



# CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI (CARTA DELLA MOBILITA')

**CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI  
(Carta della mobilità)**

**PREMESSA**

**SEZIONE I** Parte generale

**SEZIONE II** Fattori e indicatori aziendali di qualità. Standard.  
Schede modali: A Autolinee urbane e interurbane

**SEZIONE III** A - Soddisfazione del cliente  
B - Diritti e doveri del viaggiatore

## **PREMESSA**

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dalla **Azienda AUTOSERVIZI GAETANI s.r.l.**, in attuazione dell'art. 2, comma 2 Legge 11 luglio 1995, n.273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. 2.2.1999 n.26), e dal Regolamento regionale n. 3 /2012

La **Carta della mobilità** è stata altresì inviata alla Regione Campania, al Comune di Sessa Aurunca, e rimane a disposizione del pubblico presso la sede dell'Azienda, e pubblicata sul sito web: [autoservizigaetani.it](http://autoservizigaetani.it)

## **SEZIONE I      parte generale**

1.      Principi fondamentali della Carta
2.      Presentazione dell'Azienda
3.      Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

## 1. Principi fondamentali della Carta

- 1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).
- 1.2 L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

### 1.2.1 Eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. L'attività dell'Azienda è finalizzata a garantire l'equità e la obiettività;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

### 1.2.2 **Continuità**

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

### 1.2.3 **Partecipazione**

- L'Azienda 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 (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### 1.2.4 **Efficienza ed efficacia**

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

## **2. Presentazione dell'Azienda**

2.1 - L'Azienda **Autoservizi Gaetani s.r.l.** si è costituita nel 2003 in forma di società a responsabilità limitata, nasce nel 1969 come ditta Autoservizi Gaetani Alessandro, ed opera nel settore dei trasporti ed in particolar modo dal 1977 nel settore dei trasporti pubblici in concessione. Fornisce il servizio di trasporto pubblico urbano nel comune di Sessa Aurunca, (CE) in cui risiedono circa 24.000 abitanti ed effettua servizi NCC con autobus e vettura licenze rilasciate dal Comune di Sessa Aurunca.

2.2 - L'Azienda Autoservizi Gaetani s.r.l. è stata costituita per soddisfare le esigenze di mobilità della popolazione residente, in una vasta area del comune di Sessa Aurunca. Nel tempo il suo organico è passato da n°2 a n° 7 addetti.

2.3 - L'Azienda si propone di ampliare l'operatività nell'intero territorio comunale, e si impegna a monitorare le problematiche connesse al fine dell'integrazione con servizi svolti da altri vettori allo scopo di rendere più agevole al cliente il raggiungimento della destinazione del viaggio.

## **3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti**

3.1 Responsabile dell'Azienda è il Sig. Gaetani Giuseppe.

3.2 L'Azienda effettua collegamenti tra le varie frazioni del Comune quali: Lauro - San Castrese - Rongolise - Aulpi - Corigliano - Maiano - Galleria, collegando le stesse al capoluogo Sessa Aurunca e nel periodo estivo anche verso la località balneare di Baia Domizia.

3.3 I servizi gestiti dall'Azienda comprendono il trasporto pubblico di persone su linee urbane, con una percorrenza annua di circa 117.000 km, il servizio viene svolto con un parco rotabile di n° 5 autobus di cui uno dotato anche per il trasporto di persone a ridotte capacità motorie. Svolge servizi da Noleggio da rimessa con n. 3 autobus e n. 1 vettura.

3.4 L'Azienda ha un proprio sistema di gestione per la qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

3.5 L'Azienda si impegna a fare in modo che il personale a contatto con il pubblico sia facilmente riconoscibile dall'utente ed abbia con lo stesso un corretto rapporto. A tale scopo ha provveduto a dotarsi di un proprio "Codice di comportamento interno".petti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

### 3.6 **Monitoraggio (interno).**

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

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

3.6.2 La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

3.6.3 I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

- 3.6.4 In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri , Dipartimento Funzione Pubblica, alla Regione Campania, all'Amministrazione della Provincia di Caserta ed al Comune di Sessa Aurunca.



## SEZIONE II Fattori e indicatori aziendali di qualità / standard.

### Schede modali: A Autolinee urbane e extraurbane

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		
	Tipologia	Unità di misura	Modalità di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n.incidenti con feriti e/omorti /n.corse	rilevazione
	Vetustà autobus	età media parco autobus (anni)	rilevazione
	Perc. complessiva sicurezza viaggio	% soddisfatti	sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce/corse	rilevazione
	Autobus attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la	% autobus attrezzati su totale	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	sondaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate/corse programmate	rilevazione
	Puntualità	% autobus in ritardo al termine corsa (>10')	rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	% autobus puliti nelle 24 h sul totale	rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	rilevazione
	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione	% autobus 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	sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (posti riservati, impianti sollevamento..)	% mezzi sul totale	rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizio	% soddisfatti	sondaggio
Informazione 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
		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, ecc.)	% 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..	% autobus su totale	rilevazione
Efficacia del servizio	Frequenzazione delle linee	Occupazione media bus	rilevazione

## **SEZIONE III procedure di dialogo tra l’Azienda e gli utenti**

1. Procedura di rilascio titoli di viaggio
2. Procedura di reclamo e suggerimenti
3. Procedura di rimborso
4. Procedure di risarcimento

### **1. Procedura di rilascio titoli di viaggio**

1.1 Il titolo di viaggio di corsa semplice viene rilasciato a bordo degli autobus senza maggiorazione di prezzo.

1.2 Per gli abbonamenti presso n° 3 punti vendita:

- Sede aziendale in Via Ortale, 52 San Castrese
- Autoscuola Albano piazza San Francesco in Sessa Aurunca
- Raffaele Testa, via Astrictelli Lauro (Tabacchi, Edicola, Cartolibreria “Raffinate proposte)

1.3 **I titoli di viaggio sono:**

- Biglietto di corsa semplice                   € 1,20
- Abbonamento mensile                   € 30,00

## **2. Procedura di reclamo e suggerimenti**

- 2.1. L'Azienda ha provveduto ad istituire un apposito punto di raccolta reclami e suggerimenti dell'utenza presso la sede aziendale in via Ortale, 52 San Castrese di Sessa Aurunca (CE).
- 2.2. I reclami verranno inoltrati alla Direzione dell'Azienda che provvederà a dare riscontro all'utente entro 30 giorni da ricevimento.
- 2.3. I suggerimenti verranno anch'essi inoltrati alla Direzione dell'Azienda e saranno tenuti in debito conto per il miglioramento in qualità e quantità del servizio.

## **3. Procedura di rimborso**

- 3.1. Eventuali richieste di rimborso di titoli di viaggio verranno esaminate caso per caso e, ove sussista una responsabilità oggettiva dell'Azienda, verrà istruita apposita procedura di rimborso.

## **4. Procedura di risarcimento**

- 4.1. Poiché la tutela della sicurezza dei terzi trasportati è uno degli obiettivi primari dell'Azienda, la stessa ha provveduto a stipulare polizza assicurativa con primarie compagnie di assicurazione.
- 4.2. In caso di sinistro derivante dalla circolazione dei veicoli, il danneggiato dovrà fornire tutti i dati e gli elementi richiesti dall'impresa o dalla compagnia di assicuratrice per l'istruzione e la definizione della pratica di risarcimento. I termini per la liquidazione del risarcimento del danno sono quelli previsti dalle norme di legge in materia.

- 4.3. La stessa procedura verrà seguita per il danneggiamento delle cose trasportate.
  
- 4.4. Per la perdita o avaria delle cose trasportate trovano applicazione le norme di legge sulla limitazione di responsabilità del vettore.

### **Diritti e doveri del viaggiatore**

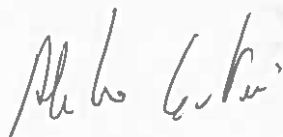
Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuto i seguenti **diritti del viaggiatore**:

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio.
2. Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto.
3. Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio.
4. Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o di 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; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio.
8. Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati.
9. Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli.
10. Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi.
11. Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

1. Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione.
2. Non occupare più di un posto a sedere.
3. Non insudiciare e non danneggiare sedili, accessori e suppellettili degli autobus.
4. Rispettare il divieto di fumare.
5. Non avere comportamento tale da recare disturbo ad altre persone.
6. Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore.
7. Non usare i segnali di allarme o altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo.
8. Attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza.
9. Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori.
10. Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Responsabile di Esercizio



**Autoservizi Gaetani Srl**

AUTOSEVIZI GAETANI S.R.L.  
Viale Ortale, 72 - 51030 San Casciano  
Sultera Arezzina (CE)  
Cod. Fisc. Part. I.V.A. 02935630612

