

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Cliente dell'azienda ha il diritto di conoscere i servizi forniti e di poterli valutare in termini di qualità e di quantità.

Primo scopo della Carta, redatta ai sensi della direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1995 e Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, è di consentire il controllo e la verifica da parte del cliente del rispetto degli standard garantiti, ponendo fine al tradizionale rapporto di soggezione del cittadino nei confronti dei pubblici servizi, stabilendo patti chiari e scritti, con l'impegno da parte della rispettare i principi che seguono, elaborati nel rispetto delle elencate disposizioni:

- Art. 16 Costituzione italiana;
Art. 8 Trattato di Maastricht;

RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito sono riportati i principali riferimenti normativi in materia di Carta dei Servizi nel settore trasporti:

- **Direttiva P. C. M. 27.1.1994** "principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- **D.P.C.M. 30.12.1998** "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- **Legge regionale 31 luglio 1998, n. 42** "Norme per il trasporto pubblico locale", che all'articolo 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dalla Consiglio regionale;
- **Delibera C.R. 19.12.01 n° 246**, "approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei Trasporti";
- Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su gomma emanato con **DPGR n. 9/R del 3 gennaio 2005**.
- **Delibera C.R. 9.2.99 n° 34** "Obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizio di trasporto pubblico locale su gomma e modalità di vigilanza" che prevede l'obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal C.R.
- **Regolamento (UE) n.181/2011** che modifica il Regolamento (UE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus.
- **Decreto legislativo 169/2014**, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011.

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale
Nell'ambito della provincia di Salerno
Pagina 1 di 9

CARTA DEI SERVIZI

1.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Il Consorzio CIAV si impegna ad assicurare un uguale trattamento nell'ambito di aree geografiche di categoria o fasce di Clienti omogenee, evitando qualsiasi forma di discriminazione.

Il Consorzio CIAV si impegna a riservare particolare attenzione per garantire l'accessibilità alla rete a Clienti portatori di handicap ed anziani, migliorando, ove consentito dalle norme, la dislocazione delle fermate in relazione alle esigenze dell'utenza con difficoltà motorie e dando priorità all'acquisto di mezzi a pianale ribassato per i servizi urbani.

I regolamenti, le norme di viaggio e i comportamenti del personale devono ispirarsi ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

1.2 CONTINUITÀ

Il Consorzio CIAV si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni.

È impegno dell'azienda ridurre, nei limiti del possibile, il numero e la durata di eventuali disservizi derivanti dal fatto che l'autobus si muove su una sede non propria, soggetta a vincoli esterni anche imprevedibili o in ogni modo da cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà del vettore.

L'azienda s'impegna a garantire l'effettuazione del 99% delle corse programmate, ad eccezione del caso di sciopero del personale o di condizioni meteorologiche non rientranti nella norma.

Verranno in ogni caso garantiti servizi sostitutivi nel caso di eventi improvvisi o di interruzioni programmate.

L'azienda assicura il rispetto dell'orario di transito dei mezzi rispetto alle previsioni, con oscillazione massima di 3' per il 70% delle corse urbane e di 5' per il 70% delle corse extraurbane.

Il traffico intenso, blocchi o lavori stradali, manifestazioni o altri eventi possono essere causa del non rispetto delle previsioni di transito.

L'azienda si impegna ad effettuare periodicamente verifiche a campione per accertare il rispetto di quanto garantito.

Gli orari di passaggio previsti sono riportati nell'apposito opuscolo, aggiornato annualmente, disponibile gratuitamente per il Cliente; eventuali variazioni di orario sono comunicate tramite avvisi sui mass-media locali e con locandine sugli autobus.

È impegno dell'azienda adottare ogni possibile azione, anche di tipo informativo, al fine di ridurre il disagio all'utente.

Nel caso di sciopero saranno comunicati con tempestività gli orari in cui potranno non essere effettuate le regolari corse ed i servizi minimi garantiti,

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale

Nell'ambito della provincia di Salerno

Pagina 2 di 9

CARTA DEI SERVIZI

tramite avvisi sui mass media locali e con locandine sugli autobus. In tale caso in conformità alle vigenti leggi e regolamenti sono garantiti i servizi nelle fasce orarie di punta.

1.3 PARTECIPAZIONE

Il Consorzio CIAV favorisce ed auspica la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio.

Per il raggiungimento di tale obiettivo stimolerà l'acquisizione periodica delle valutazioni degli utenti circa la qualità del servizio reso, anche tramite sondaggi a campione aventi l'obiettivo prioritario di verificare gli spostamenti tra qualità programmata, qualità resa, qualità attesa dal Cliente e qualità percepita dallo stesso.

L'azienda si impegna a trasmettere informazioni sul servizio, riconoscendo e facilitando al Cliente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

1.4 EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Il Consorzio CIAV si impegna, per quanto di sua competenza, a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

1.5 LIBERTÀ DI SCELTA

Il Consorzio CIAV si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità.

Il Consorzio CIAV si impegna al rispetto degli standard di qualità riportati nella scheda allegata, ed alla rilevazione, con cadenza annuale della rispondenza del servizio offerto al livello promesso, al fine di verificare ed eventualmente correggere i parametri che si avvicinano ai livelli minimi di qualità e quantità promesse per i servizi.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo (dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale del viaggiatore

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale

Nell'ambito della provincia di Salerno

Pagina 3 di 9

CARTA DEI SERVIZI

- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- comfort del viaggio
- servizi aggiuntivi
- servizi per viaggiatori portatori di handicap
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza
- livello di servizio nelle operazioni di sportello
- integrazione modale
- attenzione all'ambiente.

QUALITA' DEL SERVIZIO

2.1 STRUMENTI ATTUATIVI

Le fermate dei servizi urbani e suburbani sono di norma poste ad una distanza media di 500 metri. Nei servizi extraurbani, ove la viabilità lo consenta, le fermate sono poste ad una distanza massima di 500 metri dal centro abitato.

Gli abbonamenti ordinari possono essere acquistati presso le sedi aziendali e presso gli altri punti vendita autorizzati.

Gli abbonamenti a tariffa speciale per studenti sono rilasciati unicamente nelle ore antimeridiane,

Tutti gli altri titoli di viaggio, oltre che presso i sopraelencati siti, possono essere acquistati presso i rivenditori autorizzati.

Per consentire comunque a tutti gli utenti di utilizzare il servizio senza incorrere in sanzioni i biglietti di corsa semplice possono essere acquistati a bordo a prezzo ordinario, rivolgendosi all'autista.

L' AZIENDA si impegna ad acquistare autobus dotati di pavimenti e di rivestimenti per i sedili anti-sdrucchiolo e di dispositivi atti a favorire la salita e la discesa, quali i pianali ribassati sugli autobus urbani.

Nella scelta dei nuovi autobus è prestata particolare attenzione alla silenziosità della marcia ed alla aerazione e ventilazione interna per i mesi estivi.

Ogni giorno si provvede alla pulizia dei cristalli e dell'interno di tutti gli autobus. Con cadenza settimanale l'interno dell'autobus è disinfettato e l'esterno è lavato (la frequenza aumenta nel caso di maltempo); mensilmente è eseguito un accurato lavaggio interno.

Il personale della è impegnato a soddisfare le richieste e le aspettative del Cliente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

L' AZIENDA cura la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale
Nell'ambito della provincia di Salerno
Pagina 4 di 9

CARTA DEI SERVIZI

tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

È garantito che qualsiasi segnalazione, sia essa positiva o negativa, raggiunga il diretto interessato.

2.2 TUTELA AMBIENTALE

L' AZIENDA attua tutti gli interventi tecnicamente ed economicamente possibili per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

Su tutti i mezzi dell' AZIENDA è utilizzato come carburante gasolio a basso tenore di zolfo, 0,01%, e sono utilizzati tutti gli accorgimenti tecnologici e manutentori atti ad ottimizzare la combustione, ridurre i consumi ed abbattere le emissioni inquinanti.

Al Cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline - capilinea);
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli Stessi.

3.1 RAPPORTI CON I CLIENTI

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale Integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale

Nell'ambito della provincia di Salerno

Pagina 5 di 9

CARTA DEI SERVIZI

- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capolinea);
 - tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
 - rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
 - igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline;
 - efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
 - riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
 - contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta ag

3.2 DOVERI DEL VIAGGIATORE

Il Cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/ limitazioni stabilite dall'azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture (il trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate insieme a quelle del vivere civile non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori);
- acquistare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati e convalidare il titolo a bordo del mezzo;
- segnalare al conducente eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio;
- esibire, a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso, biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio.

3.3 SANZIONI AMMINISTRATIVE

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale
Nell'ambito della provincia di Salerno
Pagina 6 di 9

CARTA DEI SERVIZI

La sanzione amministrativa a carico degli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o di titolo di viaggio regolarmente convalidato o adeguato, è fissata nelle seguenti misure:

- € 30,00 riducibili a € 20,00 se il pagamento avviene entro il 60° giorno.

La sanzione amministrativa per i titolari di abbonamento i quali, al momento del controllo, ne risultino sprovvisti, è fissata in _____ a condizione che dimostrino il possesso dell'abbonamento entro 2 giorni dalla data del verbale.

3. 4 TRASPORTO BAMBINI ED ANIMALI

Il Cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni. Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini. E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro e da non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

3. 5 TRASPORTO COSE - OGGETTI SMARRITI

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 25 x 30 x 50. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi. L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

4. INFORMAZIONI E RELAZIONI

4. 1 INFORMAZIONI AI CLIENTI

L'azienda assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio. In particolare garantisce la distribuzione, con cadenza annuale di un opuscolo riportante gli orari delle principali linee, informazioni lungo la linea e a bordo dei mezzi,

informazioni telefoniche dalle ore 8,00 alle ore _____ presso la sede aziendale, pannelli indicanti gli orari di partenza delle principali corse ai capolinea cd alle fermate più importanti.

4. 2 PERSONALE E CLIENTI

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale

Nell'ambito della provincia di Salerno

Pagina 7 di 9

CARTA DEI SERVIZI

L'azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo.

Il personale che risponde al telefono deve comunicare il nome, l'ufficio di appartenenza o, in ogni caso, una sigla di identificazione univoca. Il personale a contatto con il pubblico, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornire loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e clienti.

5.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Cliente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, proposte, e suggerimenti indirizzandoli alla Direzione Aziendale, S. 5. , precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

L'azienda s'impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e, in ogni caso, entro un periodo non superiore a trenta giorni, decorrenti dalla data di ricezione della lettera.

Il personale è in ogni modo disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve.

5.2 RESPONSABILITÀ DA DISSERVIZIO

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità)

In tale quadro l'azienda fornisce alla propria utenza tutta le informazioni riguardanti le polizze d'assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e il modo d'accesso alle procedure di risarcimento.

L'azienda, inoltre, risponde nei confronti dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa. Tale responsabilità di natura *contrattuale* vale esclusivamente nei confronti di quei Clienti che Siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'Art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità *extracontrattuale* già coperta con la polizza RCT generale dell'azienda.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dal Cliente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti o del lucro cessante, dovrà essere dal Cliente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda ed il pregiudizio subito.

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale
Nell'ambito della provincia di Salerno
Pagina 8 di 9

CARTA DEI SERVIZI

L'azienda risponde nei confronti del Cliente per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità a suo carico, anche a livello di concorso di colpa, con altri Enti incaricati della tutela della circolazione. In quest'ultimo caso l'azienda ha successivamente titolo per agire in rivalsa nei confronti degli altri enti responsabili in base a quanto stabilito nel contratto di servizio, dopo aver pagato l'intero danno al Cliente che, nell'atto di quietanza, cede all'azienda i propri diritti di azione nei confronti degli altri corresponsabili.

Per ottenere il risarcimento dei danni i Clienti dovranno effettuare richiesta scritta presso la Direzione Aziendale

5.3 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture sia ai loro arredi, sia ai conducenti sia ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'azienda. Il Cliente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

Il Cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti disabili, incapaci o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

5.4 RESPONSABILITÀ DEI DIPENDENTI

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

L'azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dal conducente che si trovi in stato di necessità.

6.1 CLAUSOLA DI AGGIORNAMENTO

I rapporti con i Clienti scaturenti dalla presente Carta della Mobilità potranno essere annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

NORMA TRANSITORIA

In prima applicazione la presente Carta potrà essere modificata in ogni momento sino a tre anni dalla sua entrata in vigore.

CONSORZIO CIAV

Gestore di Servizi di Trasporto Pubblico Locale

Nell'ambito della provincia di Salerno

Pagina 9 di 9