

# CARTA DELLA MOBILITÀ

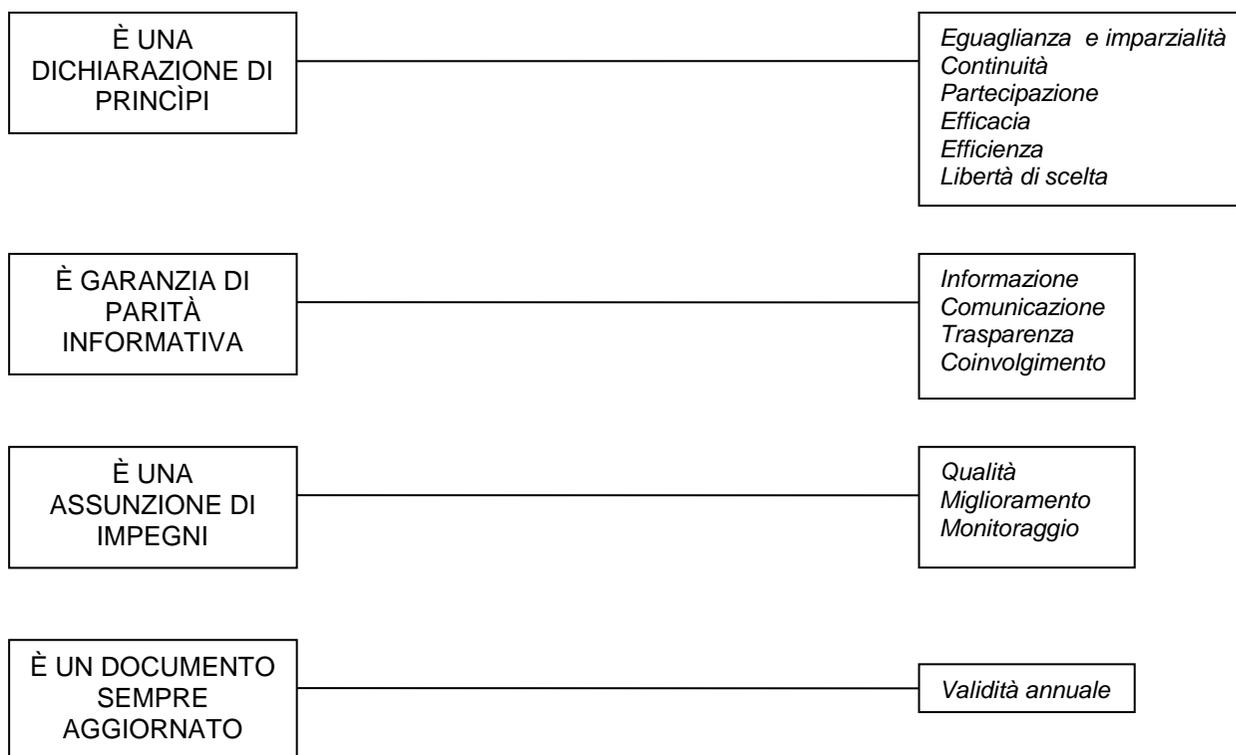
## SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO “AREA URBANA”

### CITTÀ DI ISERNIA

**(Ottobre 2017)**

## CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi per il servizio pubblico di trasporto, finalizzata a migliorare la qualità dei servizi forniti ed il rapporto tra il cliente ed il gestore dei servizi.



## PRINCIPI DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, AESERNIA S.r.l. si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dal Comune di Isernia in conformità ai seguenti principi:

### *Uguaglianza ed imparzialità*

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### *Continuità*

- Garantire servizi di trasporto regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di AESERNIA S.r.l.).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

### *Partecipazione*

- Garantire la partecipazione degli Utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

### *Efficienza ed efficacia*

- Adottare le misure necessarie ad offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito di competenza di AESERNIA S.r.l..

### *Libertà di scelta*

- Garantire il diritto alla mobilità dei cittadini nell'ambito di competenza di AESERNIA S.r.l..

## PROFILO AZIENDALE

### **ATTIVITÀ**

AESERNIA S.r.l. svolge l'attività di trasporto pubblico urbano di persone nella città di Isernia

### **STRUTTURA**

AESERNIA S.r.l. ha un organico di 9 Autisti ed ha in dotazione n° 13 autobus

### **CERTIFICAZIONE QUALITÀ**

AESERNIA S.r.l. dal 2006 opera con un Sistema Gestione Qualità, che l'Organismo CSQ ha certificato essere conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.

Mediante tale Certificazione si intende dimostrare la capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti cogenti applicabili soddisfacendo al meglio le aspettative dei Clienti/Utenti, in una prospettiva di miglioramento continuo delle prestazioni.

## POLITICA per la QUALITÀ

AESERNIA S.r.l. pone la QUALITÀ al centro della propria strategia e ne persegue il progressivo accrescimento, compatibilmente con i vincoli di equilibrio economico e finanziario posti dalla Legge e dall'Ente concedente e l'Ente finanziatore dell'Azienda.

L'organizzazione di AESERNIA S.r.l. è basata sulla sistematica cognizione delle attese dell'Utenza, sulla pianificazione del miglioramento, sulla prevenzione dei problemi, sulla misurazione delle prestazioni del servizio.

Obiettivo generale è la soddisfazione del Cliente e dell'Utenza attuabile con il miglioramento continuo delle prestazioni del servizio; il raggiungimento di tale obiettivo è legato alla volontà e all'impegno di promuovere e diffondere la mentalità del miglioramento costante a tutti i livelli aziendali ed è perseguito mediante il conseguimento di obiettivi precisi e sistematicamente verificati e riformulati. A tal fine la Direzione Aziendale è consapevole che occorre:

- rispettare pienamente le condizioni stabilite dall'Ente concedente;
- rispettare e soddisfare le esigenze dell'Utenza con adeguate specifiche di servizio;
- comunicare le caratteristiche del servizio per promuoverne la fruizione;
- assicurare un servizio conforme alle specifiche con i minori costi;
- promuovere la competenza e la consapevolezza del personale;
- rispettare le Normative e le Leggi vigenti;
- diminuire i fattori anomali che possono generare lamentele e disagi.

Per assicurare il Cliente, l'Utenza ed il personale della completezza e dell'efficacia del proprio sistema organizzativo AESERNIA S.r.l. intende seguire i criteri della Norma UNI EN ISO 9001.

Fondamentale obiettivo che l'Organizzazione persegue è, inoltre, la conservazione delle Concessioni in essere alla luce della nuova Normativa Europea recepita con l'art. 18 del DL 422/97. La strategia da mettere in atto è quella dell'aggregazione con altre Organizzazioni similari in un Consorzio che, pur garantendo l'autonomia gestionale dei soci, permetta la partecipazione a gare di appalto a carattere Regionale, Provinciale e Comunale.

E' precisa responsabilità della Direzione definire e diffondere la Politica per la Qualità e l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi definiti.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente Politica sono riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.

**RETE DI ESERCIZIO****TERRITORIO SERVITO**

Struttura del territorio:	Collinare
Frazioni servite:	5
Residenti serviti:	21.720
Superficie:	63,74 kmq
Densità:	316 abitanti/kmq
Passeggeri trasportati:	530.000 circa

**CARATTERISTICHE CONTRATTUALI**

Concessione:	il servizio è erogato sulla base di una Concessione sottoscritta con l'Amministrazione Comunale di Isernia, attualmente in regime di proroga.
--------------	---

**CARATTERISTICHE DELLA RETE**

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti)
Lunghezza della rete:	333.200 Km
Numero delle fermate:	165
Distanza media delle fermate:	250 metri
Velocità commerciale:	16,27
Copertura del servizio:	364 giorni di servizio nell'arco dell'anno
Fasce orarie:	dalle ore 6,20' alle ore 20,55' nei giorni feriali
Festività:	il servizio è garantito anche nei giorni festivi infrasettimanali. L'unica festività in cui il servizio non viene espletato è il 1 maggio per l'intera giornata. Nelle altre festività il servizio è garantito per metà giornata (Pasqua, Natale, Capodanno)
Sciopero:	il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: dalle ore 5.17 alle ore 8.17 e dalle ore 13,00 alle ore 16.00

**LINEE****LINEA N° 1 ROSSA**

P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – C.so Garibaldi – Via Latina – S.s. 17 – Via Tedeschi - Via A. Moro – SAN LAZZARO – C.so Risorgimento – P.zza Tedeschi – Via Occidentale – Ponte Cardarelli – Circonvallazione Esterna – Via S.Ippolito – OSPEDALE – Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi - P.zza della Repubblica (Ff.Ss.)

**da Ospedale per FF.SS.**

FERIALE: 6.06 6.36 7.08 7.20 7.40 8.12 8.44 9.16 9.48 10.20 10.54 11.28 12.01 12.33 13.05 13.37 14.08 14.39 15.08 15.40 16.10 17.10  
17.39\* 18.20 18.52\* 19.33 20.07 20.38 21.09 21.36 22.04  
FESTIVO: 9.56 10.54 11.54 16.29 17.23 18.17 19.11

**da FF.SS. per S. Lazzaro**

FERIALE: 6.11 6.43 7.45 8.19 8.51 9.23 9.55 10.27 11.01 11.35 12.08 12.40 13.12 13.44 14.14 14.44 15.15 15.45 16.15 16.45 17.44\* 18.26  
18.57\* 19.40 20.13 20.43 21.04 21.41 22.11°  
FESTIVO: 9.34 10.30 11.30 12.28 17.02 17.56 18.50

**da S. Lazzaro per Ospedale**

FERIALE: 6.16 6.48 7.50 8.24 8.56 9.28 10.00 10.32 11.06 11.40 12.13 12.45 13.17 13.49 14.19 14.49 15.20 15.50 16.20 16.50 17.20 17.49  
18.32 19.02 19.46 20.18 20.49 21.19 21.46  
FESTIVO: 9.39 10.35 11.35 12.33 17.07 18.01 18.55

\*= TRANSITA PER L'UNIVERSITA' °= LIMITATA ALL'OSPEDALE

**LINEA N° 2 VERDE**

P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – Via Patriarca – Via XXIV Maggio – Via Occidentale – Via S. Ippolito - OSPEDALE - Circonvallazione Esterna – Ponte Cardarelli - Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Risorgimento – Via Formichelli – Via Giovanni XXXIII – C.so Risorgimento – S.s. 17 – Via A. Moro – SAN LAZZARO – Via Tedeschi – S.s. 17 – Via XXIV Maggio – Via Senerchia – P.zza della Repubblica (Ff.Ss.)

**da Ospedale per S. Lazzaro**

FERIALE: 7.08 7.19 7.52 8.26 8.58 9.30 10.02 10.35 11.08 11.42 12.14 12.46 13.18 13.50  
FESTIVO: 9.25 10.21 11.20 12.19 16.53 17.47 18.41

**da S. Lazzaro per FF.SS.**

FERIALE: 7.39 8.13 8.46 9.18 9.50 10.22 10.55 11.29 12.02 12.34 13.06 13.38 14.10 (limitata VV.UU)  
FESTIVO: 9.15 10.11 11.09 12.09 16.43 17.37 18.31 19.25 (limitata all'Ospedale)

**da FF.SS per Ospedale**

FERIALE: 7.13 7.45 8.19 8.52 9.24 9.56 10.28 11.01 11.35 12.08 12.40 13.12 13.44  
FESTIVO: 9.20 10.16 11.14 12.14 16.48 17.42 18.36 19.30 (limitata all'Ospedale)

**LINEA N° 3 BLU (UNIVERSITÀ)**

Ospedale – Via Roma - Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi – P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – Via Latina – Via Dei Pentri - Via Corpo della Liberazione - Università (Pesche) - Via Corpo della Liberazione - SS 17 - Via Palatucci (Questura) - SS 17 - C.so Risorgimento - Via De Nicola - Via Kennedy - Via S. Spirito (Cimitero) - Vigili del Fuoco - SS 85 - M.C.T.C. - ex SS 85 - Ospedale

**Ospedale**

FERIALE: 8.06 8.42 9.00 9.19 (limitata alle FF.SS.) 10.23 11.26 12.07 12.47 13.39 16.20 17.01 17.38 18.52

**FF.SS.**

FERIALE: 8.11 8.48 10.28 11.31 12.12 12.52 13.34 (limitata all'Università) 16.25 17.06 17.44" 18.58"

**Università**

FERIALE: 8.21 8.58 10.38 11.41 12.22 13.02 13.44 (limitata ai VV.UU) 16.35 17.16 18.00 19.13

**Cimitero**

FERIALE: 8.30 9.07 10.53 11.56 12.37 13.17 16.50 17.31

**Vigili del Fuoco**

FERIALE: 8.32 9.09 10.55 11.58 12.38 13.19 16.52 17.33

**M.C.T.C.**

FERIALE: 8.38 9.15 11.00 12.03 12.43 13.24 16.57 17.38

"= LINEA 1 ROSSA

**LINEA N° 4 CELESTE (CAPRUCCIA)**

Ospedale – Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi - P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – Via Patriarca – Via XXIV Maggio – Via Occidentale – Via S. Ippolito – Ospedale – Strada Prov.le per Longano - Incr. Tiegno – Capruccia – Strada Asinina – Vigili del fuoco – Cimitero – Via S. Spirito – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi - P.zza della Repubblica (Ff.Ss.)

**Ospedale**

FERIALE: 7.16 7.26 11.45 14.20 17.55 18.06

**FF.SS.**

FERIALE: 7.21 11.40 14.15 (VV.UU.) 18.01

**Capruccia**

FERIALE: 7.38 11.58 14.33 18.19

**LINEA N° 5 CELESTE (SALietTO)**

P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – C.so Garibaldi – Via Latina – S.s. 17 – Via Tedeschi - Colle Marini – Colle Cioffi – Saliotto – Bazzoffie – Brecelle – Incr. per Fragnete – Rava Secca – Via S. Ippolito – Ospedale – Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi - P.zza della Repubblica (Ff.Ss.)

**FF.SS.**

FERIALE: 7.24 12.15 14.05 18.50

**Ospedale**

FERIALE: 7.30

**Saliotto**

FERIALE: 7.43 12.28 14.16 19.03

**LINEA N° 6 CELESTE (FRAGNETE)**

Ospedale – Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi - P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – Via Patriarca – Via XXIV Maggio – Via Occidentale – Via S. Ippolito – Ospedale – Rava Secca – S. Prov.le Fragnete – Fragnete (incr. per Fornelli) – S. Prov.le per Fragnete - Via S. Ippolito – Ospedale – Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi – P.zza della Repubblica (Ff.Ss.)

**Ospedale**

FERIALE: 7.20 11.04 11.15 14.01 17.42 17.53

**FF.SS.**

FERIALE: 7.15 11.10 13.56 (VV.UU.) 17.48

**Fragnete**

FERIALE: 7.30 11.25 14.14 18.02

**LINEA N° 7 CELESTE (COLLE MARTINO)**

Ospedale – Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi – P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – C.so Garibaldi – Via Latina – S.s. 17 – Via Comunale Colle Martino – Colle Martino – Via Comunale Colle Martino – S.s. 17 – Via Comunale Colle Croci – Colle Croci – S.s. 17 – Via Comunale Colle Croci – S.s. 17 – Via XXIV Maggio – Via Senerchia – P.zza della Repubblica (FF.SS.) – Via Patriarca – Via XXIV Maggio – Via Occidentale – Via S.Ippolito – Ospedale

**Ospedale**

FERIALE: 7.15

**FF.SS.**

FERIALE: 7.20

**Colle Martino**

FERIALE: 7.36

**Colle Croci**

FERIALE: 7.45

**LINEA N° 7 CELESTE (COLLE MARTINO)**

Ospedale – Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi – P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – C.so Garibaldi – Via Latina – S.s. 17 – Via Comunale Colle Croci – Colle Croci - S.s. 17 – Via Comunale Colle Martino – Colle Martino – Via Comunale Colle Martino – S.s. 17 – Via XXIV Maggio – Via Senerchia – P.zza della Repubblica (FF.SS.) – Via Patriarca – Via XXIV Maggio – Via Occidentale – Via S. Ippolito – Ospedale

**Ospedale**

FERIALE: 11.32 13.59

**FF.SS.**

FERIALE: 11.37 14.05 18.36

**Colle Croci**

FERIALE: 11.50 14.18 18.48

**Colle Martino**

FERIALE: 11.59 14.27 18.58

**LINEA N° 8 CELESTE (CASTELROMANO)**

Ospedale – Via Roma – Via Matteotti – P.zza Tedeschi – C.so Garibaldi – P.zza della Repubblica (Ff.Ss.) – C.so Garibaldi – Via Latina – S.s. 17 – Via Prov.le per Castelromano – Castelromano - Via Prov.le per Castelromano – S.s. 17 – Via XXIV Maggio – Via Occidentale – Via S.Ippolito - Ospedale

**Ospedale**

FERIALE: 7.12 8.27 11.04 13.00 13.59 15.24 18.11 19.17

**FF.SS.**

FERIALE: 7.17 8.39 11.09 13.06 14.05 15.29 18.17 19.23

**Castelromano**

FERIALE: 7.38 9.00 11.30 13.27 14.24 15.58 18.34 19.44

## DOCUMENTI DI VIAGGIO

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dall'Amministrazione Comunale con apposita delibera di Giunta Comunale, sulla base delle indicazioni normative della Regione Molise:

**Biglietto Ordinario:** Il biglietto deve essere convalidato appena saliti in vettura e conservato per la durata dell'intero percorso; consente di compiere un numero limitato di viaggi sull'intera rete entro 60 minuti dalla convalida. Una volta convalidato non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo ad ogni richiesta.

**Abbonamento mensile libero:** L'abbonamento mensile è valido tutti i giorni del mese. E' obbligatorio esibire l'abbonamento ad ogni viaggio. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di controllo ad ogni richiesta.

**Abbonamento mensile studenti:** L'abbonamento mensile studenti è valido dal lunedì al sabato limitatamente al periodo scolastico. E' obbligatorio esibire l'abbonamento ad ogni viaggio. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio.

**Abbonamento mensile servizio trasporto scolastico:** L'abbonamento è valido tutti i giorni del mese. Consente la libera circolazione sui mezzi dedicati al servizio di trasporto scolastico. E' obbligatorio esibire ad ogni viaggio. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio scolastico.

Può essere acquistato esclusivamente dagli studenti residenti ammessi all'utilizzo del servizio di trasporto scolastico. La tessera di riconoscimento viene rilasciata dagli uffici dell'Ente Affidante.

## TARIFFE

Tipologia Titoli di viaggio		Tariffe in vigore
1	Biglietto corsa semplice	Euro 0,62
2	Abbonamento mensile a vista 1 linea	Euro 13,22
3	Abbonamento mensile a vista 2 linee	Euro 16,11
4	Abbonamento mensile a vista intera rete	Euro 25,15
5	Abbonamento mensile studenti	Euro 11,57
6	Abbonamento mensile trasporto scolastico	Rilasciato dal Comune di Isernia

Per l'acquisto degli abbonamenti ai punti 2, 3, 4, 5 e 6 è necessaria la tessera di riconoscimento.

## TESSERE DI LIBERA CIRCOLAZIONE

Hanno diritto alla libera circolazione gratuita, senza limitazioni di orario, di linee e di corse i titolari di tessere di libera circolazione oppure di tessere a tariffa agevolata, rilasciata da enti competenti.

## VENDITA

I titoli di viaggio possono essere acquistati nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo AESERNIA e di seguito elencati.

Gli abbonamenti mensili possono essere acquistati o rinnovati presso:

Agenzia PENTRIA TOUR Viaggi di Isernia, in Corso Garibaldi, 263/265 gli ultimi 2 giorni del mese precedente a quelli della validità con i seguenti orari: Mattina dalle ore 8.45 alle 13.30 – Pomeriggio dalle ore 16.30 alle ore 18.30.

### ELENCO RIVENDITE BIGLIETTI

RIVENDITA	INDIRIZZO
Albanese Anna & C. (Bar)	Bar Ospedale
Angelone Elisa (Tabacchi)	C.so Marcelli,283
Arcaro Travel (Ag.Viaggi)	C.so Garibaldi,8
Caffetteria D'Amico (Bar)	Via S.Ippolito,13
Carano Italo Giordano (Tabacchi)	Via xxiv Maggio,211
Chiacchiarri Guerino (Alimentari)	Contrada Conocchia,41
Chiacchieri Ivana (Tabacchi)	L.go Cappuccini,11
D'Alessio Carmine (Tabacchi)	C.so Garibaldi,47
Di Benedetto Giuseppina (Bar)	C.so Garibaldi,4
EASY Bar di Cavicchio Emanuele	Via S.Ippolito,29
Esposito Antonio (Tabacchi)	C.so Risorgimento,130
Ferrara Michele (Edicola)	Piazza Stazione
Ferrante Aurelio (Bar)	C.so Garibaldi,183
Furioso Anna (Alimentari)	Contrada Castelromano,50
Gargiuolo Giuseppe (Bar)	C.so Garibaldi,395

RIVENDITA	INDIRIZZO
Gestione Romito (Bar Univ.)	Università - Pesche (IS)
Giancola Assunta (Bar)	Via E.Ponzio,70
Iovine Ettore (Tabacchi)	Via Tedeschi G.
L'Altro Bar (Bar)	Via Erennio Ponzio,32
Lancellotta Patrizio (Tabacchi)	C.so Risorgimento,48
Lombardi Fernando (Edicola)	C.so Marcelli
Mazzei Assuntina (Bar)	C.so Marcelli,92
Paletti Remo (Bar Stazione)	Piazza Repubblica,16
Tedeschi Susanna (Edicola)	Via Erennio Ponzio,2
Tesone Arturo (Bar)	C.so Garibaldi

### SANZIONI AMMINISTRATIVE

I passeggeri sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza.

L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie pari a **€ 10,00** più il valore del biglietto ordinario di corsa semplice (Articolo 38 della Legge Regionale n° 19/84 modificata dalla Legge Regionale n. 35 del 23 Dicembre 2004).

La sanzione può essere pagata sia al controllore all'atto della contestazione sia tramite Vaglia Postale intestato a AESERNIA S.r.l., Contrada Annunziata, n° 1 – 86170 - Isernia.

### COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

<b>Sede Legale</b>	<i>Indirizzo:</i>	Contrada Annunziata, n° 1 – 86170 - Isernia
	<i>Telefono:</i>	0874 / 493584
	<i>Fax:</i>	0874 / 493584

<b>Orari delle fermate</b>	Alle fermate più importanti (Stazione, ospedale, ecc.) sono affissi gli orari con le relative linee.
----------------------------	--

<b>Mappa della rete con orari</b>	Su ogni autobus è disponibile, in formato pieghevole, la mappa della rete di trasporto, con la cartina dei percorsi e gli orari. Copie della mappa sono disponibili anche presso i punti vendita
-----------------------------------	--

<b>Avvisi alla clientela</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sono impiegati per la comunicazione di situazioni ed eventi nuovi o contingenti (scioperi, interruzioni e deviazioni di percorso, variazioni di orario, chiusura estiva delle rivendite, eccetera).</li></ul>
------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hanno il seguente contenuto minimo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- il logo aziendale, indirizzo e recapiti,</li> <li>- la dizione “Avviso al pubblico”,</li> <li>- l’oggetto,</li> <li>- eventuali riferimenti,</li> <li>- scadenza/validità,</li> <li>- luogo e data di emissione</li> </ul> </li> <li>Sono comunicati all’Utenza mediante affissione a bordo degli autobus.</li> </ul>
<p><b>IL RECLAMO</b></p>	<p>Il reclamo è un’azione che l’Utente può presentare, per iscritto, per comunicare che la prestazione fornita non è coerente con le sue aspettative, relativamente ad uno o più requisiti del servizio. Oltre al reclamo, il passeggero può presentare ad AESERNIA altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.</p>
<p><b>Riscontro</b></p>	<p>I reclami e le altre comunicazioni dell’Utente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dalla Direzione. Il <b>riscontro</b> può essere <b>scritto o telefonico</b>, a seconda della richiesta dell’utente ed è effettuato entro <b>trenta giorni</b> dalla data del protocollo di ricezione, salvo situazioni particolari che richiedano accertamenti prolungati; in questo caso l’Utente riceverà da AESERNIA una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni. Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).</p>

## NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE

AESERNIA S.r.l. ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con l’Utenza. In particolare:

- **Riconoscibilità:** ai dipendenti è stato consegnato un cartellino di riconoscimento da portare in evidenza sulla divisa, sul quale sono riportate fotografia, Nome e Cognome e numero di matricola.
- **Presentabilità:** il personale è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, ad indossare capi di abbigliamento decorosi e puliti, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.
- **Comportamenti, modi e linguaggio:** il personale a contatto con l’Utenza è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra Utenza ed AESERNIA. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali sia scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile agli Utenti. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

### Doveri del viaggiatore:

- non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumare;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dalla Società;
- non gettare oggetti dal finestrino;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal vettore e le indicazioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo);
- 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 stessi e per tutti quelli che viaggiano.

### Salita e discesa dagli autobus

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee.
- Le fermate possono anche essere a richiesta; il viaggiatore è tenuto, in tali casi, a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus, utilizzando le porte contrassegnate con apposita simbologia.
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

### Titoli di viaggio

- I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio, che può essere preacquistato presso i punti vendita autorizzati.
- Il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliterate, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento.
- Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio e fino al momento della discesa, avendo valore di scontrino fiscale.
- In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliterate, il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente.

- I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione devono esibire il titolo di viaggio al conducente al momento della salita in vettura. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, riportante i dati del passeggero ed il numero dell'abbonamento.
- Il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di AESERNIA, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione.

### **Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori**

Gli autobus sono omologati per il trasporto di un determinato numero di persone, di cui una parte con posti a sedere ed una parte con posti in piedi.

I viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme, poste a tutela della loro incolumità e sicurezza:

- Occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato.
- Viaggiare in piedi solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti.

AESERNIA declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni sopra indicate.

Il viaggiatore deve attenersi a tutte le altre avvertenze e disposizioni emanate dal personale aziendale per la sicurezza e la regolarità del servizio.

### **Divieti**

Al viaggiatore è vietato:

- Salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento.
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Occupare, senza averne diritto, i posti riservati a mutilati ed invalidi.
- Parlare al conducente (con esclusione delle persone prive della vista).
- Fumare e disturbare gli altri viaggiatori.
- Insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli.
- Salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili.
- Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte.
- Gettare qualsiasi oggetto dal veicolo.

### **Oggetti smarriti**

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus possono essere reclamati dal legittimo titolare, previa puntuale descrizione dell'oggetto smarrito e dimostrazione della titolarità dell'oggetto.

**QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori ed indicatori rilevanti. I dati sulla soddisfazione degli Utenti sono rilevati mediante sondaggi condotti direttamente dall'azienda attraverso la somministrazione di questionari di gradimento messi a disposizione su ogni mezzo.

**A. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE**

INDICATORE	CALCOLO
Controlli sul servizio	N° N.C. riscontrate dal Responsabile Servizio durante i controlli
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili al comportamento del personale
Percezione complessiva comportamento Autisti (cortesia ed educazione, accuratezza e ordine, competenza e professionalità, riconoscibilità)	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**B. SICUREZZA DEL VIAGGIO**

INDICATORE	CALCOLO
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alla sicurezza del viaggio
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**C. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI**

INDICATORE	CALCOLO
Controlli sul servizio	N° N.C. riscontrate dal Responsabile Servizio durante i controlli
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alla regolarità del servizio
Percezione complessiva regolarità servizio	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**D. ADEGUATEZZA DEI PERCORSI**

INDICATORE	CALCOLO
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili all'adeguatezza dei percorsi
Percezione complessiva adeguatezza percorsi	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**E. PULIZIA DEI MEZZI**

INDICATORE	CALCOLO
Controlli sul servizio	N° N.C. riscontrate dal Responsabile Servizio durante i controlli
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alla pulizia dei mezzi
Percezione complessiva pulizia mezzi	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**F. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

INDICATORE	CALCOLO
Controlli sul servizio	N° N.C. riscontrate dal Responsabile Servizio durante i controlli
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili al comfort del viaggio
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**G. INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

INDICATORE	CALCOLO
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alle informazioni all'Utenza
Percezione complessiva informazioni all'Utenza	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**H. FACILITÀ DI ACQUISTO BIGLIETTI**

INDICATORE	CALCOLO
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alla facilità di acquisto biglietti
Percezione complessiva facilità di acquisto biglietti	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**I. GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE**

INDICATORE	CALCOLO
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili al grado di integrazione modale
Percezione complessiva grado di integrazione modale	Valore riscontrato nei sondaggi periodici