

2018

# **S.M.E.C** Società Cooperativa Autotrasporti a r.l.

Via Senatore Manente Comunale, 35  
84072 S.Maria di Castellabate (SA)

## **CARTA DEI SERVIZI**

Composta da:

### **PREMESSA**

**SEZIONE I** parte generale

**SEZIONE II :** Fattori e indicatori aziendali di qualità

**SEZIONE III :** Procedure di reclamo  
di rimborso  
di risarcimento danni

**ALLEGATO** Regolamento del servizio urbano.

### **PREMESSA**

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dalla Azienda: **S.M.E.C. Società Cooperativa Autotrasporti a r.l.** con sede in Castellabate (SA), Via Senatore Manente Comunale n. 35, frazione Santa Maria, in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n. 273, sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

La prima **Carta della mobilità** è stata depositata in data 30 maggio 2000 presso l'Area Generale di Coordinamento - Trasporti e Viabilità - Settore F.N.T. - Centro Direzionale Isola C/3 - NAPOLI.

La **Carta della mobilità** è stata altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione di copie presso gli uffici e sede sociale della Cooperativa e sui propri autobus e rimane a disposizione del pubblico presso i propri uffici.

Questo documento è costituito dalla presente premessa e da **3 Sezioni**:

0. la **premess**a descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;

1. **la Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;

2. **la Sezione II**, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione;

In particolare si distinguono **10 fattori di qualità**, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I fattori di qualità sono:

1. sicurezza del viaggio,
2. sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore,
3. regolarità del servizio e puntualità dei mezzi.
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture.
5. Attenzione all'ambiente.
6. Confortevolezza del viaggio.
7. Servizi aggiuntivi.
8. Servizi per viaggiatori con handicap.
9. Informazione alla clientela.
10. Aspetti relazionali e comportamentali.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

In particolare lo standard, che è un valore, può essere:

- A. prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati dal servizio. Es. comportamento del personale).

Inoltre, lo standard quantitativo (A) può essere:

1. specifico, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente (es. tempo di attesa alle fermate);
2. generale, quando è espresso da misure medie riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es. percentuale di mezzi in orario).

Per quanto concerne le modalità di rilevazione dei risultati si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- altri modi di rilevazione.

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati sono demandate alla scelta dell'Azienda.

Es. rilevazione diretta sul campo  
rilevazione a campione

- I. La Sezione III descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni.

La Carta della mobilità ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

## **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**

- I. I 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", dalla L. 11/7/95, n° 273 e dal DPCM del 19/5/95.

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

2018

- ° E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono 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, quali 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 di esercizio;
- ° 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 e 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 :**

La Società Cooperativa a r.l. opera dall'anno 1979 nel Comune di Castellabate nel cui bacino di traffico risiedono circa 8.700 abitanti e nel periodo estivo circa 80.000 fornendo il servizio di Trasporto Urbano.

La percorrenza complessiva annuale è di circa 294.000 chilometri, con un parco autobus di 4 automezzi per l'espletamento dei servizi in concessione e una forza lavoro di 09 unità.

Vengono serviti mediamente in un anno circa 100.000 passeggeri (suddivisi tra studenti, lavoratori, turisti e passeggeri ordinari).

Il responsabile è il signor Nicoletti Antonio, presidente del Consiglio di Amministrazione.

L'azienda ha ottenuto nel 2004 il Certificato ISO 9001-2000 per la gestione della Qualità, con aggiornamenti ed ispezioni annuali da parte di valutatori interni ed esterni.

## **3 Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti**

La S.M.E.C. è così strutturata:

- 3.1 La sede sociale che è anche l'ufficio è sito in S.Maria di Castellabate alla Via Senatore Manente Comunale n. 35 ex Via Velia.

- 3.2 Il deposito è sito in Via Franco di S.Marco di Castellabate e si compone di un Capannone per il ricovero degli automezzi, di un piazzale di circa 2000 mt. con buca per manutenzione, un box in lamiera per attrezzature varie di officina, un autolavaggio ed una cisterna per carburante .
- 3.3 la S.M.E.C. fornisce :
- 3.3.1 Il Servizio di Trasporto Urbano nel Comune di Castellabate con tre linee :
- CASTELLABATE-ANNUNZIATA
  - OGLIASTRO-LAGO
  - LAGO-OGLIASTRO.
- 3.3.2 Il servizio di Noleggio Con Conducente .
- 3.4 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti.
- 3.4.1 L'Azienda cura che il personale a contatto diretto con l'utenza si comporti in modo corretto e gentile
- 3.4.2 La presentabilità del personale sia improntata in una corretta cura personale e con abbigliamento costituito da divisa pulita e decorosa
- 3.4.3 Comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.
- 3.5 Monitoraggio (interno)
- 3.5.1 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),
- 3.5.2 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.
- 3.5.3 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, Direttiva 27/1/94 e viene da parte dell'Azienda comunicata agli organi competenti.

## SEZIONE SECONDA

### DESCRIZIONE FATTORI DI QUALITA'

---

#### 1.SICUREZZA DEL VIAGGIO

<b>Incidentalità mezzo di trasporto:</b>
--

2018

<p>Indicatori aziendali di qualità: N. morti/viaggiatori per Km. Valore 0  N. feriti/viaggiatori per Km. Valore 0  N. sinistri/vetture per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, nell'arco dell'anno: Valore 1.2</p>
---

<p>Vetustà dei mezzi:  L'anzianità media degli autobus in servizio è di : anni 11,2</p>
---

<p>Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio  Rilevazione effettuata a sondaggio: Valore % soddisfatti.</p>
--

## 2. FATTORE DI QUALITA': Sicurezza personale e patrimoniale

Indicatori aziendali di qualità:

Denunce (molestie, danni e flirti):

Nei 30 anni di vita dell'Azienda, non si registrano denunce agli organi di polizia di molestie, danni o flirti subiti da viaggiatori, sui propri mezzi.

Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza:

La rilevazione effettuata a mezzo sondaggio presso i viaggiatori, evidenzia una soddisfazione totale, circa le azioni di vigilanza e deterrenza praticata sui mezzi.

Percezione complessiva del livello di sicurezza:

Tramite i sondaggi effettuati presso i viaggiatori, emerge un'ottima soddisfazione circa la percezione complessiva dei livelli di sicurezza sui mezzi.

## 3. FATTORE DI QUALITA': Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Indicatori aziendali di qualità:

Territorio servito:

Popolazione residente circa 8.000 abitanti , popolazione turistica circa 80.000.

Regolarità complessiva del servizio:

Effettuazione del 100% delle corse effettivamente autorizzate e programmate.

Frequenza corse servizio urbano:

Le corse del servizio urbano, in concessione nel comune di Castellabate, hanno una frequenza media ogni ora, a copertura del territorio comunale che si sviluppa su tre direzioni.

Copertura giornaliera (servizio urbano):

Il numero totale di ore del servizio offerto al pubblico, nell'arco delle 24 ore, è di circa 14 ore.

Distanza media delle fermate (servizio urbano):

La distanza media delle fermate, all'interno del centro abitato è di circa trecento metri, mentre al di fuori del centro abitato, la fermata è a richiesta.

Nei punti di maggiore raccolta, le fermate sono dotate di tabelle orarie.

## 4. FATTORE DI QUALITA': pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Indicatori aziendali di qualità:

Pulizia ordinaria:

Attualmente viene praticato un solo intervento di pulizia giornaliera a fine turno.

Pulizia radicale: La pulizia radicale degli autobus viene effettuata mediamente ogni settimana, mentre il lavaggio esterno ha una frequenza bisettimanale. L'azienda si propone di effettuare, interventi di pulizia radicale, almeno con una frequenza bisettimanale.

Percezione complessiva del livello di pulizia: Il sondaggio effettuato presso l'utenza, circa la percezione complessiva del livello di pulizia, ha rilevato una percentuale di soddisfatti pari al 92 % dei passeggeri.

#### 5. FATTORE DI QUALITA': Attenzione all'ambiente.

Carburante a basso tenore di zolfo:

Il totale del carburante consumato nell'arco dell'anno da tutti i mezzi che compongono il parco rotabile, equivale al 100% dei consumi.

Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2:

Le ore di servizio, effettuate da mezzi con motore a scarico controllato, corrispondono al 100 % del totale di ore di servizio effettivo, ( dir. CEE 91/542 e DM 23/3/92 modif. DM 23/8/93 modif. DM 27/3/97).

#### 6. FATTORE DI QUALITA': confort del viaggio

Indicatori aziendali di qualità

Affollamento nelle ore di punta ( si intendono le fasce orarie 7/9 -12/14 -17/18 ):

Posti offerti seduti / posti complessivi : 90%

Climatizzazione :

1 solo automezzo attualmente è attrezzato con climatizzatore.

L'Azienda si promette, nei prossimi due anni, di portare la percentuale dei mezzi dotati di climatizzatore al 50 % per gli autobus urbani .

Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio:

Il sondaggio effettuato presso i viaggiatori, ha fatto riscontrare una percentuale di soddisfatti dell' 83 %

#### 7. FATTORE DI QUALITA' – Servizi aggiuntivi

Attualmente un automezzo è dotato di un sistema di videosorveglianza.

Nel 2009 a spese del Comune di Castellabate è stata effettuata la navetta notturna gratis che collega il centro storico di Castellabate con S.Marco e S.Maria.

Percezione complessiva qualità servizi: dal sondaggio emerge una percentuale del 80%di clienti soddisfatti.

#### 8. FATTORE DI QUALITA' : Servizi per viaggiatori diversamente abili.

Attualmente tre autobus adibiti a servizio urbano sono attrezzati per l'accesso facilitato ai diversamente abili.

Nei prossimi tre anni l'Azienda si propone di adeguare tutti gli autobus a tale necessità.

Il sondaggio effettuato presso i viaggiatori, ha fatto riscontrare una percentuale di soddisfatti del 95 %.

#### 9.FATTORE DI QUALITA': Informazione alla clientela

Indicatori aziendali di qualità :

Tempestività

Le informazioni alla clientela, sui servizi, o eventuali disservizi che possano verificarsi, causa interruzioni stradali o altro, vengono fornite alla clientela, anche telefonicamente, in tempo reale.

Diffusione:

La fascia oraria del servizio informazioni, anche telefonicamente, va dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 17.00 alle 19.00 di tutti i giorni escluso sabato e festivi.

Diffusione orari alle fermate:

Entro la fine del mese di giugno 2010, sarà potenziato il numero delle tabelle orarie vicino ai punti di fermata, già installate su tutto il territorio comunale ; una bacheca comprendente tutti gli orari in concessione. installata al capolinea sito nella piazza principale.

2018

Punti vendita territorio:

L 'Azienda non usufruisce di punti vendita dislocati sul territorio, in quanto la vendita dei biglietti avviene direttamente sui mezzi, a cura del personale viaggiante, evitando in tal modo notevoli disagi ai passeggeri, i quali per dotarsi del titolo di viaggio, sono costretti, a volte, a ricerche affannose, per quanto la rete di distribuzione possa essere capillare.

Percezione esaustività informazioni:

Dai sondaggi effettuati presso gli utenti, si rileva che il sistema di informazione alla clientela, attivato dall'Azienda, ha raggiunto la quasi totalità dei passeggeri, con piena soddisfazione degli stessi.

10.FATTORE DI QUALITA': Aspetti relazionali e comportamentali.

L'azienda si cura che il personale a diretto contatto con l'utenza sia sempre cortese e gentile e dia spiegazioni chiare e comprensibili a chi ne fa richiesta.

Indicatori Aziendali di qualità: Avvisi di cambiamento percorso, istituzioni di nuove corse, o cambio orari.

Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali: dall'ultimo sondaggio effettuato si rileva la quasi totale percentuali dei soddisfatti: 98%.

---

SEZIONE III procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

**PROCEDURA RECLAMO-RIMBORSO E RISARCIMENTO**

Gli eventuali reclami ricevuti, vengono raccolti, anche se telefonici o orali, in forma scritta, dal personale che li riceve.

Riscontro proposte e reclami:

Ai reclami, compatibilmente con l'argomento rivestito, viene dato riscontro immediato, al massimo nelle 48 ore lavorative successive alla ricezione.

Le proposte, sempre raccolte in forma scritta, sono sottoposte alle decisioni del Consiglio di Amministrazione, nella prima riunione utile tenuta dallo stesso.

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso
3. Procedure di risarcimento

## 1. **Procedura di reclamo**

1.1 Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

1.1.1. Il reclamo è un'azione dell'utente, presentata con le modalità di cui sotto all'Azienda, per comunicare una non coerenza con la proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità

1.1.2. Il suggerimento è un'azione dell'utente presentata all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

1.2. Forme e modalità di reclamo

1.2.1. Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

a) reclamo per insoddisfazione:

b) reclamo per inadempimento dell'Azienda

c) richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente, inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

A tale fine viene comunicata la struttura aziendale competente.

1.2.2. I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente

( anche telefonicamente) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto tramite posta.

1.2.3. Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente che telefonicamente) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

1.2.4. Viene altresì reso noto un numero telefonico atto a fornire sia informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.

1.2.5. L' Azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro 48 ore lavorative dalla data del ricevimento, segnalando la persona incaricata della pratica.

2. Procedura di rimborso

2.1. L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

A tal fine viene comunicata la struttura aziendale competente.

2.2. L'Azienda tiene a privilegiare soluzioni di tipo amichevole e, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es. arbitrato).

3. **Procedura di risarcimento** dei danni alle persone o alle cose (coperture assicurative)

3.1. L'Azienda porta a conoscenza degli utenti mediante documento scritto, la tipologia di casi e di situazioni che danno diritto a forme di risarcimento a favore degli stessi, dei termini da rispettare e dei tempi mediamente occorrenti.

Ogni anno, in occasione della pubblicazione della Relazione di cui al Titolo TI, paragrafo 5, della direttiva 27/1/94, l'Azienda sintetizza in un documento, che mette a disposizione dei clienti o dei terzi che ne abbiano interesse, i dati relativi a questa Sezione della Carta:

Es.:

tipologia dei reclami e loro percentuale sul totale dei reclami ricevuti;

- tempi medi di soluzione;
- confronto con i dati degli anni precedenti;
- suggerimenti ricevuti;
- suggerimenti accolti anche se parzialmente;
- Variazione alla metodologia di ricezione dei reclami o suggerimenti.

Sia il reclamo, sia il suggerimento sono indicatori potenzialmente utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dall'Azienda (es. indagine sulle soddisfazioni del cliente).

2018

Il loro ruolo non va peraltro sopravvalutato poiché tali indicatori devono venire accuratamente indagati, caso per caso, al fine di accertare il loro grado di realtà e veridicità prima di fornire una risposta all'utente e di adottare eventuali decisioni correttive o preventive.

In tale prospettiva il reclamo ed il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti in Azienda nell'ambito della stessa struttura responsabile per la qualità, mantenendo le relative registrazioni per il periodo previsto.

---

### Raccolta reclami: DIALOGA CON S.M.E.C.

---

#### Contatti e segnalazioni sul servizio

---

Qualunque informazione, suggerimento, segnalazione positiva o negativa, può essere inoltrata direttamente al l'ufficio SMEC utilizzando uno dei seguenti modi:

- telefonando al numero **0974 961565** negli orari 9.00-12.00/17.00-19.00
- scrivendo al Consiglio di Amministrazione S.M.E.C. Via Senatore Manente Comunale, 35 – 84048 Castellabate (SA), indicando il proprio nome e indirizzo
- via fax indirizzando al numero **0974 961565**
- via e-mail all'indirizzo [smec@oneonline.it](mailto:smec@oneonline.it)

Si ricorda che è importante precisare nelle segnalazioni dei reclami la data, la linea, il turno, il numero di targa della vettura relativi all'accaduto e fornire spiegazioni chiare e dettagliate.

Per ogni segnalazione ricevuta la SMEC garantisce una risposta entro due giorni lavorativi ed un'eventuale risposta più dettagliata entro venti giorni lavorativi.

#### Segnalazioni di reati avvenuti sui veicoli SMEC dotati di videosorveglianza

---

Alcuni veicoli SMEC sono dotati a bordo di un sistema di videosorveglianza per la sicurezza dei passeggeri. Chi subisce un reato (furto, borseggio, molestie, ecc.) a bordo deve avvisare il seguente numero telefonico: 0974 961565 e presentare denuncia all' Autorità di Polizia Giudiziaria. Per consentire la segnalazione è indispensabile:

- avvisare entro 8 ore dal fatto
- segnalare data, ora e targa del veicolo
- presentare denuncia all'autorità preposta entro cinque giorni
- Per altre informazioni sui servizi di trasporto rivolgersi ai singoli gestori oppure consultare sul web : **[www.autolineesmec.it](http://www.autolineesmec.it)**

#### REGOLAMENTO PER L'USO DEL TRASPORTO PUBBLICO URBANO

---

- Art. 1 – Documenti di viaggio
- Art. 2 – Uso dei veicoli
- Art. 3 – Trasporto animali
- Art. 4 – Trasporti e bagagli
- Art. 5 – Infrazioni e sanzioni

#### 1 - Documenti di viaggio

---

Il passeggero deve acquistare a bordo idoneo documento di viaggio, deve conservarlo per la durata dell'intero percorso ed esibirlo al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda, munito di idoneo documento di riconoscimento rilasciato dalla stessa. Il documento di viaggio deve essere integro ed esente da cancellature o correzioni. La convalida dei documenti di viaggio - ove richiesta - deve avvenire entro la prima fermata successiva a quella di salita.

Ogni passeggero munito di documento di viaggio valido (biglietto, tessera, abbonamento) ha diritto a far viaggiare con sé gratuitamente, un bambino di statura inferiore al metro.

Pertanto dovrà essere in possesso di:

- 1 biglietto il viaggiatore che accompagna un bambino di statura inferiore al metro
- 2 biglietti il viaggiatore che accompagna due bambini di statura inferiore al metro
- 2 biglietti il viaggiatore che accompagna tre bambini di statura inferiore al metro (in quanto il bambino per il quale è stato corrisposto l'importo del biglietto ha diritto di viaggiare con un altro bambino di statura inferiore al metro).

Il passeggero è in ogni caso tenuto ad osservare le condizioni di utilizzo dei documenti di viaggio riportate sugli stessi, nonché quelle stabilite da norme di legge o di regolamento.

## 2 - Uso dei veicoli

---

La salita e la discesa devono essere effettuate in corrispondenza delle fermate, devono avvenire dalle porte indicate e non possono essere effettuate quando la vettura è in movimento.

Il passeggero è tenuto a non ingombrare senza necessità le porte di salita o di discesa, i passaggi e gli spazi adiacenti le macchine obliterate e deve comunque rispettare le prescrizioni riportate sui singoli mezzi.

E' consentito parlare al conducente per chiedere informazioni attinenti al servizio ed in caso di inconvenienti (es: malore, borseggio, molestia, guasto).

Sui mezzi il passeggero non deve:

- cantare, suonare, schiamazzare o disturbare in qualsiasi modo;
- portare armi, materie infiammabili o esplosive, oggetti che per natura, forma o volume che possano essere molesti, pericolosi, ingombranti o maleodoranti;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;
- fare uso senza necessità del segnale per le fermate e dei dispositivi di sicurezza.

Senza apposita autorizzazione è vietato distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitario, esercitare qualsiasi commercio e vendere oggetti anche a scopo reclamistico.

## 3 - Trasporto animali

---

Il passeggero può portare con sé sui mezzi aziendali - senza il pagamento del prezzo del biglietto - animali, alle seguenti condizioni:

- devono essere di piccole dimensioni;
- non devono arrecare disturbo;
- non devono essere pericolosi;
- devono essere tenuti in braccio e/o in appositi contenitori/gabbiette coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri;
- in ogni caso devono essere dotati di strumenti, quali museruola, guinzaglio, ecc., che impediscano loro di nuocere agli altri passeggeri.

Ove gli animali insudicino o deteriorino la vettura, il proprietario è tenuto a provvedere all'immediata e sommaria disinfezione: qualora ciò non avvenga verranno applicate le sanzioni di cui al successivo punto 5 ed è tenuto al risarcimento dei danni.

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno libero accesso ai mezzi aziendali.

Il trasporto degli animali potrà essere rifiutato in caso di notevole affollamento dei mezzi pubblici.

2018

#### 4 - Trasporti e bagagli

---

Sui veicoli aziendali è consentito il trasporto gratuito di bagagli alle seguenti condizioni:

- non devono superare le dimensioni cm 80 x 50 x 50;
- le aste, gli ombrelloni ed oggetti simili, non devono superare la lunghezza di cm. 200 e devono essere tenuti in posizione verticale ovvero non ostacolare il passaggio dei passeggeri e comunque non devono occupare posti a sedere e vie di uscite;
- ciascun passeggero non può portare con sé più di un bagaglio;
- è consentito il trasporto di normali borse della spesa.
- Sono soggetti a sanzioni per violazione dell'art. 164 del Codice della Strada comma 1 (sistemazione di bagagli all'interno di autobus in modo irregolare o aventi volume e/o peso superiore ai limiti consentiti): transito alla guida di autoveicoli destinati al trasporto di persone il cui carico a bordo è sistemato in modo da risultare:
  - Diminuita la visibilità al conducente.
  - Ostacolata, per il conducente la libertà dei movimenti nella guida.
  - Ostacolato, per i passeggeri, il passaggio verso le uscite principali d'emergenza.
  - Intralcio per le uscite di soccorso laterali e posteriori.
  - Mascherati i dispositivi luminosi di emergenza.
  - Compromessa la stabilità del veicolo

I bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano insudiciare o che comunque, per la loro natura o imballaggio possano dare fastidio ai passeggeri.

#### 5 - Infrazioni e sanzioni

---

Le infrazioni alle norme previste dall'art. 1, sono soggette al pagamento della sanzione amministrativa stabilita con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione della S.M.E.C.

Le infrazioni alle norme previste dagli artt. 2-3-4 sono soggette al pagamento della sanzione amministrativa stabilita dal Codice della Strada o con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione della S.M.E.C. La sanzione amministrativa si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato nonché dal risarcimento del danno subito dall' Azienda.

All'accertamento delle irregolarità di cui all' art. 1, provvede il personale ispettivo di controllo e di verifica dell' Azienda, munito di idoneo documento di riconoscimento rilasciato dalla stessa.

Le altre irregolarità possono essere accertate oltre che dal suddetto personale dell'Azienda, dagli agenti di Polizia Municipale, agenti della Provincia di Salerno e Regione Campania.