

LA CARTA DELLA MOBILITÀ DELLA SOCIETÀ

“Mazzone Turismo di Luca Mazzone & C. S.A.S.”

1 – PREMESSA

1.1 Fonti Normative di riferimento del Settore del Trasporto Pubblico Locale in Campania

Il settore dei Trasporti Pubblici di Linea su Strada è oggetto di una riforma fondamentale delineata in attuazione dei nuovi principi comunitari. Tale settore si presenta composto da una pluralità di medie e piccole imprese con una dotazione di singoli affidamenti accumulatisi nel tempo per sovrapposizione, anziché per integrazioni mirate di collegamenti.

Con l'entrata in vigore della **Legge Regionale del 28 marzo 2002 n. 3**, la Regione Campania ha approvato la “Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania”, prevedendo con l'art. 16 la disciplina dell'articolazione del processo di pianificazione dei servizi di mobilità per il Trasporto Pubblico Locale.

In attuazione della predetta normativa, con **deliberazione 6 luglio 2007, n. 1207** la Giunta Regionale della Campania ha approvato le Linee Direttive del trasporto pubblico locale secondo i contenuti prescritti dal comma 2 dell'art. 16 LR n. 3/2002 con l'obiettivo di orientare la programmazione triennale dei servizi minimi.

Al fine di armonizzare il processo di liberalizzazione e di concorrenza nel settore del trasporto pubblico regionale e locale con le norme comunitarie, con l'art. 61) della **legge 23 luglio 2009, n. 99**, è stato disposto che le autorità competenti all'aggiudicazione di contratti di servizio, anche in deroga alla disciplina di settore, possono avvalersi delle previsioni di cui all'articolo 5, paragrafi 2, 4, 5 e 6, e all'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007.

Difatti:

- a. **il D.P.R. 7 settembre 2010** (in vigore dal 27 ottobre 2010), avente ad oggetto il regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23-*bis*, comma 10, della legge 6 agosto 2008, n. 133 e s.m.i., ha stabilito, all'articolo 12, comma 4, che, con riferimento al trasporto pubblico locale, le norme in esso contenute si applicano in quanto compatibili con le disposizioni del regolamento (CE) 23 ottobre 2007, n. 1370/2007;
- b. **il Regolamento (CE) 23 ottobre 2007, n. 1370** ha previsto, al punto n. 24 del *considerando* e all'articolo 5, paragrafo 5, l'adozione di *misure di emergenza* a breve termine in attesa dell'aggiudicazione di un nuovo contratto di servizio pubblico, consentendo l'aggiudicazione diretta dei servizi per una durata non superiore ai due anni e che il non ancora definito quadro delle risorse a disposizione per il comparto osta ad un'immediata attivazione delle procedure di gara per l'aggiudicazione dei servizi.

Per accelerare il processo di riforma del TPL in Campania, con **deliberazione 5 agosto 2010, n. 621** la Giunta Regionale della Campania ha disposto, tra l'altro, la scadenza al 31 dicembre 2010 dei contratti di servizio *ponte* stipulati ai sensi e per gli effetti dell'art. 46 LR n. 3/2002 e s.m.i., fatti salvi i tempi tecnici strettamente necessari per il subentro dei nuovi gestori.

In forza dell'art. 1 del **decreto legge 29 dicembre 2010, n. 225** (decreto “milleproroghe” 2010) - in G.U. 29712/2010, n. 303 - il termine di cui all'art. 23-*bis*, comma 8, lett. e), Legge 6 agosto 2008, n. 133 e s.m.i. è stato prorogato, limitatamente al trasporto pubblico locale, dal 31 dicembre 2010 al 31 marzo 2011, con previsione di disporre un'ulteriore proroga fino al 31 dicembre 2011 con apposito/i decreto/i del Presidente del Consiglio dei Ministri.

Con **D.G.R.C. 30 dicembre 2010 n. 964**, recante il Piano dei servizi minimi di trasporto pubblico locale ai sensi degli artt. 5, 16 e 17 della LR n. 3/2002, la Giunta Regionale della Campania ha, tra l'altro, disposto di dover procedere, nelle more delle procedure di affidamento dei

servizi, a nuovi affidamenti, provvisori, che tengano anche conto delle ridotte risorse economiche a disposizione.

Con D.G.R.C. 02/02/2016 n. 36, dal titolo “SERVIZI TPL SU GOMMA - INDIRIZZI OPERATIVI A TUTELA DEL DIRITTO ALLA MOBILITA' DEI CITTADINI CAMPANI NELLE MORE DEGLI AFFIDAMENTI CON GARA AD EVIDENZA PUBBLICA”, la Giunta Regionale della Campania ha confermato la volontà di assegnare i servizi minimi di TPL su gomma mediante procedura di gara ad evidenza pubblica nonché di garantire, in ogni caso, la continuità dei servizi non interrompibili di trasporto pubblico locale, con la prosecuzione fino a due anni degli affidamenti di servizi TPL su gomma con gli attuali esercenti.

1.2 Fonti Normative di riferimento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento giuridico ed amministrativo che si propone di orientare l'erogazione dei Servizi Pubblici verso un maggiore grado di efficienza, per migliorare la qualità del servizio pubblico locale e il rapporto tra utente e fornitore. Essa, in tale contesto, assume anche mera funzione di rilevazione e di monitoraggio per disporre di un maggior numero di dati allo scopo di rendere la riforma quanto più aderente alla realtà.

La Carta della Mobilità viene menzionata per la prima volta nella **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994** recante “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici” e ripresa dalla **Legge n° 481 del 14/11/1995** che istituisce le Autorità di regolazione dei Servizi di Pubblica Utilità.

Con l'art. 02 della **Legge n° 273 dell'11/07/1995**, “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”, si dispone la settorializzazione di tale documento attraverso la pubblicazione degli schemi generali di riferimento, in base ai settori individuati.

L'art. 16, secondo comma, **decreto legislativo n° 422/97** prevede poi l'obbligo di definire quantità e standard di qualità dei servizi di trasporto pubblico locale da parte del soggetto appaltante. Il successivo **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre del 1998** ha successivamente introdotto lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti Viaggiatori su Strada.

Infine, il **Decreto Legislativo n° 286 del 30 luglio 1999** “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche” dispone che gli stessi schemi dovranno essere sostituiti con Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri. Pertanto, fino a diversa disposizione, gli schemi predisposti, con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, restano applicabili.

Tale normativa pone già i primi interrogativi da parte delle aziende affidatarie di servizi pubblici locali. Infatti, l'individuazione del soggetto al quale addebitare il livello qualitativo e quantitativo dei servizi è fondamentale, in quanto la distinzione tra soggetto appaltante e soggetto erogatore comporta che gli obblighi definiti contrattualmente siano sostenuti economicamente dall'ente committente, mentre quelli autonomamente ed eventualmente assunti dal soggetto erogatore restano a suo esclusivo carico. Pertanto, non sarebbero determinati e determinabili gli standard (i valori – obiettivo) dei fattori della qualità da parte delle aziende affidatarie.

A tale perplessità se ne aggiungono altre. Prima di tutto c'è da chiedersi se si può pretendere di attribuire alla carta dei servizi compiti di miglioramento, qualitativo e quantitativo, di servizi destinati ad avere una durata temporale ridotta e che sono periodicamente prorogati.


In secondo luogo, in un contesto caratterizzato sia dall'assenza di risorse per gli investimenti che dai ritardi dei pagamenti delle Pubbliche Amministrazioni, ben oltre i 60 giorni previsti contrattualmente, l'impresa affidataria ha difficoltà economiche non indifferenti. Gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi pubblici di trasporto dovrebbero essere correlati all'ammontare dei corrispettivi definiti per il loro esercizio e non sono certo rimessi all'autonomia imprenditoriale delle imprese esercenti, le quali sono tenute esclusivamente ad effettuare le

prestazioni loro commissionate impegnandosi a garantire le condizioni contrattualmente stabilite in termini di continuità e di sicurezza delle prestazioni.

In questi ultimi anni sono stati emanati la **Delibera della Giunta Regionale della Campania n°636/2011 e il Regolamento 16 marzo 2012. N°03** in attuazione alla legge regionale 28 marzo 2002, n.3 che chiarisce quali sono i soggetti obbligati (Enti appaltanti e imprese esercenti), i fattori della qualità e i relativi indicatori, le modalità di monitoraggio e aggiornamento del documento, nonché il suo contenuto minimo.

La carta della mobilità verrebbe così a rappresentare un serio e utile monitoraggio delle modalità di svolgimento dei servizi di TPL, oltre a fornire gli elementi di valutazione per un progressivo miglioramento dei livelli di produzione di tali servizi in base alle disponibilità finanziarie destinate a tale settore dalle competenti autorità. Non può invece essere strumentalizzata per l'introduzione di obblighi a diretto carico delle imprese di gestione, senza l'equiparazione economica dei corrispettivi dovuti, dal momento che una tale previsione si scontrerebbe contro le nuove disposizioni in materia di contrattualizzazione del rapporto di servizio per tale tipologia di trasporti.

2 – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Mazzone Turismo di Luca Mazzone & C. S.A.S. BENEVENTO – C.so Dante Alighieri n° 54 P.I.: 01166930626 Tel.: 0824/482030 L'Amministratore: Luca Mazzone	 Associata CO.SA.T.
---	---

Autolinee in affidamento:

- a) Apollosa - Benevento

Dati al 31/12/2019

Km. Percorsi	Autobus al 31/12/2019	Dipendenti al 31/12/2019
45.302,50	2	3

3 - I Principi fondamentali della Carta

L'Impresa si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che riguardano:

- a) l'eguaglianza;
- b) l'imparzialità;
- c) la continuità;
- d) la partecipazione;
- e) l'efficienza e l'efficacia.

Con il principio di **eguaglianza** del servizio si intende ribadire che nessun utente può essere ingiustamente discriminato, ovvero ricevere un trattamento inferiore, a parità di condizioni del servizio prestato, in ragione di diversità di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, della localizzazione geografica, della categoria di utenti di appartenenza. Vigè, inoltre, l'obbligo per i soggetti erogatori di intraprendere azioni positive per facilitare l'accesso ai servizi degli utenti portatori di handicap.

Con l'**imparzialità** si precisa l'obbligo dei soggetti erogatori ad ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, di giustizia e di imparzialità.

Il principio di **continuità** del servizio fa riferimento alla necessità che il servizio pubblico, proprio per la sua valenza, debba essere erogato senza interruzioni e con regolarità, disciplinando, specificatamente, nelle singole normative di settore, i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, in modo da arrecare agli utenti il minore disagio possibile.

Agli utenti deve essere garantito il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio su tutto il territorio, nonché la **partecipazione** alla sua prestazione al fine di tutelare sia il diritto alla corretta erogazione del servizio che di favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

In tale ambito, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni (in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano), può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

L'Impresa rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata.

Nell'ambito delle proprie competenze, l'impresa adotta il sistema delle schede modali nell'ambito del processo di erogazione dei servizi, improntato al miglioramento dell'**efficienza e dell'efficacia**.

4 - Fattori, indicatori di qualità e standard del servizio

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- a) l'andamento degli indicatori aziendali di qualità;
- b) il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- c) l'andamento del fenomeno del reclamo.

Il livello di qualità del servizio pubblico erogato è condizionato in maniera determinante anche dal viaggiatore che assume un ruolo attivo nelle diverse fasi di erogazione del servizio. I fattori di qualità costituiscono un aspetto rilevante per la percezione della qualità da parte dell'Utente. A ciascun fattore di qualità, è associato un indicatore di qualità al fine di poter rappresentare, adeguatamente, i livelli prestazionali del servizio; trattasi di variabili quantitative o parametri qualitativi.

Mentre la qualità del livello di servizio costituisce la capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo, lo standard rappresenta il livello del servizio promesso che deve essere prefissato con riferimento a ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e sulla base delle potenzialità del soggetto erogatore. Gli standard sono sottoposti a verifica e ad un periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. La relativa

determinazione è demandata ai soggetti erogatori in relazione alle reali potenzialità dell'Azienda.

I soggetti erogatori attivano sistemi di monitoraggio, coerentemente con quanto stabilisce la Direttiva, al fine di misurare:

- il grado di soddisfazione del cittadino/utente/cliente con gli indicatori;
- il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio in esame;
- l'andamento della problematica inerente al reclamo.

Il grado di soddisfazione rilevato deve essere confrontato con lo standard stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

6 - Le schede tematiche modali

La tabella sotto riportata contiene i fattori di qualità, individuati nel Regolamento n°19 del 26 marzo 2012 e i relativi indicatori fissati dal regolamento regionale.

Fattori di Qualità	Tipologia	Indicatori e valori obiettivo	Modalità di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto n. incidenti con feriti e/o morti /n. corse rilevazione	N. incidenti con feriti e/o morti/n. corse	Rilevazione
	Vetustà autobus età media parco autobus (anni) rilevazione	Età media parco bus (anni)	Rilevazione
	Perc. Complessiva sicurezza viaggio	% soddisfatti	Sondaggio
Sicurezza del personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie) n° denunce/corse rilevazione	N. denunce/corse	Rilevazione
	Autobus attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia)	% autobus attrezzati su totale	Rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	Sondaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate per linea /n° corse totali per linea > 97%	Rilevazione
	Puntualità	% autobus in ritardo per corse in partenza entro i 10' > 80% e 85%	Rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	Sondaggio
	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	Sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Veicoli extraurbani attrezzati con impianti di climatizzazione	% autobus extraurbani con impianto climatizzazione sul totale	Rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	Sondaggio
Servizi aggiuntivi a bordo	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (diffusori musica, tv)	% mezzi sul totale	Rilevazione
	Percezione complessiva qualità del servizio	% soddisfatti	Rilevazione
Servizi per viaggiatori con handicap	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (posti riservati, impianti di sollevamento)	% mezzi sul totale	Rilevazione
	Percezione complessiva qualità del servizio	% soddisfatti	Rilevazione
Informazioni alla clientela	Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste	Rilevazione
		Tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)	Rilevazione
	Diffusione	Disponibilità numero verde	Rilevazione
		Ore operatività giornaliera del servizio	Rilevazione
		Informazioni	Rilevazione
		Disponibilità sito web (si/no)	Rilevazione
		% autobus con dispositivo elettronico indicante la linea esercitata	Rilevazione
% autobus con monitor informativo interno su totale	Rilevazione		

	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	Sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità, riconoscibilità)	% soddisfatti	Sondaggio
	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità per informazioni richieste)	% soddisfatti	Sondaggio
Livello servizio sportello	Raccolta reclami (diverse modalità)	Disponibilità delle diverse modalità (telefono, fax, posta elettronica, consegna personale)	Rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 giorni	Rilevazione
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	Sondaggio
Grado integrazione modale	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Veicoli con motore secondo standard EURO 3	% autobus su totale	Rilevazione
Efficacia del servizio	Frequentazione delle linee	Occupazione media bus (N° pass. /anno)	Rilevazione

In base a tale tabella, l'Azienda ha elaborato le schede tecniche modali in cui sono individuati gli indicatori che intende monitorare nel corso del tempo e che sono ritenuti adeguati ad una migliore rappresentazione della qualità dei servizi erogati.

Per misurare e monitorare la percezione dei servizi viene utilizzato un questionario, sottoposto agli utenti del servizio di trasporto pubblico ogni anno. L'Utente deve assegnare un punteggio da 1 a 10 a ciascuno dei dieci fattori della qualità contenuti nel questionario. Il punteggio da 1 a 5 è considerato qualitativamente insufficiente; quello da 6 a 10 sufficiente. I dati raccolti dai questionari sono utilizzati per calcolare il punteggio medio ottenuto da ogni fattore della qualità.

Nelle tabelle sottostanti non sono sempre fissati per ogni indicatore i valori obiettivo e in questi casi è riportata la dicitura "NON RILEVABILE". Infatti, la Provincia, titolare del contratto, e l'azienda hanno stabilito i valori obiettivo solo per quegli indici, come ad esempio la pulizia, che non comportano investimenti in nuovi automezzi e/o infrastrutture, costi che andrebbero a gravare esclusivamente sulle imprese erogatrici.

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato conseguito				VALORI OBIETTIVO
		2016	2017	2018	2019	
						2020
Incidentalità mezzi di trasporto	n° morti/n° corse	0	0	0	0	0
	n° feriti/n° corse	0	0	0	0	0
Vetustà mezzi	% mezzi con meno di 10 anni	33%	33%	33%	33%	NON RILEVABILE
Percezione complessiva sicurezza viaggio	Punteggio totale dell'indicatore sicurezza del viaggio / N° utenti intervistati	8,0	7,8	8,4	8,5	➤ 7

2. SICUREZZA PERSONALE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
						2020
Denunce (furti, danni e molestie)	n° denunce/viaggiatori trasportati	0	0	0	0	0
Autobus attrezzati (telecamere, telefoni, ecc)	% mezzi sul totale	0	0	0	0	NON RILEVABILE
Percezione complessiva livello sicurezza	Punteggio totale dell'indicatore sicurezza person. e patrimon. / N° utenti intervistati	7,7	7,6	8,5	8,6	➤ 7

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
						2020
Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate per linea / n° corse totali per linea	0	0	0	0	>97%
Puntualità	% autobus in ritardo per corse in partenza entro i 10'	0	0	0	0	>85%
Percezione complessiva regolarità servizio	Punteggio totale dell'indicatore regolarità ser. / N° utenti intervistati	7,2	7,3	8,0	7,8	➤ 7

4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE STRUTTURE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
						2020
Percezione complessiva livello pulizia	Punteggio totale dell'indicatore livello pulizia / N° utenti intervistati	7,6	7,7	7,9	8,2	➤ 7

5. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
		2016	2017	2018	2019	2020
Veicoli extraurbani attrezzati con impianti di climatizzazione	% autobus extraurbani con impianto climatizzazione sul totale	100%	100%	100%	100%	90%
Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio e del livello servizio a bordo	Punteggio totale dell'indicatore confortevolezza viaggio – livello servizi aggiuntivi / N° utenti intervistati	7,1	7	7,7	7,6	➤ 7

6. GRADO INTEGRAZIONE MODALE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
		2016	2017	2018	2019	2020
Percezione complessiva livello integrazione modale	Punteggio totale dell'indicatore integrazione con altre corse/servizi TPL/ferroviari / N° utenti intervistati	6,6	6,9	6,9	7,0	➤ 7

7. LIVELLO SERVIZI PER I DISABILI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
		2016	2017	2018	2019	2020
Servizi aggiuntivi a bordo per i disabili (posti riservati, impianti di sollevamento)	% mezzi sul totale	0	0	0	0	NON RILEVABILE
Percezione complessiva del livello servizio a bordo e per disabili	Punteggio totale dell'indicatore servizi disabili / N° utenti intervistati	5,5	5,5	5,6	5,0	➤ 5

8. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
		2016	2017	2018	2019	2020
Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste	15gg	15gg	15gg	15gg	15gg
	Tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)	2gg	2gg	2gg	2gg	2gg
Diffusione	Ore operatività giornaliera del servizio informazioni	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore
	Sito web	-	NO	SI	SI	SI
Percezione esaustività informazioni	Punteggio totale dell'indicatore tempestività informazioni / N° utenti intervistati	7,6	7,5	7,8	7,5	➤ 7

9. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
						2020
Percezione complessiva livello aspetti relazionali e comportamentali	Punteggio totale dell'indicatore cortesia del personale / N° utenti intervistati	7,8	7,8	8,0	8,1	➤ 7

10. LIVELLO SERVIZIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
						2020
Riscontro proposte e reclami	% riscontri entro 15 giorni/tot.	100%	100%	100%	100%	100%
Percezione complessiva livello del servizio	Punteggio totale dell'indicatore livello del servizio / N° utenti intervistati	7	7,1	8,2	7,9	➤ 7

11. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
						2020
Mezzi con motore a scarico controllato standard EURO 2 – 3 – 4 - 5	% mezzi sul totale	33%	33%	33%	33%	Non rilevabile

12. EFFICACIA DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2016	2017	2018	2019	
						2020
Frequenziazione delle linee	N° passeggeri trasportati nell'anno	45.878	48.432	46.382	37.912	Da rilevare

7 - Documenti di Viaggio

Con Delibere n. 128 del 30/04/2014, n. 360 del 08/08/2014 e n. 538 del 10/11/2014, la Giunta Regionale della Campania, ha approvato il nuovo sistema tariffario descritto nel Documento "Nuova struttura tariffaria regionale", con decorrenza 01/01/2015, al fine di consentire, entro e non oltre tale termine, i necessari adeguamenti tecnologici ed organizzativi per l'applicazione delle

nuove tariffe.

Gli Utenti sono tenuti a munirsi, ai sensi di Legge, di titolo di viaggio riconosciuto valido ed idoneo ed a conservarlo per la durata del viaggio.

Il “Disciplinare” sulle tariffe è applicato ai titoli di viaggio previsti dalla “Nuova Struttura Tariffaria”, si distinguono in:

1. Titoli “aziendali”, che consentono, nell’ambito della propria validità temporale e/o territoriale, di utilizzare qualunque mezzo appartenente ad una singola azienda (ad eccezione del titolo di corsa semplice, utilizzabile, per definizione, una sola volta su un solo mezzo);
2. titoli integrati, che consentono di utilizzare più di un mezzo, anche appartenente ad aziende diverse (fra quelle aderenti all’integrazione tariffaria), nell’ambito della propria validità temporale e/o territoriale.

L’Azienda utilizza solo titoli aziendali. Sono titoli di viaggio il biglietto di corsa semplice, di andata e ritorno e l’abbonamento.

Con il biglietto di corsa semplice l’utente può effettuare un singolo spostamento utilizzando un solo mezzo dell’azienda di trasporto. Il biglietto di corsa semplice deve essere richiesto al personale in servizio all’atto della salita sull’autobus e consente di usufruire della prestazione fino alla discesa dalla vettura sulla quale è stato rilasciato e per la percorrenza prevista.

La società consente il rilascio di biglietti cumulativi per più passeggeri nonché di biglietto di andata e ritorno secondo le tariffe regionali vigenti.

L’Utente deve munirsi del biglietto sull’Autobus utilizzato mentre l’abbonamento verrà rilasciato, a seguito del pagamento del relativo corrispettivo, presso la sede aziendale. L’abbonamento può essere settimanale, quindicinale e mensile.

Valido per tutti i titoli:

- 1) Il possessore è tenuto ad esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento. In caso di manomissione dei dati indicati o di mancata esibizione di un valido documento di riconoscimento, il viaggiatore sarà considerato privo di biglietto.
- 2) Una volta convalidato, il titolo è personale e incedibile.
Il titolo deve essere conservato fino all’uscita dalla stazione o alla discesa dal bus. I trasgressori saranno puniti secondo i termini di legge

7.1 – I bagagli

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 50x30x50 e di peso pari a Kg. 10.

E’ inoltre ammesso il trasporto gratuito di carrozzine e passeggini per bambini, di piccoli strumenti musicali, di canna da pesca, di sci e di fucili da caccia purché smontati e tenuti nella custodia.

Per i bagagli e i pacchi, aventi dimensioni fino ad un massimo di 80x45x25 e di peso non superiore a Kg. 20, possono essere trasportati, in numero non superiore a due per ogni viaggiatore, con pagamento del biglietto per ciascuno di essi.

Per tali pacchi e bagagli, il viaggiatore dovrà chiedere al personale in servizio il deposito nel vano porta bagagli della vettura.

In ogni caso, non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm 80x45x25 ed il peso di Kg. 20.

Il trasporto di bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'azienda, quando gli autobus sono affollati.

8 - Le tariffe

Ai sensi dell'art. 11 del contratto di affidamento provvisorio per il trasporto pubblico di interesse provinciale su gomma stipulato con la Provincia di Benevento, l'Azienda ha attuato il nuovo sistema tariffario regionale, così come disposto con Delibere n. 128 del 30/04/2014, n. 360 del 08/08/2014 e n. 538 del 10/11/2014 e s. s. m. e i..

Le tariffe previste dal nuovo Sistema Tariffario risultano essere le seguenti:

Con Delibera di Giunta Regionale n. 451 del 02/08/2016, la Regione Campania ha istituito a sostegno del diritto allo studio e per promuovere l'utilizzo del trasporto pubblico locale una speciale agevolazione per gli studenti, consistente in un abbonamento annuale gratuito (integrale o aziendale) per il percorso casa-scuola/università, previo versamento di una cauzione rimborsabile, produttrice di interesse legali, valido per i servizi minimi di trasporto pubblico locale finanziati dalla Regione, emesso a favore dei residenti in Campania, sulla base dei requisiti e secondo le condizioni e le modalità organizzative stabilite.

9 - La disciplina del regime sanzionatorio del viaggiatore

Art. 40 della Legge n. 03 del 28/03/2002 e s.s.m. e i..

1. Gli utenti dei servizi del trasporto pubblico regionale e locale in qualsiasi modalità esercitati sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio in conformità alle apposite prescrizioni previste dal gestore, a conservarlo per la durata del percorso nonché ad esibirlo, su richiesta, agli agenti accertatori.
2. Per i titoli di viaggio connessi a tariffazione elettronica nonché per i titoli di viaggio specificatamente individuati dalla Regione, la convalida deve essere effettuata, in conformità alle apposite prescrizioni previste dalla Regione, anche in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati.
3. L'inosservanza dell'obbligo previsto al comma 1 comporta per i trasporti urbani:
 - a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
 - b) la sanzione amministrativa pari a cento volte l'importo del titolo di viaggio di corsa semplice oltre le spese di notificazione.
4. L'inosservanza dell'obbligo previsto dal comma 1 per i trasporti extraurbani comporta:
 - a) il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
 - b) la sanzione amministrativa pari a cento volte la tariffa ordinaria di corsa semplice di cui alla lettera a), oltre la spesa di notificazione.
5. Le sanzioni di cui ai commi 3 e 4 si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale cartaceo o elettronico non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore, a meno di quanto previsto al comma 6.
6. Se l'utente presenta il documento di viaggio entro i successivi cinque giorni, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione, si applica una sanzione fissa pecuniaria di importo pari a euro 6,00.
7. Alla violazione degli obblighi di cui al comma 2 si applica una sanzione pecuniaria nella misura fissa di importo pari a euro 6,00.
8. Per le violazioni previste ai commi 3 e 4 è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari alla terza parte della sanzione, oltre alle spese del procedimento, entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione. Tale somma è ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione.
9. I proventi delle sanzioni amministrative pecuniarie sono introitati dalle aziende esercenti i servizi di trasporto pubblico e sono iscritti nei bilanci di esercizio come proventi del traffico, con obbligo di rendicontazione separata rispetto a quella dei proventi ordinari. L'azienda esercente è tenuta a conservare per almeno tre anni la documentazione probatoria.
10. Il personale incaricato dalle aziende di trasporto, con qualifica di agente di polizia amministrativa attribuita dalla Regione secondo quanto previsto al comma 11, accerta e contesta ogni violazione punita con sanzione amministrativa pecuniaria in materia di trasporto pubblico locale.
11. La Regione attribuisce la qualifica di agente di polizia amministrativa al personale di cui al comma 10 in possesso dei seguenti requisiti:

a) non aver subito condanna a pena detentiva per delitto non colposo e non essere stato sottoposto a misura di prevenzione, come da dichiarazione sostitutiva redatta ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa);

b) godere dei diritti civili e politici;

c) aver frequentato con esito favorevole un corso di idoneità di cui al comma 12.

12. I corsi di idoneità, con esame finale, sono organizzati annualmente dalle aziende di trasporto con le modalità stabilite con apposito provvedimento della Giunta regionale.

Dall'attuazione della presente disposizione non derivano nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio regionale.

13. La Giunta regionale definisce i criteri e le modalità per l'organizzazione del corso di cui al comma 12.

14. L'ordinanza-ingiunzione di cui all'articolo 18 della legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al sistema penale) è emessa dal responsabile dell'azienda di trasporto.

15. Nell'ambito del trasporto pubblico regionale e locale, a bordo dei mezzi e nei locali di esercizio, al fine di garantire maggiore sicurezza all'utenza i gestori dei servizi di trasporto pubblico possono affidare le attività di controllo, prevenzione, contestazione e accertamento sull'osservanza delle disposizioni per la cui violazione è prevista una sanzione amministrativa, anche a guardie particolari giurate o a personale con la stessa qualifica appartenente a istituti di vigilanza privati, nominati ed autorizzati secondo le modalità previste dalle vigenti leggi in materia di pubblica sicurezza.

16. Le Aziende esercenti il servizio di trasporto pubblico trasmettono alla Regione entro il 31 marzo di ogni anno le risultanze degli accertamenti compiuti nell'anno precedente, nonché il rapporto, espresso in valore percentuale, tra i controlli effettuati sui mezzi di trasporto ed i chilometri effettivamente percorsi, ed inoltre una relazione su tutti gli eventi che hanno comportato l'intervento delle forze di polizia.

17. E' fatto obbligo alle Aziende esercenti il servizio di trasporto pubblico di informare i propri utenti sulle sanzioni amministrative previste e sulle modalità di pagamento.

10- Richiesta informazioni

Per informazioni su orari e percorsi, sul servizio e sull'Azienda è possibile contattarci telefonicamente al n. 0824/482030 nei giorni feriali, in particolare, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 e dalle 16,00 alle 19,30, mentre il sabato dalle ore 09,00 alle ore 13,00.

11- Modalità di presentazione reclami

Nell'ottica del miglioramento progressivo della qualità dei servizi erogati, l'azienda ha predisposto apposite procedure per la gestione sia dei reclami che dei suggerimenti. Responsabile del "Customer Care" è il Dr. Mazzone Luca.

Il suggerimento rappresenta lo strumento attraverso il quale l'utente comunica notizie utili relativamente all'erogazione di un servizio al fine di renderla sempre più compatibile e coerente con quelle che sono le aspettative del cliente.

L'Azienda considera i reclami un regalo del cliente che intende teorizzare.

Sia il reclamo che il suggerimento rappresentano un'opportunità:

- per migliorare il servizio;
- per conoscere meglio le esigenze dei clienti;
- per comprendere cosa abbia valore per particolari clienti.

Possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente o per telefono, che in forma indiretta, vale a dire per iscritto tramite posta tradizionale o posta elettronica.

Nel primo caso, il personale, che ha contatto con gli utenti (sia direttamente che per telefono), è in grado di fornire tutte le informazioni circa le modalità di presentazione del reclamo per iscritto.

Nel secondo caso il Cliente che volesse reclamare può farlo mediante lettera aperta oppure compilando il modulo di reclamo presente sull'automezzo e/o reperibile presso la sede aziendale sita a Benevento – C.so Dante Alighieri n° 54 e presso la Società Consortile “Co.Sa.T.” Soc. Cons. a r.l. in Via G. Pastore, 17 – 84131 a Salerno.

In entrambi i casi, il reclamo può essere:

- consegnato al conducente dell'autobus;
- spedito in busta chiusa all'azienda e/o al “Co.Sa.T.”
- inviato alla pec mazzoneturismo@pec.it.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Azienda provvede a comunicarVi l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi, se possibile, a rimuovere le irregolarità riscontrate e/o a prendere gli opportuni provvedimenti.

Perché i reclami siano gestiti, occorrono necessariamente che siano specificamente circostanziati e completi di nominativo ed indirizzo del mittente. Tutti i dati personali del viaggiatore saranno trattati nel rispetto del D.Lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni sulla privacy.

12 - Rimborsi

Per distanze inferiori a 250 km il rimborso può essere corrisposto qualora si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al Cliente. Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio siano causate da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda.

Per distanze superiori a 250 km, è previsto:

- il rimborso dell'intero prezzo del biglietto o il reinstadamento in caso di overbooking, cancellazione o ritardo superiore a due ore rispetto all'ora di partenza prevista;
- il rimborso del 50% del prezzo del biglietto oltre al rimborso del prezzo pieno del biglietto in caso di overbooking, cancellazione o ritardo superiore a due ore rispetto all'ora di partenza prevista, qualora la società di trasporti non consenta al passeggero di scegliere tra rimborso e reinstadamento.

Si informa che la Società Consortile è responsabile, secondo le regole generali in tema d'inadempimento (art. 1218 cod. civ.), per il ritardo o la mancata esecuzione del trasporto; è responsabile dei sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante il trasporto e della perdita od avaria del bagaglio, se non prova di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno (art. 1681, 1° comma). Ne consegue che anche la colpa lieve espone il vettore al risarcimento dei danni. Trattandosi di responsabilità contrattuale per colpa, il vettore potrà liberarsi provando che il sinistro è dovuto a caso fortuito, a fatto del danneggiato o di terzi. L'azione contrattuale del danneggiato si prescrive in un anno.

Il viaggiatore è responsabile dei danni che arreca all'Azienda, al personale ed al patrimonio aziendale, durante il viaggio. E', altresì, responsabile per i danni alla persona arrecati a terzi ed alle loro cose durante il viaggio.

13 – Modalità di recupero oggetti smarriti

Bagagli ed oggetti smarriti, rinvenuti sugli automezzi, sono consegnati al termine del servizio di linea alla sede dell'Azienda che ha effettuato il servizio (gli indirizzi sono riportati al par. 2) dove rimangono in giacenza per 30 giorni. Trascorso tale periodo l'Azienda non risponde più di quanto smarrito.

L'Organizzazione custodisce gli oggetti smarriti, assicurandone l'integrità ed il rispetto della privacy del Cliente.

Per il loro recupero è possibile contattarci telefonicamente al n. 0824/482030.

14 - Diritti e doveri dei viaggiatori

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblico, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi servizi di trasporto;
3. pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporti necessari al completamento del viaggio;
4. facile accessibilità a tutti i passeggeri alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi se possibile, in caso di anomalità o d'incidente;
5. rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
6. igiene e pulizia dei mezzi;
7. riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
8. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
9. facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi;
10. non discriminazione basata sulla cittadinanza riguardo alle tariffe e/o ad altre condizioni contrattuali;
11. risarcimento, secondo la legislazione nazionale applicabile, per il decesso, per le lesioni personali o per la perdita e il danneggiamento del bagaglio dovuti ad un incidente derivante dall'utilizzo del bus;
12. assistenza ragionevole e proporzionata in caso d'incidente del bus, prevedendo la distribuzione gratuita di spuntini, pasti, bevande e, se necessario, alloggio in caso di cancellazione o ritardo superiore a 90 minuti per i viaggi di durata superiore alle tre ore, applicabile solo per distanze superiori ai 250 km;
13. non discriminazione ed assistenza durante il viaggio alle persone con disabilità o mobilità ridotta, ammesse a bordo qualora la configurazione del veicolo renda fisicamente possibile l'imbarco; nonché compensazione pecuniaria per la perdita o il danneggiamento delle loro attrezzature per la mobilità.

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

1. pagare il biglietto;
2. non occupare più di un posto a sedere;
3. non danneggiare o insudiciare il mezzo di trasporto;
4. rispettare il divieto di fumare;

5. non avere comportamenti tali da recare disturbo alle altre persone,
6. rispettare le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
7. non trasportare oggetti nocivi e pericolosi;
8. non usare i segnali di allarme o altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo.