



CARTA DELLA MOBILITÀ 2017
5^a Edizione

CARTA DELLA MOBILITÀ
EAC SRL

VERSIONE INTEGRALE

Battipaglia, 9 Giugno 2017

INDICE

PARTE 1^A. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1. RIFERIMENTI NORMATIVI
2. PRINCIPI FONDAMENTALI E ISPIRATORI DELLA CARTA
3. FINALITÀ DELLA CARTA

PARTE 2^A. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

1. STRUTTURA GIURIDICA
2. GRAFO DELLA RETE EAC SRL
3. SETTORI OPERATIVI DELL'AZIENDA E PERSONALE ADDETTO (DATI AL 31/12/16)
4. PARCO MEZZI E LOGISTICA AZIENDALE (DATI AL 31/12/16)

PARTE 3^A. L'OFFERTA COMMERCIALE

1. SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI MEDESIMI
2. IL SISTEMA TARIFFARIO
3. ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO
4. TRASPORTO BAMBINI
5. TRASPORTI BAGAGLI
6. TRASPORTO ANIMALI
7. SERVIZIO INFORMAZIONI

PARTE 4^A. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

1. DIRITTI DELLA CLIENTELA
2. DOVERI DEGLI UTENTI
3. VERIFICA DEI TITOLI DI VIAGGIO E SANZIONI
4. NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI
5. OGGETTI SMARRITI
6. RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

PARTE 5^A. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

1. PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI ESTERNE

PARTE 6^A. FATTORI DI QUALITÀ

PARTE 7^A. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

1. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
2. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ
3. COPERTURA ASSICURATIVA
4. GARANZIA SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERO

Parte 1^a. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La **Carta dei Servizi** è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di **Carta della Mobilità** ed è redatta in attuazione delle disposizioni nazionali (e regionali) riportate nel paragrafo successivo. L’adozione della Carta della Mobilità non rappresenta semplicemente l’adeguamento ad un obbligo normativo, ma costituisce un importante momento di dialogo con il pubblico, una verifica e uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio offerto.

La carta della Mobilità è un “patto” che l’azienda stipula con gli utenti, mostrando con chiarezza i mezzi che ha a disposizione, esplicitando in modo puntuale gli standard qualitativi e quantitativi che caratterizzano l’attività e definendo gli obiettivi di miglioramento per il futuro.

La EAC Srl ha adottato una Carta della Mobilità a partire dall’anno 2000.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Questo documento, è stato adottato dall’ Azienda EAC Srl in attuazione dell’art. 2, comma 2, della 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. n° 26 del 02.02.1999).

2. PRINCIPI FONDAMENTALI E ISPIRATORI DELLA CARTA

Nello svolgimento delle attività la EAC Srl si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
- CONTINUITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO
- TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE
- EFFICIENZA ED EFFICACIA

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- EAC garantisce l’accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

2.2 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

- La società garantisce l’erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l’orario pubblicato e diffuso.

- La società garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi all'interno degli autobus e sul sito www.eac-autolinee.it.
- In caso di sciopero, la società si impegna a dare tempestiva comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

2.3 TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

- La società assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.
- La società si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dai clienti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

2.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA

- La società si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.
- La società si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

3. FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta della Mobilità è il documento ufficiale di offerta con cui la società assume precisi impegni e doveri verso gli utenti prefiggendosi il raggiungimento di obiettivi di miglioramento della qualità del servizio di trasporto pubblico e del rapporto tra l'azienda erogatrice e i clienti-utenti.

Rappresenta quindi:

- Per la clientela uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela;
- Per la società un'assunzione di impegni verso la clientela e quindi uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio offerto e un'occasione per presentarsi al pubblico.

<u>STRUMENTO DI CONOSCENZA</u>	<p>In quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico urbano ed extraurbano provinciale, sulla struttura e sull'organizzazione aziendale, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato; - Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.
<u>STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE</u>	<p>In quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mette a disposizione della clientela il proprio ufficio, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'Azienda ed i clienti; - Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.
<u>STRUMENTO DI TUTELA</u>	<p>In quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; - Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione dei diritti dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

AREA SERVITA

COMUNE DI BATTIPAGLIA

SERVIZIO URBANO: Servizio svolto in ambito comunale caratterizzato da alte frequenze e breve distanza tra le fermate.

COMUNI DI BATTIPAGLIA EBOLI BELLIZZI

SERVIZIO EXTRAURBANO: Servizio che collega Comuni i cui centri limitrofi abitati sono consecutivi.

3. SETTORI OPERATIVI DELLA SOCIETÀ E PERSONALE ADDETTO (DATI AL 31/12/2016)

SETTORE	PERSONALE ADDETTO EAC
Movimento	5
Amministrazione	1
Totale	6

4. PARCO MEZZI E LOGISTICA AZIENDALE (DATI AL 31/12/2016)

PARCO MEZZI SOCIETÀ	EAC Srl
Autobus utilizzati in totale	7
Depositi Autorimessa	1
Fermate attrezzate con pensilina	18

Parte 3^a. L'OFFERTA COMMERCIALE

1. SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI MEDESIMI

Per usufruire dei servizi di trasporto di EAC Srl i clienti sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido ed idoneo che deve essere conservato fino al momento della discesa dalla vettura.

2. IL SISTEMA TARIFFARIO

Le tariffe applicate dalla Società EAC Srl sono quelle stabilite dalla "Nuova struttura tariffaria regionale" approvata dalla Regione Campania con Delibere di Giunta Regionale n. 128/2014, n. 360/2014 e successive modifiche.

PRINCIPALI TITOLI DI VIAGGIO AZIENDALI

NOME	CARATTERISTICHE	TARIFFA €
Biglietto	Biglietto personale valido nel giorno del rilascio	1,30
Abbonamento mensile ordinario	Abbonamento personale valido per il mese solare indicato sul tagliando	30,00
Abbonamento gratuito annuale studenti Unico Campania	Abbonamento personale valido per il periodo indicato sul tagliando	//

NOME	CARATTERISTICHE	TARIFFA €	AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE
Biglietto Giornaliero	Valido nel giorno del rilascio	1,30	Rete Urbana di Battipaglia e percorso extraurbano
Abbonamento mensile	Valido fino alla data di scadenza specificata sul tagliando. Le diverse tariffe sono applicate a seconda di quanto specificato sulla tessera rilasciata dall'Azienda	30,00	Rete Urbana di Battipaglia e percorso extraurbano
Abbonamento gratuito annuale studenti Unico Campania	Valido fino alla data di scadenza specificata sul tagliando. Viene rilasciato dalla Regione Campania agli Studenti che soddisfano particolari requisiti anagrafici, ISEE, etc.	//	Rete Urbana di Battipaglia e percorso extraurbano

3. ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

PUNTI VENDITA AZIENDALI

BIGLIETTERIE AZIENDALI	INDIRIZZO	ORARIO DI APERTURA	SERVIZI
UFFICI EAC	Battipaglia (SA) Via Brodolini, 26	Giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.	<ul style="list-style-type: none"> - Rilascio di abbonamenti personali studenti e lavoratori - Pagamento sanzioni - Informazioni sul servizio - Assistenza alla clientela - Distribuzione orari delle linee - Ricezione segnalazioni e reclami
A BORDO DEGLI AUTOBUS EAC		Tutti i giorni nel normale orario di servizio	<ul style="list-style-type: none"> - Vendita biglietti

Con riferimento all'abbonamento gratuito annuale studenti UNICO CAMPANIA i soggetti in possesso dei requisiti per il rilascio del titolo potranno farne richiesta seguendo la procedura indicata da UNICO CAMPANIA (informazioni consultabili al sito www.unicocampania.it).

a. VENDITA BIGLIETTI A BORDO AUTOBUS

Il biglietto giornaliero viene venduto a bordo dell'Autobus, a cura del conducente, dall'inizio del servizio fino al termine del servizio. La vendita deve avvenire a vettura ferma, in condizioni di sicurezza dell'esercizio e senza che sia pregiudicata la regolarità del servizio.

Il richiedente deve presentare l'importo esatto del titolo di viaggio, in quanto il conducente non è tenuto a dare il resto.

L'impossibilità di acquisto a bordo non esime dalle sanzioni previste a carico di chi è privo di titolo di viaggio. La vendita a bordo è sospesa durante la verifica dei titoli di viaggio.

4. TRASPORTO BAMBINI

Il passeggero munito di regolare titolo di viaggio e di un documento comprovante l'età ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età inferiore a 6 anni che non occupi un posto a sedere.

Il numero di minori di anni 6 che possono viaggiare gratuitamente è fissato in uno (1) per ogni adulto.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini o carrozzine per bambini purché piegati in modo tale da ridurne al massimo l'ingombro. Durante il viaggio il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

5. TRASPORTO BAGAGLI

1. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio o pacco di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg. 10.

Possono essere trasportati gratuitamente anche:

- Carrozine e passeggini per bambini;
 - Piccoli strumenti musicali;
 - Canne da pesca e sci.
2. I bagagli o pacchi di dimensioni superiori, fino ad un massimo di cm. 80x45x25 e di peso non superiore a Kg. 20, possono essere trasportati, in numero non superiore a due per ogni viaggiatore, dietro pagamento di un biglietto per ciascun collo.
 3. Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 80x45x25 ed il peso di Kg. 20.
 4. I bagagli ed i pacchi devono essere posati a terra in modo da recare il minor disagio possibile per gli altri viaggiatori e, comunque, in modo da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori da e verso le portiere.
 5. Fermo restando il divieto e le relative sanzioni di cui appresso relativamente al trasporto di materiali pericolosi, è vietato il trasporto di materiali maleodoranti o che possano sporcare le vetture o dare disturbo ai passeggeri.
 6. Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, quando le vetture sono affollate.

6. TRASPORTO ANIMALI

A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei casi ed alle condizioni che seguono.

1. E' ammesso il trasporto gratuito di:
 - Cani guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
 - Cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
 - Altri animali di piccola taglia purché racchiusi in contenitori di dimensioni ridotte che impediscano anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. I contenitori devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose.
2. Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato od escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento.
3. In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.

7. SERVIZIO INFORMAZIONI

Il servizio di informazioni al pubblico è garantito nelle modalità di seguito riportate:

INFORMAZIONI TELEFONICHE PRESSO LA SEDE DELL'AZIENDA

Tel. 0828/308190

Nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00

INFORMAZIONI PRESSO UFFICI

Informazioni – rilascio abbonamenti - pagamento sanzioni-reclami e richieste

Via Brodolini, 26 - 84091 Battipaglia (SA)

Nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00

INFORMAZIONI TRAMITE INTERNET

www.eac-autolinee.it

e-mail: info@eac-autolinee.it

Parte 4^a. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

PREMESSE

Chiunque usufruisce del servizio offerto da EAC Srl è tenuto ad osservare le avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente.

1. DIRITTI DELLA CLIENTELA

I clienti del servizio di trasporto hanno diritto:

1. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità
2. all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto
3. alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in vigore
4. al rispetto degli orari in vigore
5. ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo
6. ad un comportamento cortese da parte di tutto il personale in servizio
7. alla riconoscibilità del personale a contatto della utenza
8. ad inoltrare reclami
9. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente Carta

2. DOVERI DEGLI UTENTI

1. Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo fino alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale di vigilanza
2. Occupare un solo posto a sedere
3. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati
4. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori
5. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto
6. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi
7. Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo
8. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di animali e bagagli
9. Non fumare
10. Non gettare alcun oggetto dai veicoli
11. Non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento
12. E' vietato chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

3. VERIFICA DEI TITOLI DI VIAGGIO E SANZIONI

Gli utenti del servizio sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio, a richiesta del personale di vigilanza incaricato dall'Azienda, sia a bordo delle vetture che alla fermata di discesa.

Il personale incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'Azienda, può operare anche in abiti borghesi e può incassare direttamente, rilasciandone ricevuta, in tutto o in parte l'importo della sanzione amministrativa.

Ai sensi dell'art. 115 della Legge Regionale 16/2014, gli utenti del servizio che vengano trovati dal personale di vigilanza sprovvisti del titolo di viaggio (per sé, per gli animali o per il bagaglio) o con titolo di viaggio non valido, in ambito di trasporto urbano, sono soggetti al pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice e alla sanzione amministrativa pari a cento volte l'importo del titolo di viaggio di corsa semplice oltre le spese di notificazione (*art. 115, comma 3, punti a e b, L.R. 16/2014*).

Con riferimento ai trasporti extraurbani, i viaggiatori per i quali saranno rilevate irregolarità del titolo di viaggio, saranno tenuti al pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare unitamente alla sanzione amministrativa pari a cento volte la tariffa ordinaria di corsa semplice precedentemente calcolata oltre la spesa di notificazione (*art. 115, comma 4, punti a e b, L.R. 16/2014*).

E' ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari alla terza parte della sanzione, oltre alle spese del procedimento, entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione. Tale somma è ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione (*art.115, comma 8, L.R. 16/2014*).

Quest'ultima costituisce titolo esecutivo per la riscossione coattiva, a mezzo di ruolo esattoriale delle somme dovute.

Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono produrre opposizione davanti al Pretore del luogo in cui è stata commessa la violazione entro il termine di 30 giorni dalla notificazione del provvedimento. L'opposizione si propone mediante ricorso, al quale deve essere allegata l'ordinanza notificata (*art. 22 legge 689/81*).

Il titolare della potestà sul minore per evitare l'addebito delle spese postali per la notificazione della violazione può presentarsi non prima di tre giorni e non dopo quindici giorni presso l'Azienda per il pagamento della sanzione.

Al viaggiatore titolare di valido abbonamento che non abbia ottemperato all'obbligo di recare con se il documento di viaggio, nel caso in cui esibisca entro e non oltre i successivi cinque giorni dalla data del verbale, copia dello stesso, l'abbonamento e un valido documento di riconoscimento, recandosi presso gli uffici aziendali negli orari di apertura, sarà applicata la sanzione di euro 6, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione (*art. 115, comma 6, LR 16/2014*).

Il personale di verifica è incaricato anche di vigilare sull'osservanza degli altri obblighi cui debbono attenersi gli utenti dei servizi di trasporto pubblico su gomma e di emettere, ove necessario, le previste sanzioni.

Il personale di vigilanza incaricato dall'Azienda è qualificato dalla Legge come Pubblico Ufficiale e contesterà le violazioni suddette con apposito verbale di accertamento.

A tal fine il contravventore è tenuto ad esibire un documento di identità personale e, in mancanza, dovrà fornire a voce le proprie generalità. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

L'Utente del servizio è considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio altresì quando:

- a) pur essendo in possesso del biglietto,
 - il biglietto presenti segni di alterazione o contraffazione;
- b) pur essendo in possesso di abbonamento,
 - l'abbonamento sia scaduto o accompagnato da una tessera di riconoscimento scaduta, oppure
 - il viaggiatore non sia il titolare della tessera di riconoscimento, oppure
 - sia utilizzato un abbonamento a tariffa non corrispondente a quella prevista dalla tessera, oppure
 - presenti l'abbonamento o la tessera di riconoscimento con segni di alterazione o contraffazione.

L'Utente è altresì considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:

- dichiararsi di essere abbonato ma non sia in grado di esibire l'abbonamento, oppure
- sia in possesso della tessera senza l'abbonamento, oppure
- utilizzi un abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento.

In caso di contraffazione, alterazione o cancellazione della convalida del titolo di viaggio, questo viene ritirato dagli agenti di vigilanza che hanno accertato la violazione. In questo caso il contravventore, oltre ad essere assoggettato alla sanzione amministrativa per mancanza di titolo di viaggio, sarà soggetto ad una ulteriore sanzione per la violazione degli artt. 465 o 466 c.p., depenalizzati ai sensi del d.lgs. 507/1999.

Eventuali reati accertati dal personale di vigilanza saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle leggi penali.

Le ordinanze – ingiunzioni di cui all'art. 18 della legge 689/1981 saranno notificate entro 365 giorni dalla data di accertamento dell'infrazione.

RICORSI

L'autore dell'infrazione ha diritto di presentare un ricorso contro la multa e/o chiedere di essere sentito. Il ricorso deve essere presentato entro 30 giorni dalla contestazione. In caso di violazione commessa da minorenne, il ricorso dovrà essere presentato da chi esercita la potestà dei genitori dopo che l'infrazione commessa dal minore gli sarà stata contestata a mezzo di raccomandata A.G.

Le contestazioni, esclusivamente in forma scritta, devono essere indirizzate a:

EAC Srl Via Brodolini, 26 – 84091 Battipaglia (SA)

4. NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

1. I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno custodia.
2. Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale.
3. Sulle vetture sono riservati agli invalidi alcuni posti a sedere indicati con apposita targhetta. Essi devono essere lasciati a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

4. Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:

- salire sulle vetture quando queste sono dichiarate “complete”
- salire o scendere dalle vetture quando le stesse non siano completamente ferme
- salire da porte destinate alla discesa
- scendere da porte destinate alla salita
- sporgersi o gettare qualunque oggetto dai finestrini
- viaggiare senza sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia delle vetture
- sostare in prossimità delle porte di accesso, appoggiarsi ad esse o intralciare in altro modo la salita, il transito dei passeggeri verso le porte di uscita e di discesa

L’Azienda declina ogni responsabilità per quanto derivi dall’inosservanza dei divieti suddetti.

E’ inoltre vietato:

- ostacolare lo svolgimento del servizio
- distaccare o alterare contrassegni, cartelli, avvisi e quanto altro si trovi apposto all’interno e all’esterno delle vetture
- svolgere a bordo delle vetture attività di venditore di beni e servizi nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe e fare raccolta di fondi a qualunque titolo, ad eccezione delle persone all’uopo espressamente autorizzate dall’Azienda; svolgere attività di cantante, suonatore e simili; distribuire materiale di propaganda in assenza di specifica autorizzazione dell’Azienda;

Coloro che trasgrediscono a queste ultime disposizioni sono allontanati dalle vetture, previo ritiro del titolo di viaggio, senza diritto ad alcun rimborso.

5. OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi o nei locali della EAC Srl sono consegnati presso l’Ufficio EAC Srl con l’indicazione delle circostanze del ritrovamento.

Uffici EAC Srl
Via Brodolini, 26 84091 Battipaglia (SA)
Tel. 0828/308190
(aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00)

6. RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

I titoli e gli abbonamenti non sono rimborsabili salvo che per motivi imputabili all’Azienda.

In questi casi il cliente può inoltrare richiesta scritta di rimborso, indicando le motivazioni ed allegando il documento di viaggio di cui chiede il rimborso all’Azienda.

La richiesta deve essere indirizzata a EAC Srl Via Brodolini, 26 - 84091 Battipaglia (SA).

L’azienda esamina tutte le richieste e garantisce risposta entro 30 giorni dalla data di arrivo.

Parte 5ª. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

1. PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI ESTERNE (RECLAMI E RICHIESTE DELLA CLIENTELA)

1.1 MODALITÀ DI INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE

Chiunque desideri trasmettere all'azienda un reclamo, una richiesta, una segnalazione, proposte e/o suggerimenti per il miglioramento del servizio, può inoltrarli secondo le modalità di seguito riportate.

Segnalazione diretta presso

EAC Srl Via Brodolini, 26 – 84091 Battipaglia (SA)

Uffici aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

Segnalazione scritta: Indirizzando la segnalazione a

EAC Srl Via Brodolini, 26 – 84091 Battipaglia (SA) Fax 0828/344039 e-mail info@eac-autolinee.it

Per garantire l'efficace attività di verifica dei fatti contestati, si invita la clientela a segnalare ogni particolare utile per circostanziare con precisione l'accaduto (data, ora, luogo, linea, direzione vettura) e ad indicare le proprie generalità e il proprio recapito per consentire all'azienda di inoltrare l'eventuale risposta.

1.2 TERMINI PER LA RISPOSTA

EAC Srl si impegna a fornire una risposta scritta o telefonica (nel caso disponga unicamente del recapito telefonico del mittente) entro 30 giorni dalla data di ricezione a chiunque abbia inoltrato all'azienda segnalazione secondo le modalità riportate al punto 1.1. Solo in casi eccezionali, espressamente motivati, la risposta definitiva potrà essere fornita entro 45 giorni.

Non è garantito il rispetto dei termini per la risposta nel caso in cui la segnalazione sia inoltrata seguendo modalità diverse da quelle indicate.

Parte 6ª. FATTORI DI QUALITÀ

La EAC Srl assume i seguenti fattori, ed i relativi indicatori, come elementi utili per il controllo della qualità offerta e percepita dalla clientela. La società si impegna a monitorare i fattori di seguito riportati e ad assicurare il rispetto degli standard obiettivo per l'anno 2017 rendendo inoltre noto l'esito del monitoraggio attraverso la pubblicazione dei risultati conseguiti nelle successive edizioni della Carta della Mobilità

I.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	<i>Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio</i>	
	INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	4,43	5
II.	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	<i>Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio</i>	
	INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	4,39	5
III.	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI	<i>Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio</i>	
	INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	4,25	5
IV.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	<i>Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio</i>	
	INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
	Percezione complessiva del livello di pulizia	4,11	5
V.	COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio</i>	
	INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
	Percezione complessiva del comfort del viaggio	4,14	5
VI.	SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO	<i>Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio</i>	
	INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
	Percezione complessiva della qualità del servizio	3,71	5
VII.	SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI	<i>Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio</i>	
	INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
	Percezione complessiva della qualità del servizio	3,57	5
VIII.	INFORMAZIONI ALL'UTENZA	<i>Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio</i>	
	INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
	Percezione complessiva della disponibilità degli operatori nel fornire informazioni	4,50	5

IX. ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

Modalità di rilevazione: sondaggio

INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali e comportamentali	4,32	5

X. LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Modalità di rilevazione: rilevazione & sondaggio

INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
Percezione complessiva livello servizio allo sportello	4,21	5

XI. GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

Modalità di rilevazione: sondaggio

INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
Percezione complessiva del livello di integrazione modale	3,89	5

XII. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Modalità di rilevazione: rilevazione

INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
Veicoli con motore secondo standard EURO	4,50	5

XIII. EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Modalità di rilevazione: rilevazione

INDICATORE	RISULTATO 2016	STANDARD OBIETTIVI 2017
Frequenza delle linee	3,80	5

- *Legenda scala indicatori dei fattori di qualità:*

1: scarso 2: mediocre 3: sufficiente 4: buono 5: ottimo

Parte 7^a. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

1. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

La EAC Srl ascolta i suoi clienti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e anticiparne le esigenze, grazie a indagini quantitative e qualitative di Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente).

Le indagini di Customer rilevano come il cliente valuta il servizio offerto dalla EAC Srl sulla base dei seguenti fattori di qualità:

- 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;
- 5) comfort del viaggio;
- 6) servizi aggiuntivi a bordo;
- 7) servizi per viaggiatori diversamente abili;
- 8) informazioni all'utenza;
- 9) aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con l'utenza;
- 10) livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- 11) grado di integrazione modale.

Per ogni fattore sopra elencato viene calcolato un indice di soddisfazione quale confronto tra la qualità percepita e la qualità attesa, che consente di capire se la qualità che si sta offrendo è uguale, maggiore o minore di quella che i clienti vorrebbero. Le indagini vengono eseguite anche per adempiere a impegni precisi contenuti nel Contratto di Servizio stipulato tra la EAC Srl e la Provincia di Salerno.

Le indagini di Customer Satisfaction forniscono indicazioni utili per il continuo miglioramento del servizio offerto, individuando le aree di intervento dei vari settori aziendali.

2. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Società EAC Srl è dotata di sistema di gestione per la qualità dall'Anno 2003 (in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2008)

3. COPERTURA ASSICURATIVA

EAC Srl fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi per i danni alla persona derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'azienda.

Nei casi in cui non trovino applicazione le norme che prevedono l'indennizzo diretto da parte della propria compagnia di assicurazione, in caso di presunto sinistro alle persone o alle cose, l'utente che si ritiene danneggiato è invitato a redigere e sottoscrivere una richiesta danni. Nella richiesta, in cui viene data una descrizione dell'accadimento, deve essere specificato l'oggetto della richiesta (Richiesta danni), luogo e ora del sinistro, la linea e la direzione del bus coinvolto, la targa o il numero sociale della vettura o il numero di matricola dell'autista, i dati del mittente. Deve inoltre essere inserito ogni particolare utile ad identificare con precisione termini e circostanze in cui il fatto si è verificato.

La richiesta danni allegando preventivo del danno e/o inizio certificazione medica va inoltrata per iscritto a:
EAC Srl Via Brodolini, 26 - 84091 Battipaglia (SA)

4. GARANZIA SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERO

Le fasce orarie in cui la società garantisce il servizio in caso di sciopero sono le seguenti:

5:00 - 08:30	12:15 - 14:45
--------------	---------------