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 accumulatesi 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 "S*ervizi TPL su gomma – indirizzi operativi a tutela del diritto alla mobilità 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.

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.

Con Delibera del 19/12/2017 n. 793 dal titolo "*Concessione dei servizi minimi di trasporto pubblico locale su gomma del bacino unico regionale. Attivazione procedura di gara: indirizzi e criteri*" la Giunta della Regione Campania ha deliberato:

a. che per l'indizione di gara per l'affidamento in concessione dei servizi minimi TPL su gomma del bacino regionale, si avvale di ACaMIR, nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art. 27 comma 12 quater del D.L. 50/2017 convertito con L. 21 giugno 2017 n. 96, quale stazione appaltante per la gestione della procedura di gara secondo gli indirizzi e criteri indicati in narrativa;
b. che Regione, Città Metropolitana di Napoli, Province e Comuni capoluogo proseguano nella gestione dei contratti di servizio in essere nei territori di riferimento, al fine di assicurare la continuità e regolarità dei servizi minimi TPL, fino al subentro dei nuovi soggetti aggiudicatari.

Con DGR n. 76 del 02.03.2021, la Regione Campania:

a. ha preso atto della sospensione da parte della stazione appaltante ACaMIR, della gara a procedura ristretta sopra soglia comunitaria per l'affidamento in concessione "net cost" dei servizi minimi di Trasporto Pubblico Locale su gomma del Bacino regionale, per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla cessazione dello stato di emergenza Covid 19, ad oggi prorogato al 31 marzo 2022;

ha stabilito, al fine di garantire la continuità dei servizi di trasporto pubblico locale sul territorio regionale per tutto il periodo interessato dalla sospensione della gara, di avvalersi della facoltà di proroga degli affidamenti in atto al 23 febbraio 2020 fino a dodici mesi successivi alla dichiarazione di conclusione dell'emergenza, ai sensi dell'art. 92 comma 4ter, del D.L. n. 18 del 17.03.2020 "Decreto Cura Italia", convertito con la Legge 24 aprile 2020 n. 27 e dell'art. 1, comma 2, del D.L. n. 2 del 14.01.2021, dando mandato alla Direzione Generale Mobilità di porre in essere gli atti di proroga conseguenti, anche tenendo conto delle mutate esigenze trasportistiche connesse alla pandemia in atto, per la durata di dodici mesi successivi alla dichiarazione di conclusione dello stato di emergenza.

Con Decreto Dirigenziale n. 8 del 28/03/2023, la Direzione Generale della Mobilità della Regione Campania ha disposto la proroga tecnica dei contatti di servizi minimi TPL Gomma fino al 31/12/2024, salvo subentro del nuovo affidatario dei servizi a seguito del completamento delle procedure di evidenza pubblica attivate con la D.G.R. n. 793 del 19/12/2017.

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 D**irettiva 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 31/12/2022

Km Minimi a Corrispettivo	Autobus	Dipendenti
43.488,79	3	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. Vige, 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	Numero dei reclami annui	Rilevazione
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	Numero dei reclami annui	Rilevazione
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 mediante MOTUS (*)
	Percezione complessiva regolarità del servizio	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia superfici interne ed esterne – Percezione complessiva livello di pulizia	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Confortevolezza del viaggio	Veicoli extraurbani attrezzati con impianti di climatizzazione	% autobus extraurbani con impianto climatizzazione sul totale	Rilevazione
	Bus	Indice confort dei mezzi >90%	Rilevazione mediante MOTUS (**)
	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Servizi aggiuntivi a bordo	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (diffusori musica, tv)	% mezzi sul totale	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	Numero dei reclami annui	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 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	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità per informazioni richieste)	Numero dei reclami annui	Rilevazione
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
Grado integrazione modale	Percezione complessiva livello integrazione modale	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Attenzione all'ambiente	Veicoli con motore secondo lo standard EURO 4 e/o superiore	% autobus su totale	Rilevazione
Efficacia del servizio	Frequentazione delle linee	Occupazione media bus (N° pass. /anno)	Rilevazione

(*) Mediante il sistema MOTUS è possibile rilevare la % annua di corse che partono con un ritardo superiore a 10'
(**) Mediante il sistema MOTUS è possibile verificare quante volte in un anno (tra due fermate consecutive) il n° di trasportati supera le 50 unita (si suppone un numero di posti a sedere nei bus pari a 50)

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
		2021	2022			2023
Incidentalità mezzi di trasporto	n° morti/n° corse	0	0			0
	n° feriti/n° corse	0	0			0
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	25%	0%			NON RILEVABILE
Percezione complessiva sicurezza viaggio	Numero reclami annui	0	0			0

2. SICUREZZA PERSONALE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Denunce (furti, danni e molestie)	n° denunce/viaggiatori trasportati	0	0			0
Autobus attrezzati (telecamere, telefoni, ecc)	% mezzi sul totale	0	0			NON RILEVABILE
Percezione complessiva livello sicurezza	Numero reclami annui	0	0			0

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate per linea /n° corse totali per linea	100%	100%			>97%
Puntualità	% autobus in ritardo per corse in partenza entro i 10' rilevata da MOTUS	Non rilevabile	Non rilevabile			>20%
Percezione complessiva regolarità servizio	Numero reclami annui	0	0			0

4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE STRUTTURE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Percezione complessiva livello pulizia	Numero reclami annui	0	0			0

5. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Veicoli extraurbani attrezzati con impianti di climatizzazione	% autobus extraurbani con impianto climatizzazione sul totale	100%	100%			90%
Confort bus	Indice confort dei mezzi	Non rilevabile	Non rilevabile			
Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio e del livello servizio a bordo	Numero reclami annui	0	0			0

6. GRADO INTEGRAZIONE MODALE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Percezione complessiva livello integrazione modale	Numero reclami annui	0	0			0

7. LIVELLO SERVIZI PER I DISABILI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Servizi aggiuntivi a bordo per i disabili (posti riservati, impianti di sollevamento)	% mezzi sul totale	75%	100%			NON RILEVABILE
Percezione complessiva del livello servizio a bordo e per disabili	Numero reclami annui	0	0			0

8. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste	15gg	15gg			15gg
	Tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)	2gg	2gg			2gg
Diffusione	Ore operatività giornaliera del servizio informazioni	12 ore	12 ore			12 ore
	Sito web	SI	SI			SI
Percezione esaustività informazioni	Numero reclami annui	0	0			0

9. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Percezione complessiva livello aspetti relazionali e comportamentali	Numero reclami annui	0	0			0

10. LIVELLO SERVIZIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Riscontro proposte e reclami	% riscontri entro 15 giorni/tot.	100%	100%			100%
Percezione complessiva livello del servizio	Numero reclami annui	0	0			0

11. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Mezzi con motore a scarico controllato standard ≥ EURO 4	% mezzi sul totale	75%	100%			Non rilevabile

12. EFFICACIA DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Risultato Conseguito				Valore obiettivo
		2021	2022			2023
Frequentazione delle linee	N° passeggeri trasportati nell'anno	25.807	*			Da rilevare

(*) Dato in fase di valutazione: tale valore è determinato anche dal numero degli abbonamenti gratuiti studenti che alla data del 31/03/2022 sono ancora in fase di rendicontazione.

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.

Con Convenzione sottoscritta con il consorzio Unico Campania aderisce al Sistema di Tariffa Integrato con decorrenza 01/01/2022.

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:

3. 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);
4. 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.

Per quanto riguarda gli spostamenti extraurbani, tutte le possibili relazioni O/D (Comune di Origine/Comune di Destinazione) sono state discretizzate in 16 fasce chilometriche.

Fascia 1 – fino a 11 km - Orario (60 minuti)

Fascia 2 – da 11 a 21 km - Orario (80 minuti)

Fascia 3 – da 21 a 31 km - Orario (100 minuti)

Fascia 4 – da 31 a 41 km - Orario (110 minuti)

Fascia 5 – da 41 a 51 km - Orario (120 minuti)

Fascia 6 – da 51 a 61 km - Orario (130 minuti)

Fascia 7 – da 61 a 71 km - Orario (140 minuti)

Fascia 8 – da 71 a 81 km - Orario (150 minuti)

Fascia 9 – da 81 a 91 km - Orario (150 minuti)

Fascia 10 – da 91 a 101 km - Orario (150 minuti)

Fascia 11 – da 101 a 126 km - Orario (160 minuti) fino alla fascia 16 sempre 160 minuti

I titoli di viaggio previsti per la classe tariffaria “EXTRAURBANO ALTRI COMUNI” sono:

1) Corsa singola:

con questo titolo, previsto solo a livello aziendale, l'utente può effettuare un singolo spostamento utilizzando un solo mezzo di una sola azienda di trasporto.

2) Biglietto orario:
con questo titolo, previsto solo a livello integrato, l'utente può effettuare uno o più spostamenti utilizzando una o più aziende di trasporto nell'ambito della validità temporale prefissata e della fascia chilometrica di appartenenza.
Il titolo è valido a partire dalla prima convalida, da effettuarsi all'atto di intraprendere il viaggio, fino alla scadenza della validità temporale prefissata: allo scadere di quest'ultima il titolo si intende non più valido, pertanto l'utente è sanzionabile.
Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, in ambito extraurbano consente di effettuare un solo spostamento dal Comune di Origine a quello di destinazione. Nell'ambito del Comune di origine e destinazione, consente un numero illimitato di spostamenti su bus mentre consente di effettuare un solo spostamento su ogni infrastruttura ferroviaria.
Il possessore è tenuto ad indicare a penna i comuni di origine e di destinazione.

3) Mensile:
con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).
Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido fino alle ore 24:00 dell'ultimo giorno del mese solare di riferimento.
Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, consente di effettuare un numero illimitato di spostamenti dal Comune di Origine a quello di Destinazione (e viceversa), compresi i relativi servizi in ambito urbano (cioè all'interno del Comune di origine e destinazione).
Il possessore è tenuto ad indicare a penna i comuni di origine e di destinazione dello spostamento, nonché nominativo e data di nascita negli appositi spazi.

4) Annuale:
Sono previste tre tipologie: **ordinario - studenti (fino a 26 anni di età) - over 65**
con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).
Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido 12 mesi solari consecutivi a partire dal primo giorno del mese di validità fino alle 24.00 dell'ultimo giorno dell'ultimo mese di validità.
Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, consente di effettuare un numero illimitato di spostamenti dal Comune di Origine a quello di Destinazione (e viceversa), compresi i relativi servizi in ambito urbano (cioè all'interno del Comune di origine e destinazione).

<u>Valido per tutti i titoli:</u>

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.

È 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, n. 451 del 02.08.2016 confermata con D.G.R. n. 486 del 27.07.2017 e, da ultimo, con D.D. Direzione Generale per la Mobilità n. 75 del 08.05.2017. Nell'anno 2022 è stato attuato un nuovo adeguamento tariffario per il TPL così come da Decreto Dirigenziale della Regione Campania n. 53 del 13/05/2022.

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

				BIGLIETTI		ABBONAMENTI					
				Corsa Semplice		Mensile		Annuale Ordinario		Annuale Studenti	
Fascia	Tipo	da km	a km	Aziend	-	Aziend	-	Aziend	-	Aziendale	-
U SA	C			€ 1,20	-	€ 27,50	-	€ 206,30	-	€ 154,70	-
	D			€ 1,30							
U AC				€ 1,20	-	€ 25,00	-	€ 187,50	-	€ 140,60	-
NA 1		0,00	11,00	€ 1,70	-	€ 37,50	-	€ 262,50	-	€ 196,90	-
NA 2		11,00	21,00	€ 2,40	-	€ 46,00	-	€ 368,00	-	€ 276,00	-
NA 3		21,00	31,00	€ 3,00	-	€ 59,80	-	€ 478,40	-	€ 358,80	-
NA 4		31,00	41,00	€ 3,70	-	€ 65,10	-	€ 520,80	-	€ 390,60	-
NA 5		41,00	51,00	€ 4,20	-	€ 75,60	-	€ 604,80	-	€ 453,60	-
NA 6		51,00	61,00	€ 5,10	-	€ 86,00	-	€ 688,00	-	€ 516,00	-
NA 7		61,00	71,00	€ 5,60	-	€ 94,00	-	€ 752,00	-	€ 564,00	-
NA 8		71,00	81,00	€ 6,00	-	€ 96,90	-	€ 775,20	-	€ 581,40	-
NA 9		81,00	91,00	€ 6,30	-	€ 102,60	-	€ 820,80	-	€ 615,60	-
NA 10		91,00	101,00	€ 7,00	-	€ 106,20	-	€ 849,60	-	€ 637,20	-
NA 11		101,00	126,00	€ 8,40	-	€ 120,70	-	€ 965,60	-	€ 724,20	-
NA 12		126,00	151,00	€ 9,50	-	€ 128,00	-	€ 1.024,00	-	€ 768,00	-
NA 13		151,00	176,00	€ 10,40	-	€ 128,00	-	€ 1.024,00	-	€ 768,00	-
NA 14		176,00	201,00	€ 11,30	-	€ 128,00	-	€ 1.024,00	-	€ 768,00	-
NA 15		201,00	251,00	€ 13,10	-	€ 128,00	-	€ 1.024,00	-	€ 768,00	-
NA 16		Oltre 251,00		€ 14,70	-	€ 128,00	-	€ 1.024,00	-	€ 768,00	-
AC 1		0,00	11,00	€ 1,40	-	€ 30,00	-	€ 210,00	-	€ 157,50	-
AC 2		11,00	21,00	€ 2,20	-	€ 41,40	-	€ 331,20	-	€ 248,40	-
AC 3		21,00	31,00	€ 2,60	-	€ 50,60	-	€ 404,80	-	€ 303,60	-
AC 4		31,00	41,00	€ 3,10	-	€ 56,70	-	€ 453,60	-	€ 340,20	-
AC 5		41,00	51,00	€ 3,70	-	€ 65,10	-	€ 520,80	-	€ 390,60	-
AC 6		51,00	61,00	€ 4,30	-	€ 74,00	-	€ 592,00	-	€ 444,00	-
AC 7		61,00	71,00	€ 4,90	-	€ 84,00	-	€ 672,00	-	€ 504,00	-
AC 8		71,00	81,00	€ 5,30	-	€ 85,50	-	€ 684,00	-	€ 513,00	-
AC 9		81,00	91,00	€ 5,70	-	€ 91,20	-	€ 729,60	-	€ 547,20	-
AC 10		91,00	101,00	€ 6,10	-	€ 93,60	-	€ 748,80	-	€ 561,60	-
AC 11		101,00	126,00	€ 7,50	-	€ 108,80	-	€ 870,40	-	€ 652,80	-
AC 12		126,00	151,00	€ 8,50	-	€ 115,20	-	€ 921,60	-	€ 691,20	-
AC 13		151,00	176,00	€ 9,50	-	€ 115,20	-	€ 921,60	-	€ 691,20	-
AC 14		176,00	201,00	€ 10,30	-	€ 115,20	-	€ 921,60	-	€ 691,20	-
AC 15		201,00	251,00	€ 12,20	-	€ 115,20	-	€ 921,60	-	€ 691,20	-
AC 16		Oltre 251,00		€ 13,70	-	€ 115,20	-	€ 921,60	-	€ 691,20	-

Fascia chilometrica
Fascia 1 – distanza inferiore ad 11 km
Fascia 2 – distanza compresa fra 11 e 21 km
Fascia 3 – distanza compresa fra 21 e 31 km
Fascia 4 – distanza compresa fra 31 e 41 km
Fascia 5 – distanza compresa fra 41 e 51 km
Fascia 6 – distanza compresa fra 51 e 61 km
Fascia 7 – distanza compresa fra 61 e 71 km
Fascia 8 – distanza compresa fra 71 e 81 km
Fascia 9 – distanza compresa fra 81 e 91 km
Fascia 10 – distanza compresa fra 91 e 101 km
Fascia 11 – distanza compresa fra 101 e 126 km
Fascia 12 – distanza compresa fra 126 e 151 km
Fascia 13 – distanza compresa fra 151 e 176 km
Fascia 14 – distanza compresa fra 176 e 201 km
Fascia 15 – distanza compresa fra 201 e 251 km
Fascia 16 – distanza superiore a 251 km

U SA=	Urbano Salerno
C=	Per spostamenti con origine e destinazione all'interno del Comune di Salerno
D=	Per spostamenti fra Comuni appartenenti all'area urbana di Salerno
U AC=	Urbano Altri Comuni
NA=	Comune di Napoli
AC=	Acronimo di "Altri Comuni" in cui sono inclusi i Comuni di Salerno, Benevento, Avellino e Caserta

		Corsa Semplice		Orario		Giornaliero		Settimanale		Mensile		Annuale Ordinario		Annuale agevolato ISEE non superiore € 12.500		Annuale over 65 anni ISEE non superiore € 10.000		Annuale Studenti		Annuale Studenti ISEE non superiore € 12.500	
Fascia	Tipo	Aziend	Integr	Aziend	Integr	Aziend	Integr	Aziend	Integr	Aziend	Integr	Aziend	Integr	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato
U NA	1	€ 1,20	-	-	€ 1,70	€ 3,50	€ 4,50	€ 12,50	€ 16,00	€ 35,00	€ 42,00	€ 235,20	€ 294,00	€ 211,70	€ 235,20	€ 176,40	€ 220,50	€ 164,60	€ 176,40	€ 117,60	€ 132,30
	2	€ 1,40																			
U SA	1	€ 1,20	-	-	€ 1,50	€ 3,30	€ 3,90	€ 12,00	€ 14,00	€ 27,50	€ 32,50	€ 206,30	€ 243,75	€ 185,70	€ 207,20	€ 165,00	€ 195,00	€ 154,70	€ 182,80	€ 134,10	€ 158,40
	2	€ 1,30																			
U AC		€ 1,20	-	-	-	€ 3,00	-	€ 11,00	-	€ 25,00	-	€ 187,50	-	€ 168,80	-	€ 150,00	-	€ 140,60	-	€ 121,90	-
AC 1		€ 1,40	-	-	€ 1,80	-	-	-	-	€ 30,00	€ 40,00	€ 210,00	€ 280,00	€ 189,00	€ 252,00	€ 168,00	€ 224,00	€ 157,50	€ 210,00	€ 136,50	€ 182,00
AC 2		€ 2,20	-	-	€ 2,60	-	-	-	-	€ 41,40	€ 50,60	€ 331,20	€ 404,80	€ 298,10	€ 364,30	€ 265,00	€ 323,80	€ 248,40	€ 303,60	€ 215,30	€ 263,10
AC 3		€ 2,60	-	-	€ 3,20	-	-	-	-	€ 50,60	€ 64,40	€ 404,80	€ 515,20	€ 364,30	€ 463,70	€ 323,80	€ 412,20	€ 303,60	€ 386,40	€ 263,10	€ 334,90
AC 4		€ 3,10	-	-	€ 4,00	-	-	-	-	€ 56,70	€ 71,40	€ 453,60	€ 571,20	€ 408,20	€ 514,10	€ 362,90	€ 457,00	€ 340,20	€ 428,40	€ 294,80	€ 371,30
AC 5		€ 3,70	-	-	€ 4,60	-	-	-	-	€ 65,10	€ 81,90	€ 520,80	€ 655,20	€ 468,70	€ 589,70	€ 416,60	€ 524,20	€ 390,60	€ 491,40	€ 338,50	€ 425,90
AC 6		€ 4,30	-	-	€ 5,20	-	-	-	-	€ 74,00	€ 88,00	€ 592,00	€ 704,00	€ 532,80	€ 633,60	€ 473,60	€ 563,20	€ 444,00	€ 528,00	€ 384,80	€ 457,60
AC 7		€ 4,90	-	-	€ 5,80	-	-	-	-	€ 84,00	€ 98,00	€ 672,00	€ 784,00	€ 604,80	€ 705,60	€ 537,60	€ 627,20	€ 504,00	€ 588,00	€ 436,80	€ 509,60
AC 8		€ 5,30	-	-	€ 6,20	-	-	-	-	€ 85,50	€ 100,70	€ 684,00	€ 805,60	€ 615,60	€ 725,00	€ 547,20	€ 644,50	€ 513,00	€ 604,20	€ 444,60	€ 523,60
AC 9		€ 5,70	-	-	€ 6,80	-	-	-	-	€ 91,20	€ 108,30	€ 729,60	€ 866,40	€ 656,60	€ 779,80	€ 583,70	€ 693,10	€ 547,20	€ 649,80	€ 474,20	€ 563,20
AC 10		€ 6,10	-	-	€ 7,20	-	-	-	-	€ 93,60	€ 109,80	€ 748,80	€ 878,40	€ 673,90	€ 790,60	€ 599,00	€ 702,70	€ 561,60	€ 658,80	€ 486,70	€ 571,00
AC 11		€ 7,50	-	-	€ 8,40	-	-	-	-	€ 108,80	€ 120,70	€ 870,40	€ 965,60	€ 783,40	€ 869,00	€ 696,30	€ 772,50	€ 652,80	€ 724,20	€ 565,80	€ 627,60
AC 12		€ 8,50	-	-	€ 9,50	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 921,60	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60
AC 13		€ 9,50	-	-	€ 10,50	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 921,60	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60
AC 14		€ 10,30	-	-	€ 11,40	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 921,60	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60
AC 15		€ 12,20	-	-	€ 13,10	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 921,60	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60
AC 16		€ 13,70	-	-	€ 14,70	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 921,60	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60

Urbano NA1= tariffa riferita ad autobus urbani, funicolari, metropolitane
Urbano NA2= tariffa riferita ad altri servi zi bus, servizi ferroviari su rete RFI o EAV
Urbano SA1= tariffa riferita a spostamenti con origine e destinazione all 'interno del Comune di Salerno
Urbano SA2= tariffa riferita a spostamenti fra Comuni appartenenti all 'area urbana di Salerno

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.
13. Dall'attuazione della presente disposizione non derivano nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio regionale.
14. La Giunta regionale definisce i criteri e le modalità per l'organizzazione del corso di cui al comma 12.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. È 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 15,30 alle 19,30.

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 verifichino 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 reinstradamento 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 reinstradamento.

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 anormalità 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 incombente pericolo.