia – Quartararo)

Percorso:

Villaggio Mosè - Via Leonardo Sciascia - Quartararo (Calcarelle).

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
60 - 90 minuti	30 minuti (anello)

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Servizio circolare nel versante sud della città. Partenze da Villaggio Mosè: 07:20 poi 08:30, 09:45, 12:00, 13:00, 14:00, mentre da Quartararo: 08:00, poi 09:00, 11:30, 12:30, 13:30, 14:30 e finisce al Vill. Mosè alle ore 15:10. Connette le aree commerciali residenziali di Villaggio Mosè con Quartararo.

4.11 Linea Circolare Montaperto - Giardina

Percorso:

Agrigento - Via Imera - Cimitero Piano Gatta - Montaperto - Bivio Montaperto - Giardina Gallotti.

Tempo medio di Attesa (Frequenza)	Tempo medio di Percorrenza
60 - 90 minuti	40 - 45 minuti

Orari Principali (Partenze capolinea) / Note:

Servizio di raccordo per i quartieri collinari nord. Attivo dalle 06:30 alle 20:35.

5. Titoli di viaggio e tariffe

- Corsa Semplice:
- Biglietto Giornaliero:
- Abbonamento Mensile Studenti:
- Abbonamento Ordinario:

Le sanzioni a bordo per mancanza di biglietto variano da euro 30,00 a euro 90,00.

6. Fattori e Standard di Qualità

TAG si impegna formalmente a garantire determinati standard (Target) che verranno monitorati periodicamente.

Fattore di Qualità	Indicatore Monitorato	Standard / Target
Puntualità	% di corse in ritardo > 5 min	Inferiore al 10%
Regolarità (Affidabilità)	% corse effettuate rispetto al programmato	Superiore al 98%
Pulizia / Confort	Interventi settimanali di lavaggio completo mezzi	100% dei mezzi
Sicurezza	Tasso di incidentalità per 100.000 Km	Inferiore a 2,5
Informazione Utente	Tempo aggiornamento paline / app in caso di sciopero	Entro 48h

Gli standard sopra indicati costituiscono gli obiettivi di servizio adottati da TAG Trasporti Agrigento S.c.a.r.l. nell'ambito delle Condizioni Minime di Qualità di cui alla Delibera ART n. 53/2024 e restano comunque subordinati agli eventuali livelli minimi e alle modalità di monitoraggio e penali stabiliti dall'Allegato 02 - Condizioni Minime di Qualità e dall'Allegato 10 - Set Indicatori del contratto di concessione Rep. N. 8347 del 19/06/2026, che prevalgono in caso di difformità.

7. Relazione con l'Utenza

TAG ritiene essenziale il rapporto con l'utenza tramite reclami, suggerimenti e indagini di Customer Satisfaction.

Privacy e GDPR:

Informativa estesa sul Trattamento Dati Personali disponibile su [*INSERIRE LINK PRIVACY AZIENDALE*]. I dati segnalati per reclami sono conservati al solo scopo di gestire la pratica, in conformità col Reg.UE 2016/679.

8. Impegno e Considerazioni Finali

La presente Carta dei Servizi rappresenta un impegno concreto e trasparente da parte di TAG Trasporti Agrigento S.c.a.r.l. nei confronti della cittadinanza, dei pendolari e dei turisti che ogni giorno vivono Agrigento.

Consapevoli del ruolo determinante che una mobilità efficiente ricopre per lo sviluppo economico e sociale, ci adopereremo affinché questo documento sia la base di un processo di miglioramento continuo. Ascolto attivo, sostenibilità del parco mezzi e monitoraggio delle performance operative saranno i pilastri per offrire un servizio di Trasporto Pubblico Locale sempre più rispondente alle reali esigenze della collettività e al prestigio internazionale della Valle dei Templi, tanto più in un momento in cui Agrigento, quale Capitale Italiana della Cultura 2025, è chiamata ad accogliere un flusso crescente di visitatori italiani e stranieri.

La Direzione
TAG Trasporti Agrigento S.c.a.r.l.

. ALLEGATO A: Disciplina Trattamento dei Reclami

In stretta ottemperanza a quanto regolato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (Deliberazione 28/2021).

Indennizzo Economico Automatico

Spetta un indennizzo parametrato al prezzo del viaggio (se reclamo con esito ≥ 4 euro):

- 10% se la risposta perviene tra 91° e 120° giorno.
- 20% in difetto di risposta oltre i 120 giorni.

ALLEGATO B: Modulo di Reclamo

MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO

1. Dati di chi presenta il reclamo

Nome: _____ Cognome: _____
Denominazione (se non persona fisica): _____
Indirizzo: _____ CAP: _____ Città: _____ Paese: _____
E-mail: _____ Telefono (facoltativo): _____

2. Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo)

Nome: _____ Cognome: _____

3. Dettagli del viaggio

Titolo di viaggio / Numero abbonamento / Codice: _____
Fermata di partenza: _____ Fermata di arrivo: _____
Data (gg/mm/aa): __/__/__ Linea: _____
Orario di partenza programmato: _____ Orario di partenza effettivo (se diverso): _____

4. Motivi del reclamo per servizi inferiori a 250 km (barrare le caselle pertinenti)

- ☐ Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ☐ Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- ☐ Informazioni sul viaggio e sui servizi
- ☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri
- ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo
- ☐ Condizioni dei mezzi (pulizia, guasti) o condotta del personale
- ☐ Altro (specificare nelle note sottostanti)

5. Rimborso / Indennizzo (se dovuto)

- ☐ Buoni sconto o altri servizi (voucher)
- ☐ Versamento in denaro. Coordinate IBAN (obbligatorie): _____

6. Descrizione dei Fatti e Allegati

INFORMATIVA PRIVACY

I dati raccolti saranno trattati conformemente al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) al solo scopo di gestire l'istruttoria del presente reclamo. Informativa completa su [INSERIRE LINK PRIVACY SITO WEB AZIENDALE].

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____ Data: _____
