



AIR MOBILITA' S.r.l.

Via Fasano - Z. I. - Loc. Pianodardine

83100 Avellino (AV)

CF - P.IVA 02977850649

***IL TRASPORTO PUBBLICO
SU GOMMA***

Emissione del 22.02.2017

Revisione 6 del 12.10.2020



SOMMARIO

Numeri Utili.....	4
La Carta della Mobilità.....	7
COS' È LA CARTA DELLA MOBILITÀ.....	7
IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	7
PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO	8
Chi siamo.....	9
L'AZIENDA	9
STRUTTURA ORGANIZZATIVA - ORGANIGRAMMA	9
I NUMERI.....	9
INTERCONNESSIONI	10
Air Mobilità in numeri.....	10
Le Linee.....	11
SERVIZI URBANI.....	11
SERVIZI DA E PER BENEVENTO E PROVINCIA.....	11
SERVIZI DA E PER AVELLINO E PROVINCIA	12
LINEE INTERREGIONALI	13
Le Regole del viaggio.....	14
DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	14
IL SISTEMA TARIFFARIO.....	14
ABBONAMENTI GRATUITI PER GLI STUDENTI	15
LIBERA CIRCOLAZIONE.....	15
RIVENDITE AUTORIZZATE TITOLI DI VIAGGIO.....	16
INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA	16
REGOLE GENERALI.....	16
VERIFICA DEL TITOLO DI VIAGGIO	16
SANZIONI AMMINISTRATIVE	17
APPLICABILITÀ DELLA SANZIONE AMMINISTRATIVA	17
COME PAGARE LE SANZIONI AMMISTRATIVE.....	17
CHI PUÒ SANZIONARE	18
NORMATIVA VIGENTE.....	18



Informazioni alla clientela.....	19
NOLEGGIO	19
RACCOLTA – CUSTODIA - RESTITUZIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI.....	19
PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI	20
La Qualità.....	21
SISTEMA INTEGRATO QUALITÀ/ AMBIENTE	21
QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	21
TAVOLI DI CONFRONTO.....	21
FORMAZIONE DEL PERSONALE	21



Numeri Utili

1

AIR MOBILITÀ S.r.l.

Sede Centrale	Centralino	Posta Elettronica Certificata
Via Fasano – Z. I. Loc. Pianodardine 83100 Avellino	Telefono 0825.2041 Fax 0825.204217 Orario: Lunedì e Martedì 07.45 – 14.10 15.30 – 18.45 Dal Mercoledì al Venerdì 07.45 – 14.10	airmobilitasrl@pec.it E-mail air@airmobilitasrl.it

INFORMAZIONI UTILI IN TEMPO REALE

Call Center [0825. 2041](tel:0825.2041)

Numero Verde [800. 194947](tel:800.194947)

Risponde dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 da telefonia fissa nell'ambito della regione Campania, Roma e provincia.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Via Fasano Z. I. Pianodardine, 83100 Avellino

Telefono 0825.204211

www.airmobilitasrl.it/reclami/

Orario di apertura: 9.00 - 13.00 dal Lunedì al Venerdì.

UFFICIO LEGALE

Via Fasano Z. I. Pianodardine, 83100 Avellino

Telefono 0825.204230

Orario di apertura: 9.00 - 12.00 dal Lunedì al Venerdì.

INFORMAZIONI, ABBONAMENTI, BIGLIETTI, AGEVOLAZIONI TARIFFARIE, MANCATO PAGAMENTO, IRREGOLARITÀ DOCUMENTI DI VIAGGIO.

Ufficio Informazioni

UFFICIO INFORMAZIONI AVELLINO: 0825. 204250

UFFICIO INFORMAZIONI BENEVENTO: 0824.778263/ 0824.778355

Orario di apertura: dal Lunedì al Sabato 06.30 – 19.30
(festivi esclusi)

	Carta della Mobilità	CdM
		Pag. 5 di 22



L'App "*Mycicero*" permette di consultare gli orari delle linee provinciali e di acquistare on-line i biglietti per le linee interregionali.

AMICO BUS

Servizio a chiamata per persone con disabilità

Per poter usufruire del servizio è necessario contattare l'Ufficio Movimento, al numero 0825 - 204420, 3 giorni (72 ore) prima rispetto alla data prevista di utilizzo, comunicando l'orario e la fermata di salita.

Orario prenotazioni: dal Lunedì al Sabato 08.00 - 13.00

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito www.airmobilitasrl.it.



AIR MOBILITÀ S.r.l.

Via Fasano Loc. Pianodardine, 83100 AVELLINO

Telephone 0825.2041

The main switchboard number is open from 09.00 a.m. to 2.00 p.m.
Monday to Friday.

CLAIM, CUSTOMER SERVICE

Via Fasano Z. I. Pianodardine, 83100 Avellino

Telephone 0825.204217

www.airmobilitasrl.it/reclami/

Opening Hours:

9.00 am – 1.00 pm Monday to Friday

LAW OFFICE

Via Fasano Z. I. Pianodardine, 83100 Avellino

Telephone 0825.204230

Opening Hours:

9.00 am – 12.00 am Monday to Friday.

LOST PROPERTY OFFICE

Via Fasano Z. I. Pianodardine, 83100 Avellino

Opening Hours:

9.00 am – 1.00 pm Monday to Friday.

FREECALL NUMBER 800.19.49.47

Lines are open 6:30 am to 7:30 pm Monday to Saturday.

AIR MOBILITÀ

Useful Numbers



With "MYCICERO" you can quickly and easily consult the bus timetables and also buy bus tickets and passes.



La Carta della Mobilità

COS' È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità fornisce informazioni pratiche per conoscere i servizi che eroga l'Azienda AIR MOBILITÀ S.r.l., che gestisce il sistema di trasporto su gomma della provincia di Avellino, di Benevento nonché di alcune linee interprovinciali e interregionali.

La Carta della Mobilità viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della Legge 11 Luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi del DPCM 27 GENNAIO 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 DICEMBRE 1998.

Secondo quanto stabilito dalla suddetta normativa, i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

- Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e di quantità di cui assicurano il rispetto;
- Predisporre programmi annuali per il progressivo miglioramento degli standard adottati.

IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi nasce a seguito dell'attività di rivalorizzazione promossa da alcuni degli Stati membri della Comunità Europea a favore dei servizi pubblici. La carta della Mobilità è, nello specifico, la Carta dei Servizi applicata al mondo dei trasporti. La nascita della Carta si ispira in particolare a due punti fondamentali della nostra legislazione:

- **Art. 16 Costituzione italiana** "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi".
- **Art. 8 Trattato di Maastricht** "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

Al fine di approfondire i termini secondo cui la Carta della Mobilità viene elaborata, di seguito vengono riportati i riferimenti legislativi a partire dalla Direttiva del 1994 ad oggi:

- **D.P.C.M. 27 Gennaio 1994** recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **Art. 2 Decreto - Legge 12 Maggio 1995 n. 163** convertito in Legge 11 Luglio 1995 n. 273 recante "misure urgenti per la semplificazione di procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- **D.P.C.M. 19 Maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- **D.P.C.M. 30 Gennaio 1997**;
- **Legge 30 Luglio 1998 n.281** recante "disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti";
- **D.P.C.M. 30 Dicembre 1998** recante "schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- **Delibera Regionale n. 8687 del 21 Dicembre 1999** che prevede la redazione da parte delle aziende di TPL della Carta dei Servizi pubblici del settore Trasporti (Carta della Mobilità);
- **Art. 12, Art. 16, Art. 38 e Art. 40 Legge Regionalen. 3 del 28 Marzo 2002** recante "Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania";
- **Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.**



PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

La Carta della Mobilità è il documento ufficiale che regola i rapporti fra AIR MOBILITÀ S.r.l. e i cittadini utenti che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico. È uno strumento di semplice consultazione che fornisce informazioni sui servizi offerti e permette di conoscere l'attività dell'Azienda. Con la Carta della Mobilità, AIR MOBILITÀ si impegna ad erogare i propri servizi garantendo il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

➤ EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

AIR MOBILITÀ S.r.l. si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche. Inoltre si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

➤ PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti, AIR MOBILITÀ si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione ed i livelli di servizio offerto.

➤ EFFICIENZA ED EFFICACIA

AIR MOBILITÀ si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.

➤ TUTELA DELL'AMBIENTE

AIR MOBILITÀ si impegna a promuovere tutte quelle iniziative e progetti, volti a diminuire l'impatto ambientale, ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.

➤ CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

AIR MOBILITÀ assicura lo svolgimento del servizio di trasporto, secondo gli orari autorizzati e pubblicati, senza interruzione, tutti i giorni dell'anno ad eccezione delle giornate di CAPODANNO, PASQUA e NATALE. In occasione di scioperi, il servizio è garantito nelle fasce orarie che vanno dalle 6.00 alle 8.00, dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 17.00 alle 19.00.

➤ LIBERTÀ DI SCELTA

AIR MOBILITÀ garantisce, per quanto di sua competenza, il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.



Chi siamo

3

L'AZIENDA

L' AIR MOBILITÀ S.r.l. è una società unipersonale, partecipata al 100% da Autoservizi Irpini S.p.A. (A.IR. S.p.A.). Il 26 aprile 2018, con effetto giuridico dal 1° Maggio 2018, mediante conferimento di ramo aziendale dell'Autoservizi Irpini S.p.A. (A.IR. S.p.A.) relativo al servizio di "Trasporto Pubblico Locale", viene costituita l' "AIR MOBILITÀ S.r.l.", che subentra, pertanto, in tutti i rapporti attivi e passivi facenti capo al ramo d'azienda conferito. La società svolge attività di gestione del sistema di trasporto pubblico locale su gomma di interesse urbano, regionale e provinciale. Essa assicura il collegamento, oltre che nel capoluogo Irpino, anche con 106 comuni della provincia di Avellino, con Napoli, Benevento, Caserta, Salerno - Università di Fisciano (linee interprovinciali), Nola, inoltre con Roma, Campobasso (linee interregionali), oltre che di Mercogliano con Montevergine mediante un impianto a fune tra i più importanti in Europa.

L' Azienda percorre circa 13.200.00 chilometri annui, di cui km 1.200.000 urbano, con un movimento annuo di circa 6.000.000 di persone, attraverso 33 autolinee nella Provincia di Avellino, 21 autolinee nella Provincia di Benevento, 3 di competenza regionale senza contributi, nonché 4 autolinee di competenza regionale finanziata, tra cui quella di Nola, impiegando 292 vetture. Il servizio è organizzato in quattro stabilimenti (Pianodardine, Torrette di Mercogliano, Flumeri e Benevento), le attività aziendali sono prevalentemente svolte presso lo stabilimento di Pianodardine (AV) dove viene gestita anche la manutenzione ordinaria delle vetture.

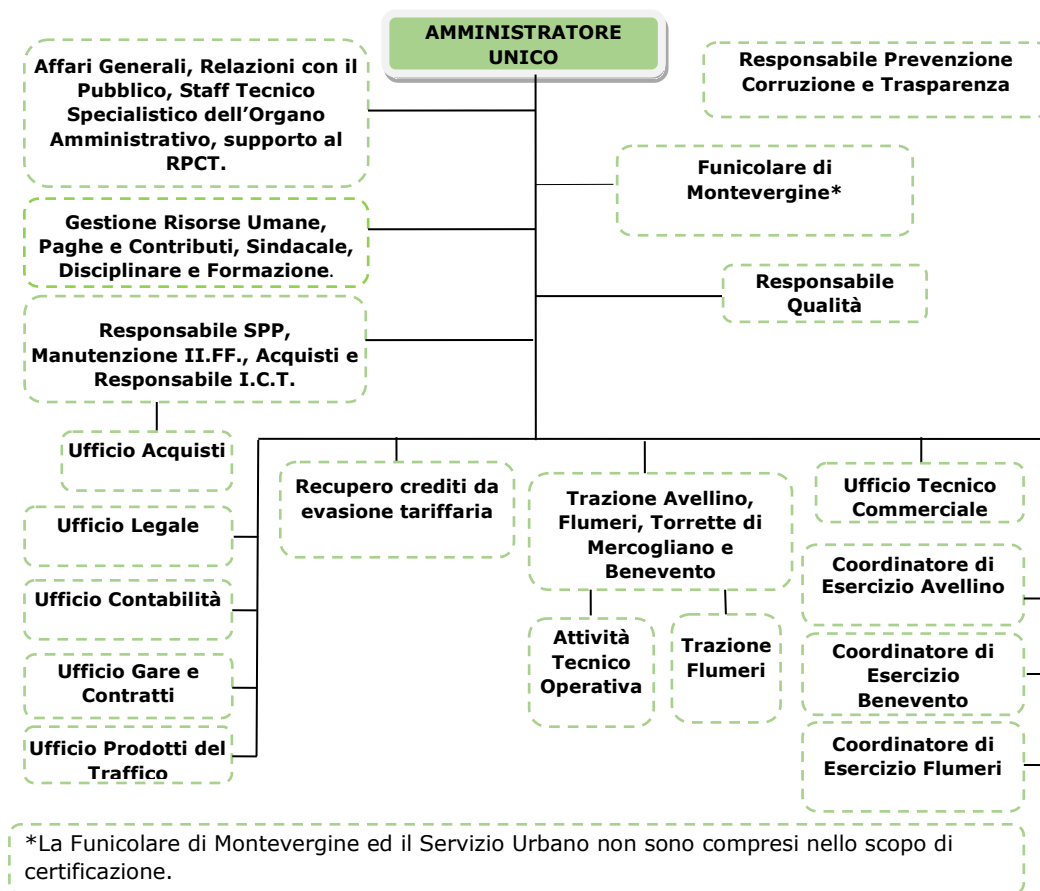
STRUTTURA ORGANIZZATIVA - ORGANIGRAMMA

L' AIR MOBILITÀ S.r.l. è organizzata sotto forma di Società uni personale a responsabilità limitata. L'amministrazione della Società è affidata ad un Amministratore Unico. La società applica con efficacia un Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001/2015** nell'edizione corrente, con il seguente scopo di certificazione: "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico extraurbano di linea su gomma". Inoltre è in possesso anche della certificazione ambientale secondo la norma **UNI EN ISO 14001/2015**, rilasciata dalla Società Bureau Veritas Italia S. p. A nonché della certificazione n. 2955 dell'Istituto Giordano relativa alla norma **UNI EN 13816/2002** avente ad oggetto "Trasporto Pubblico di Passeggeri: Definizione, Obiettivi, Misurazione della Qualità del Servizio". Di seguito si riporta l'organigramma gerarchico funzionale aziendale.

I NUMERI

423 Dipendenti totali al 31/12/2019 di cui:

- **Area Movimento** 373, di cui 267 sono effettivi e 106 interinali;
- **Personale amministrativo** 34, di cui 31 effettivi e 3 interinali;
- **Personale officina e deposito** 8 effettivi;
- **Funicolare** 6 effettivi;
- **Distaccati UNICO-CAMPANIA** 2, appartenenti all'area Movimento.



IMPEGNO NEL SOCIALE

Fortemente radicata nella realtà Irpina, la società ha rivolto e continua a rivolgere la sua attenzione ed il suo sostegno al sociale e a giovani della Provincia Irpina (Alternanza Scuola-Lavoro, Stage formativi, Garanzia Giovani, etc.).

INTERCONNESSIONI

All'interno dei comuni serviti operano altri vettori di trasporto che si interconnettono con le linee automobilistiche esercite dall' AIR MOBILITÀ S.r.l. su alcuni nodi principali.

Air Mobilità in numeri

4

- **Comuni interessati dal servizio:** 160, di cui 102 appartenenti alla provincia di Avellino, 37 a quella di Benevento, 7 a quella di Caserta, 12 a quella di Napoli e 2 a quella di Salerno.
- **Superficie territoriale comuni serviti:** 3756.33 Km²
- **Popolazione residente:** 2.025.834 abitanti
- **Linee:** 58 Extraurbane – 3 Interregionali – 14 Urbane
- **Giorni di operatività:** 362
- **Fermate:** 2235

Le Linee

5

SERVIZI URBANI

- **LINEA 01 - 02:** Avellino (P.zza Kennedy)-Atripalda - FF.SS. - Avellino
- **LINEA 03:** Avellino (P.zza Kennedy) - Via Tagliamento - Capocastello
- **LINEA 04:** Avellino (P.zza Kennedy) - Mercogliano - Avellino
- **LINEA 05 - 09:**C.daAlvanite – Casa Circondariale – P.zza Libertà- Autostazione – Roseto – Città Ospedaliera – Pozzo del Sale – Picarelli
- **LINEA 06:**Valle - Città Ospedaliera - Q1 - Piazza Kennedy
- **LINEA 07:** Piazza Kennedy - Ospedale Maffucci - Starze 1 - Starze 2
- **LINEA 08:** S. Tommaso - R. Mazzini – Autostazione - Via C. Del Balzo
- **LINEA 09** - Atripalda - Alvanite(FESTIVA)
- **LINEA 10 – 13:** Bellizzi – P.zza Libertà – Autostazione- P.zza Kennedy – Rione Parco – Città Ospedaliera
- **LINEA 11:**Piazza Cavour - Contrada Bagnoli - Valle Pesce
- **LINEA 12:** Piazza Cavour - Contrada S. Eustachio - Piazza Kennedy
- **LINEA 01 – 02 - 04:** Atripalda - Avellino - Mercogliano (FESTIVA)
- **LINEA 14:**Avellino (P.zza Kennedy) - Monteforte (CORSA SCOLASTICA)
- **LINEA 06 – 09 – 13:**Valle - S. Tommaso - Bellizzi (FESTIVA)

SERVIZI DA E PER BENEVENTO E PROVINCIA

- **BENEVENTO - NAPOLI** (FESTIVO)
- **BENEVENTO - NAPOLI**
- **LAIANO - NAPOLI**
- **S. MARCO AI MONTI - S. MARIA A TORO - BENEVENTO**
- **B. BARBA - CEPPALONI - BENEVENTO** (FERIALE)
- **MELIZZANO - BENEVENTO** (FERIALE)
- **MOIANO - LUZZANO - AIROLA - BENEVENTO** (FERIALE)
- **PAGLIARA - BENEVENTO** (FERIALE)
- **PIETRAROJA - BENEVENTO** (FERIALE)
- **PIETRAROJIA - TELESE - NAPOLI** (FERIALE)
- **S. AGATA DEI GOTI – ARPAIA**(CON DIREZIONE LUZZANO) (FERIALE)
- **S. AGATA DEI GOTI – CASERTA**(VIA DURAZZANO) (FERIALE)
- **S. AGATA DEI GOTI - MONTESARCHIO - BENEVENTO** (FERIALE)



- **S. AGATA DEI GOTI - S. TOMMASO - AIROLA - ARPAIASCALO** (FERIALE)
- **S. NAZZARO - S. GIORGIO DEL SANNIO - BENEVENTO** (FERIALE)
- **TSEOCCANISI - BENEVENTO** (FERIALE)
- **VENTICANO (CASTEL DEL LAGO) - BENEVENTO (CON DIRAMAZIONE CALVI)** (FERIALE)
- **BONEA - MONTESARCHIO - BENEVENTO** (SCOLASTICO)
- **CALVI (CUBANTE) - S. GIORGIO DEL SANNIO - BENEVENTO (STAZ. C. LE)** (SCOLASTICO)
- **CIRCOLARE MONTESARCHIO** (SCOLASTICO)
- **MONTESARCHIO - TUORO - BENEVENTO** (SCOLASTICO)
- **PIANA S. LORENZO - TELESE (VIALE MINIERI)** (SCOLASTICO)

SERVIZI DA E PER AVELLINO E PROVINCIA

- **AVELLINO - NOLA**
- **AVELLINO - CASERTA**
- **AVELLINO - GROTTAMINARDA - ARIANO IRPINO - FOGGIA**
- **AIELLO DEL SABATO - AVELLINO - NAPOLI**
- **PRATOLA - ATRIPALDA - AVELLINO - MONTEFORTE - POMIGLIANO Z.I.**
- **S. ANGELO DEI LOMBARDI - LIONI - PONTEROMITO - AVELLINO - NAPOLI**
- **ARIANO I. - GROTTAMINARDA - AVELLINO - NAPOLI**
- **AVELLINO - MONTEMIETTO - PIETRADEFUSI - BENEVENTO**
- **AVELLINO - TUFO - MONTEFUSCO - BENEVENTO**
- **SENERCHIA - CALABRITTO - LIONI - S. ANGELO DEI L. - AVELLINO - FISCIANO**
- **GROTTAMINARDA - PATERNOPOLI - S. MANGO SUL CALORE - AVELLINO - NAPOLI**
- **GROTTAMINARDA - ANZANO - VALLATA - LACEDONIA**
- **BIVIO NUSCO - NUSCO - NUSCO SCALO - MONTELLA**
- **BAGNOLI - PONTEROMITO - PATERNOPOLI**
- **AVELLINO - FISCIANO (UNIVERSITÀ)**
- **LAPIO - AVELLINO - NAPOLI**
- **AVELLINO - CESINALI - SOLOFRA - MONTORO - MERCATO SAN SEVERINO**
- **MONTEFREDANE - AVELLINO - NAPOLI**
- **BAGNOLI I. - MONTELLA - VOLTURARA I. - AVELLINO - NAPOLI**
- **AVELLINO - CASSANO I. - MONTESARCHIO**
- **ROTONDI - AVELLINO - NAPOLI**
- **BAIANO - MUGNANO - MONTEFORTE - FISCIANO**
- **S. LUCIA DI SERINO - S. STEFANO DEL SOLE - AVELLINO - NAPOLI**
- **GROTTAMINARDA - BONITO - MIRABELLA - TAURASI**
- **FONTANAROSA - CALORE - AVELLINO - NAPOLI**
- **ARIANO IRPINO - GROTTAMINARDA - BENEVENTO**



- **ARIANO I. – MONTECALVO – CASALBORE**
 - **AQUILONIA – BISACCIA – ANDRETTA – S. ANGELO DEI LOMBARDI**
 - **ARIANO I. – GROTTAMINARDA – VALLATA – LACEDONIA**
 - **ARIANO I. – SAVIGNANO – GRECI – MONTAGUTO**
 - **ARIANO I. – CASTEL DEL LAGO – NAPOLI**
 - **GROTTAMINARDA – FRIGENTO – VILLAMAINA – S. ANGELO DEI LOMBARDI**
 - **ARIANO I. – ARIANO SCALO – CASTELFRANCO IN MISCANO**
 - **ARIANO I. – VILLANOVA DEL BATTISTA – FLUMERI (FIAT) – GROTTAMINARDA**
 - **GROTTAMINARDA – FISCIANO (UNIVERSITÀ)**
-

LINEE INTERREGIONALI

- **SALERNO – FISCIANO – AVELLINO – BENEVENTO – CAMPOBASSO**
- **LAPIO – AVELLINO – ROMA**
- **BAGNOLI IRPINO – AVELLINO – ROMA**

Per ulteriori informazioni riguardo le tariffe delle linee interregionali è possibile consultare il sito <https://airmobilitasrl.it/linee-interregionali/>.



Le Regole del viaggio

6

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del titolo di viaggio, tra il cliente e La Società, viene stipulato un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano la fruizione del servizio. Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità per la durata del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari di viaggio;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e delle tariffe;
- Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- Rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- Rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli.

In riferimento ai doveri dei viaggiatori, tra le norme di carattere amministrativo, vige l'obbligo per i passeggeri di munirsi di regolare titolo di viaggio, compilarlo in ogni sua parte, convalidarlo e conservarlo integro per tutta la durata dello stesso. I viaggiatori sprovvisti di biglietto, non obliterato o nonvalido, saranno soggetti oltre al pagamento del titolo di viaggio anche ad una sanzione amministrativa così come previsto dalla L.R. 10/2017. Per tutte le altre informazioni relative alle condizioni generali di trasporto (accesso autobus, tariffe/ sanzioni, trasporto bambini/ bagagli/ animali, etc.) si rimanda al regolamento di viaggio il cui estratto è esposto su tutti gli autobus aziendali.

IL SISTEMA TARIFFARIO

L' AIR MOBILITÀ S.r.l., come le principali aziende di Trasporto Pubblico campane, ha aderito al sistema tariffario integrato della Regione Campania, gestito dal Consorzio Unico-Campania (www.unicocampania.it) che cura il sistema tariffario, la distribuzione ed il marketing dei titoli di viaggio in tutta la Regione. Tale sistema prevede che, con un unico biglietto e durante la validità temporale dello stesso, ci si può spostare in tutto il territorio campano, anche attraverso l'utilizzo combinato dei servizi delle altre aziende aderenti.

La Regione Campania ha varato, dal 1° Gennaio 2015, il nuovo sistema tariffario regionale che prevede:

- L' adozione di un modello chilometrico per la definizione delle sedici fasce tariffarie previste;
- L' introduzione di un nuovo titolo integrato, il TIC;
- L' obbligo per tutte le aziende di emettere i titoli aziendali.

La Regione Campania, il 24 Novembre 2014, ha riconosciuto il Consorzio Unico-Campania quale soggetto unitario per la gestione del nuovo sistema tariffario regionale. Tutte le aziende, obbligate all'integrazione tariffaria ai sensi della D.G.R. 128/14, hanno individuato nel Consorzio il soggetto unitario per la gestione dell'integrazione tariffaria.

Per procedere all' attuazione delle D.G.R., ed in particolare all' emissione dei biglietti aziendali, si sono rese necessarie modifiche allo Statuto e al Regolamento del Consorzio. In particolare, è prevista:

- L'emissione anche dei titoli aziendali;
- La delega al Consorzio Unico-Campania della gestione delle tariffe aziendali, oltre che di quelle integrate.



Raccogliendo in seno ad Unico-Campania le diverse opzioni tariffarie, si è inteso conservare le economie di scala, già realizzate dal Consorzio, evitando la frammentazione dei servizi e mantenendo alto il livello di guardia contro le frodi e la falsificazione.

		BIGLIETTO				ABBONAMENTO													
		CORSIA SINGOLA		GIORNALIERO		7 GIORNI		MENSILE		ANNUALE OPERATIVO		ANNUALE ORDINARIO AGEVOLATO (SEE < € 12.500)		ANNUALE OVER 65 ANNI (SEE < € 10.000)		ANNUALE STUDENTI		ANNUALE STUDENTI AGEVOLATO (SEE < € 12.500)	
Linea	Tipo	Adesione	Integrato	Adesione	Integrato	Adesione	Integrato	Adesione	Integrato	Adesione	Integrato	Adesione	Integrato	Adesione	Integrato	Adesione	Integrato	Adesione	Integrato
U NA	A	€ 1,10	€ 1,80	€ 3,50	€ 4,50	€ 12,50	€ 16,00	€ 35,00	€ 42,00	€ 236,20	€ 284,00	€ 211,70	€ 236,20	€ 176,40	€ 220,50	€ 164,80	€ 176,40	€ 117,60	€ 132,30
U SA	D	€ 1,10	€ 1,40	€ 3,30	€ 3,90	€ 12,00	€ 14,00	€ 27,50	€ 32,50	€ 208,30	€ 243,75	€ 185,70	€ 207,20	€ 165,00	€ 195,00	€ 154,70	€ 182,80	€ 134,10	€ 158,40
U AV	U BN	€ 1,10	€ 1,30	€ 3,00	€ 3,80	€ 11,00	€ 13,00	€ 25,00	€ 30,00	€ 187,30	€ 225,00	€ 168,80	€ 191,30	€ 150,00	€ 180,00	€ 140,60	€ 168,80	€ 121,90	€ 146,30
U CE		€ 1,10	-	€ 3,00	-	€ 11,00	-	€ 25,00	-	€ 187,30	-	€ 168,80	-	€ 150,00	-	€ 140,60	-	€ 121,90	-
NA 1		€ 1,60	€ 2,20	-	-	-	-	€ 37,50	€ 50,00	€ 262,50	€ 336,00	€ 236,30	€ 315,00	€ 210,00	€ 280,00	€ 198,00	€ 262,50	€ 170,00	€ 227,50
NA 2		€ 2,20	€ 2,70	-	-	-	-	€ 45,00	€ 57,50	€ 308,00	€ 400,00	€ 331,20	€ 414,00	€ 286,40	€ 368,00	€ 278,00	€ 345,00	€ 238,00	€ 298,00
NA 3		€ 2,80	€ 3,50	-	-	-	-	€ 59,80	€ 73,60	€ 478,40	€ 588,80	€ 430,60	€ 528,90	€ 362,70	€ 471,00	€ 358,80	€ 441,00	€ 311,00	€ 382,70
NA 4		€ 3,40	€ 4,30	-	-	-	-	€ 65,10	€ 81,90	€ 500,80	€ 625,20	€ 468,70	€ 568,70	€ 415,80	€ 504,00	€ 390,00	€ 491,40	€ 338,50	€ 425,90
NA 5		€ 3,90	€ 4,90	-	-	-	-	€ 75,80	€ 94,50	€ 604,80	€ 756,00	€ 544,30	€ 660,40	€ 483,80	€ 604,80	€ 453,80	€ 567,00	€ 393,10	€ 491,40
NA 6		€ 4,70	€ 5,50	-	-	-	-	€ 88,00	€ 109,00	€ 688,00	€ 860,00	€ 618,20	€ 720,00	€ 550,40	€ 640,00	€ 518,00	€ 600,00	€ 447,20	€ 520,00
NA 7		€ 5,20	€ 6,00	-	-	-	-	€ 94,00	€ 116,00	€ 732,00	€ 920,00	€ 676,90	€ 792,00	€ 601,60	€ 704,00	€ 654,00	€ 750,00	€ 488,80	€ 572,00
NA 8		€ 5,80	€ 6,80	-	-	-	-	€ 95,90	€ 114,00	€ 775,20	€ 912,00	€ 697,70	€ 820,80	€ 620,30	€ 729,60	€ 581,40	€ 688,00	€ 503,90	€ 582,80
NA 9		€ 5,90	€ 7,00	-	-	-	-	€ 102,80	€ 121,50	€ 810,80	€ 972,00	€ 738,70	€ 875,50	€ 650,60	€ 778,20	€ 615,00	€ 728,00	€ 533,30	€ 632,30
NA 10		€ 6,50	€ 7,80	-	-	-	-	€ 108,20	€ 128,20	€ 849,80	€ 993,80	€ 764,80	€ 898,20	€ 679,70	€ 794,80	€ 637,20	€ 745,20	€ 560,20	€ 645,80
NA 11		€ 7,80	€ 8,70	-	-	-	-	€ 120,70	€ 134,30	€ 965,80	€ 1.074,40	€ 889,50	€ 987,00	€ 772,50	€ 893,50	€ 724,20	€ 805,80	€ 627,60	€ 698,40
NA 12		€ 8,80	€ 9,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NA 13		€ 9,70	€ 10,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NA 14		€ 10,50	€ 11,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NA 15		€ 13,20	€ 13,20	-	-	-	-	€ 128,00	€ 142,40	€ 1.024,00	€ 1.139,20	€ 921,60	€ 1.025,30	€ 819,20	€ 911,40	€ 768,00	€ 854,40	€ 666,60	€ 740,50
NA 16		€ 13,70	€ 14,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AC 1		€ 1,30	€ 1,70	-	-	-	-	€ 30,00	€ 40,00	€ 210,00	€ 280,00	€ 189,00	€ 252,00	€ 168,00	€ 224,00	€ 157,50	€ 210,00	€ 136,50	€ 182,00
AC 2		€ 2,00	€ 2,40	-	-	-	-	€ 41,40	€ 50,60	€ 331,20	€ 404,80	€ 298,10	€ 384,30	€ 265,60	€ 303,80	€ 248,40	€ 303,80	€ 195,30	€ 263,10
AC 3		€ 2,40	€ 3,00	-	-	-	-	€ 50,50	€ 64,40	€ 404,80	€ 515,20	€ 384,30	€ 483,70	€ 333,80	€ 412,20	€ 303,60	€ 368,40	€ 263,10	€ 334,80
AC 4		€ 2,90	€ 3,70	-	-	-	-	€ 56,70	€ 71,40	€ 453,80	€ 571,20	€ 408,20	€ 514,10	€ 362,80	€ 457,00	€ 340,20	€ 428,40	€ 294,90	€ 371,30
AC 5		€ 3,40	€ 4,30	-	-	-	-	€ 65,10	€ 81,90	€ 500,80	€ 625,20	€ 468,70	€ 568,70	€ 415,80	€ 504,00	€ 491,40	€ 589,50	€ 398,50	€ 425,90
AC 6		€ 4,80	€ 5,80	-	-	-	-	€ 74,00	€ 93,00	€ 582,00	€ 704,00	€ 533,80	€ 639,20	€ 473,60	€ 569,20	€ 444,00	€ 538,00	€ 384,90	€ 457,60
AC 7		€ 4,50	€ 5,40	-	-	-	-	€ 84,00	€ 98,00	€ 672,00	€ 784,00	€ 604,80	€ 705,60	€ 537,80	€ 627,20	€ 504,00	€ 588,00	€ 436,80	€ 509,60
AC 8		€ 4,90	€ 5,80	-	-	-	-	€ 85,50	€ 100,70	€ 684,00	€ 805,80	€ 615,80	€ 729,00	€ 547,20	€ 644,60	€ 513,00	€ 604,20	€ 444,60	€ 523,60
AC 9		€ 5,30	€ 6,30	-	-	-	-	€ 91,20	€ 108,30	€ 729,80	€ 856,00	€ 659,00	€ 778,80	€ 583,70	€ 683,10	€ 547,20	€ 648,80	€ 474,20	€ 563,20
AC 10		€ 5,70	€ 6,70	-	-	-	-	€ 93,60	€ 109,80	€ 748,80	€ 878,40	€ 673,90	€ 790,60	€ 599,00	€ 702,70	€ 561,80	€ 658,80	€ 486,70	€ 571,00
AC 11		€ 7,00	€ 7,80	-	-	-	-	€ 108,80	€ 120,70	€ 870,40	€ 965,60	€ 783,40	€ 888,00	€ 695,30	€ 772,50	€ 652,80	€ 724,20	€ 565,80	€ 627,60
AC 12		€ 7,90	€ 8,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AC 13		€ 8,80	€ 9,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AC 14		€ 9,50	€ 10,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AC 15		€ 11,30	€ 12,20	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 820,40	€ 921,60	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,80
AC 16		€ 12,70	€ 13,70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ABBONAMENTI GRATUITI PER GLI STUDENTI

Con la pubblicazione dell'apposito Regolamento, la Regione Campania ha dato esecuzione alla delibera, del 22 Dicembre 2015, per rendere gratuita la mobilità degli studenti nel percorso da casa a scuola e viceversa (si veda, nello specifico, la deliberazione della Giunta Regionale n.451 del 02/08/2016 recante "Disposizioni in materia di trasporto gratuito per gli studenti ed agevolazioni tariffarie per altre categorie di utenti"). Per maggiori informazioni è possibile consultare il Regolamento di viaggio AIR MOBILITÀ S.r.l. esposto su ogni mezzo aziendale e pubblicato sul sito www.airmobilitasrl.it.

LIBERA CIRCOLAZIONE

In ossequio al "Protocollo d'intesa per il miglioramento degli standard di sicurezza sui mezzi pubblici a favore dei viaggiatori e del personale in servizio e contro la vandalizzazione dei mezzi di trasporto", firmato dagli appartenenti alle Forze dell'Ordine e la Regione Campania, sono ammessi a viaggiare gratuitamente gli agenti ed ufficiali delle Forze dell'Ordine appartenenti ai Comandi Regionali di: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria. Gli appartenenti alle Forze dell'Ordine possono usufruire della circolazione gratuita esibendo al personale di guida il tesserino personale di riconoscimento, o distintivo di appartenenza al Corpo. All'occorrenza devono fornire assistenza al personale di bordo e agli utenti del trasporto pubblico, in caso di commissione di reati o per interventi di ripristino dell'ordine pubblico. Tuttavia, qualora gli appartenenti alle Forze dell'Ordine non vogliono dichiarare la propria identità, sono tenuti a corrispondere un contributo pari all'80% del titolo di viaggio.



RIVENDITE AUTORIZZATE TITOLI DI VIAGGIO

I biglietti validi sulle autolinee interregionali possono essere prenotati e contestualmente acquistati presso le rivendite esterne autorizzate. Inoltre sulla tratta Avellino – Roma è possibile procedere all’acquisto del titolo di viaggio e alla prenotazione del posto direttamente on-line con pagamento a mezzo di carta di credito o presso le ricevitorie SISAL. Le informazioni possono essere reperite o sul sito www.airmobilitasrl.it, o al *Call Center 0825.2041* o al *Numero Verde aziendale 800.194947*. Dall’ 11 Maggio 2018 la rivendita dei titoli di viaggio è stata affidata, tramite gara d’appalto, ad un’azienda selezionata dal *Consorzio Unico Campania*. Resta garantita, tuttavia, la vendita a bordo dei titoli di viaggio con l’applicazione del sovrapprezzo, acquistabile dal conducente con denaro contante e di piccolo taglio; per il rimborso dei titoli di viaggio si rimanda al regolamento di viaggio aziendale.

INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

L’AIR MOBILITÀ S.r.l. ha assunto l’impegno per un costante e progressivo miglioramento delle condizioni di accessibilità di mezzi e infrastrutture del trasporto pubblico, perché ne possano fruire in autonomia e sicurezza anche le persone con disabilità; è stato sottoscritto un Protocollo d’ Intesa con le Associazioni dei disabili per l’accessibilità e la fruibilità in autonomia dei servizi di mobilità. L’accessibilità del servizio di superficie all’utenza con diversa abilità motoria è facilitata da un parco autobus impiegato sulle tratte urbane equipaggiato, per la maggior parte degli automezzi, di pedana mobile per la salita delle sedie a ruote, nonché attrezzata per il loro ancoraggio. AIR MOBILITÀ S.r.l., nell’ambito del trasporto extraurbano, è dotata di due vetture atte a garantire lo spostamento delle persone con ridotta capacità motoria. È possibile richiedere il passaggio di un mezzo attrezzato per una specifica corsa in tutte le linee extraurbane, frequenza non elevata (con passaggi superiori ai 15 minuti). Per prenotare è sufficiente telefonare al numero **0825. 204420** (*Ufficio Movimento*) tre giorni (72 ore) prima rispetto alla data prevista di utilizzo, comunicando orario e fermata di salita.



REGOLE GENERALI

Per viaggiare sui mezzi di trasporto AIR MOBILITÀ è necessario munirsi di un titolo di viaggio, convalidarlo all’inizio della corsa, conservarlo fino al termine del viaggio ed esibirlo su richiesta del personale autorizzato. I titolari di abbonamenti elettronici, mensili ed annuali, devono convalidare il titolo ogni qualvolta accedano a un mezzo di trasporto pubblico, i trasgressori verranno sanzionati per un importo fisso pari 6.00 euro.

VERIFICA DEL TITOLO DI VIAGGIO

Tutti coloro che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di regolare titolo di viaggio, conservarlo per tutta la durata del viaggio e ad esibirlo ad ogni richiesta del personale di controlleria. Chiunque venga trovato sprovvisto del titolo di viaggio sarà considerato trasgressore ed incorrerà nell’applicazione della sanzione amministrativa. Tale trasgressore, se maggiorenne, è tenuto ad esibire un regolare documento di riconoscimento per agevolare la propria identificazione da parte del personale di controlleria.



SANZIONI AMMINISTRATIVE

Le sanzioni amministrative, per gli utenti sprovvisti di titoli di viaggio, sono le seguenti:

➤ PER I TRASPORTI URBANI

- a) Pagamento della tariffa ordinaria;
- b) Sanzione amministrativa pari a 100 volte l'importo del titolo di viaggio dovuto, oltre eventuali spese di notifica.

➤ PER I TRASPORTI EXTRAURBANI

- a) Pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
- b) Sanzione amministrativa pari a 120 volte la tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal Sistema Tariffario Regionale, oltre eventuali spese di notifica.

Tali sanzioni si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento mensile o annuale che non siano in grado di esibirlo durante il controllo. Se il viaggiatore presenta l'abbonamento entro i successivi cinque giorni, purché lo stesso risulti regolarizzato/ emesso prima dell'accertamento della violazione, la sanzione originaria viene ridotta ai soli 6.00 euro.

APPLICABILITÀ DELLA SANZIONE AMMINISTRATIVA

Il passeggero è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa quando:

- Non è in possesso del titolo di viaggio o è in possesso di titolo di viaggio aziendale per azienda diversa da quella utilizzata;
- Il titolo di viaggio non è stato obliterato o è stato obliterato in maniera irregolare;
- La validità del titolo di viaggio è scaduta;
- Il titolo di viaggio non è valido nell'ambito del percorso effettuato dal cliente o, laddove è prescritto, il percorso non è stato indicato sul titolo;
- Il titolo di viaggio risulta alterato e/o contraffatto (abrasione rilevante, cancellazione cera, ecc.);
- L'abbonamento non è accompagnato da un valido documento di riconoscimento o non è debitamente compilato in ogni sua parte laddove è prescritto;

Non è in grado di esibire ai competenti uffici aziendali, laddove previsto, l'abbonamento personale valido o la tessera di riconoscimento entro il termine prescritto di tre giorni successivi alla data della contestazione o notifica del verbale.

COME PAGARE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE

Il passeggero ha diritto al pagamento della sanzione in misura ridotta, versando, oltre al prezzo del titolo di viaggio evaso ed all'eventuali spese di notifica, una somma pari al 50% della sanzione amministrativa intera. Come previsto dall' *Art. 40 comma 8 Legge Regionale 28Marzo 2002 n.3*, è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al trenta per cento della sanzione, oltre alle spese del procedimento, se avviene entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione.

Il pagamento dell'oblazione potrà essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- All'atto della contestazione, ove previsto nelle mani dell'agente accertante, che rilascerà obbligatoriamente apposita ricevuta;
- Entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notificazione, laddove prevista, del sommario processo verbale di accertamento della violazione:
 - a) A mezzo di c/c postale intestato all'Azienda che ha elevato il verbale, scrivendo nella causale il numero di serie e la data di elevazione dello stesso;
 - b) Presso gli Uffici preposti dell'Azienda che ha elevato il verbale.



c) Nel caso in cui il pagamento della sanzione pecuniaria in misura ridotta non abbia avuto luogo nei termini di 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica del verbale di accertamento della violazione, l'Azienda provvederà ad emettere ordinanza/ingiunzione di pagamento della sanzione amministrativa intera, comprensiva anche del costo del biglietto evaso e delle spese di accertamento e notifica. Il pagamento va effettuato entro 60 gg. dalla data di notificazione della ordinanza/ingiunzione stessa.

d) Qualora il trasgressore non dovesse effettuare neppure il pagamento della ordinanza/ingiunzione nei termini prescritti, l'Azienda procederà alla riscossione della somma dovuta attraverso l'iscrizione a ruolo con relativa emissione di cartella esattoriale. Quest'ultima viene trasmessa al Consorzio Nazionale dei Concessionari dell'esazione dei tributi che provvederà all'espletamento di tutte le procedure necessarie per la riscossione coatta, fino al pignoramento dei beni, se necessario. Il trasgressore ha la facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o di notificazione del processo verbale, di far pervenire, a mezzo servizio postale o mediante consegna a mano, una relazione scritta difensiva redatta su carta semplice o richiedere di essere sentito. La contestazione della violazione commessa da minori o incapaci è notificata sempre al responsabile degli stessi, ai sensi dell'art. 40 della L.R. 30/1998. L'utente che falsifichi i titoli di viaggio ovvero fornisca false dichiarazioni sulla propria identità è punito ai sensi di legge.

CHI PUÒ SANZIONARE

Come stabilito dall'Art. 40 comma 10 Legge Regionale 28Marzo 2002 n.3, al fine di assicurare il più efficace contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria, la verifica dei titoli di viaggio viene effettuata dal personale di verifica, cui è stata riconosciuta la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa della Regione Campania. Ogni agente di Polizia Amministrativa è munito di una tessera di riconoscimento numerata rilasciata dal gestore e sono abilitati ad effettuare i controlli previsti dall'Art. 13 Legge 24 Novembre 1981n.689, compresi quelli necessari per l'identificazione del trasgressore, nonché tutte le altre attività istruttorie previste dal capo I, sezione II della Legge 689/1981. Nell'esercizio delle loro funzioni gli agenti accertatori sono Pubblici Ufficiali.

Essi sono abilitati a:

- Richiedere l'esibizione di regolare titolo di viaggio;
- Richiedere il rilascio delle esatte generalità;
- Richiedere l'esibizione dei documenti di identificazione;
- Richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine in caso di mancata identificazione;
- Sequestrare titoli di viaggio scaduti, alterati falsi o intestato a persona diversa dal possessore;
- Richiedere l'intervento delle forze dell'ordine per far allontanare i viaggiatori che pregiudichino l'ordine o la sicurezza del servizio o che comunque rechino disturbo agli altri viaggiatori.

NORMATIVA VIGENTE

L'attività di verifica dei titoli di viaggio è disciplinata dalla Legge n°689 del 24 novembre 1981 in materia di "Modifiche al sistema penale", nonché dal Decreto Legislativo del 30/12/'99 n°507 in materia di depenalizzazione dei reati minori e riforma del sistema sanzionatorio, ai sensi dell'art.1 della Legge 25.06.99 n°205. In ambito regionale vige il controllo svolto dal personale, avente la qualifica di agente di polizia amministrativa, e/o dalle guardie giurate o da personale con la stessa qualifica appartenente ad istituti di vigilanza privati come disciplinato dalla Delibera della Giunta Regionale n.42 del 06/02/2019: le sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico sono disciplinati dall'art. 40 L.R. 3/2002 come modificato dalla L.R. n. 10 del 31 Marzo 2017.



Informazioni alla clientela

7

NOLEGGIO

Il servizio di noleggio viene esercitato per enti pubblici e privati, associazioni, istituti scolastici di ogni ordine e grado, privati che intendono viaggiare in regime di sicurezza, affidabilità e professionalità, per esigenze occasionali o programmate, con autobus dell'AIR MOBILITÀ S.r.l..

L'Azienda assicura la pluriennale esperienza dei propri autisti, garantendo un servizio di massima professionalità e sicurezza, che viene effettuato con autobus di gran turismo, muniti di tutti i comfort, che hanno diversa capacità da 50 a 78 posti a sedere per trasporto passeggeri. Il servizio viene effettuato su richiesta della clientela e previa accettazione di apposito preventivo. A tale scopo, la richiesta di noleggio deve contenere la/e data/e in cui si delibera venga effettuato il servizio, la durata, la/e località di partenza e di destinazione, l'orario di partenza e quello di rientro ed il numero dei componenti in gruppo.

RACCOLTA – CUSTODIA - RESTITUZIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI

L'Azienda provvede alla raccolta, custodia e restituzione degli oggetti smarriti dalla clientela disponendo le procedure descritte di seguito.

L' AIR MOBILITÀ S.r.l. declina ogni responsabilità per lo smarrimento di qualsiasi tipo di oggetto a bordo degli autobus. Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico, vengono gestiti dall'Azienda secondo procedura interna rientrante nel Sistema di Gestione per la Qualità. Per effettuare il ritiro è necessario recarsi di persona presso gli sportelli dell'AIR MOBILITÀ S.r.l. muniti di un validodocumento d'identità (o con delega del proprietario in carta semplice, con allegato documento di riconoscimento) e corrispondere i relativi diritti di custodia. Per motivi di igiene e sicurezza, i beni deperibili e quelli in evidente cattivo stato di conservazione, per i quali non è possibile individuare il proprietario nelle 24 ore, vengono distrutti o smaltiti secondo l'ordinaria procedura prevista per i rifiuti solidi urbani.

UFFICIO OGGETTI SMARRITI – BACINO DI AVELLINO

Centralino 0825. 2041
Telefono 0825. 204211

UFFICIO OGGETTI SMARRITI – BACINO DI BENEVENTO

Telefono 0824. 778263/ 0824.778355

Orari di apertura dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Il personale aziendale che, a qualsiasi titolo, rinviene uno o più oggetti smarriti sugli autobus in esercizio o negli stazionamenti dell'azienda dislocati nell' ambito provinciale li consegna agli addetti all'esercizio della struttura fissa aziendale più prossima al luogo del ritrovamento. L'addetto che riceve nell'apposito registro dedicato, debitamente vidimato dal Responsabile Qualità. Gli oggetti ritrovati vengono depositati in armadietti metallici posizionati all'interno degli ambienti destinati agli addetti all'esercizio, al piano terra, per il deposito di Pianodardine (AV), presso l'impianto di Flumeri al primo piano e presso l'impianto di Benevento. La chiave di detti armadi viene custodita dagli addetti all'esercizio per le operazioni di restituzione e/o conservazione del materiale ritrovato. Gli oggetti smarriti rimangono in custodia in azienda per il periodo di un mese dal ritrovamento, fatta eccezione per i materiali deteriorabili che vengono smaltiti nell'arco di 2 giorni.



RECLAMI – SUGGERIMENTI – RITARDI

L'Azienda provvede a dotare le rivendite esterne autorizzate di stampati per informazioni Aziendali, oltre che affiggere a bordo dei propri automezzi estratti del "regolamento di viaggio e di trasporto" al fine di rendere edotta l'utenza sulle condizioni generali di trasporto.

I reclami sono gestiti attraverso la compilazione di un modulo strutturato per esplicitare l'oggetto, il motivo del reclamo nonché le eventuali osservazioni migliorative. L'azienda si impegna a rispondere a mezzo posta/mail entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo esclusivamente a quelli corredati dei dati anagrafici completi del reclamante. Allo stesso modo e nei medesimi tempi, l'Azienda valuterà opportunamente i suggerimenti forniti dagli utenti, trasmessi a mezzo fax al numero 0825. 204217 o spediti a mezzo posta a AIR MOBILITÀ S.r.l. – Via Fasano Z.I. Pianodardine – 83100 Avellino, ovvero a mezzo mail sul sito aziendale www.airmobilitasrl.it.

A richiesta dell'utente, l'Azienda rilascia attestazioni per la certificazione dei servizi programmati nonché per eventuali ritardi delle corse superiori ai 15 minuti. Le attestazioni potranno essere ritirate presso la sede centrale.

PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI

L'Azienda ha stipulato delle polizze assicurative per la copertura dei rischi diversi derivanti dall'esercizio degli autoveicoli di proprietà aziendale, con i più alti massimali presso le società assicurative. (Per maggiori informazioni si veda il Regolamento di viaggio).



La Qualità

8

SISTEMA INTEGRATO QUALITÀ/AMBIENTE

Il vertice di **AIR MOBILITA' S.r.l.**, coerentemente con lo statuto aziendale, con il Contratto di Servizio stipulato con la Regione Campania e con la Provincia di Avellino, nonché con la presente Carta della Mobilità aziendale, ha adottato una specifica Politica Integrata per la Qualità e l'Ambiente, che attesta l'impegno concreto dell'Azienda al miglioramento continuo dei processi aziendali.

L'iter di trasformazione dell'azienda, la nuova normativa europea e nazionale di riferimento che "impongono" l'assegnazione del servizio di trasporto pubblico tramite gara, hanno spinto **AIR MOBILITA' S.r.l.** ad un **crecente recupero di produttività**: migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio, soddisfacendo sempre più le esigenze implicite ed esplicite del **cliente fruitore del servizio**, che del **cliente Regione/Provincia**, nell'intento di considerare anche le legittime aspettative ed attese inesprese.

L'apertura del mercato ha comportato, inoltre, la presenza dell'azienda al di fuori del contesto in cui ha, sino ad oggi, operato: **AIR MOBILITA' S.r.l.** è, così, diventata un punto di riferimento nel sistema della **mobilità integrata**, ponendosi come **obiettivo primario la qualità, la sicurezza e la competitività, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio-territoriale**, nel costante rispetto delle normative vigenti in materia.

Le esigenze/aspettative del cliente/utente cambiano contestualmente alle trasformazioni sociali e culturali della società: l'Azienda è, quindi, costantemente impegnata in un attento e continuo monitoraggio dei processi per poter garantire una tempestiva attualizzazione del **servizio reso** nel pieno rispetto dell'ambiente e di tutte le norme applicabili.

QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Azienda, allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione del cliente, in termini di **qualità attesa e qualità percepita**, richiede la collaborazione degli utenti in occasione dei periodici sondaggi di gradimento. I parametri, dei quali viene richiesta periodicamente la valutazione, rappresentano i fattori di qualità che meglio individuano il grado delle prestazioni attese e percepite dall'utenza in relazione alla qualità progettata ed erogata dall'Azienda. Le indagini di **CustomerSatisfaction** e del **Mystery Client** possono essere inquadrare nella più ampia attività di valutazione della qualità dei servizi erogati dall'AIR MOBILITA' S.r.l., secondo quanto previsto dalla **UNI EN ISO 9001/2015** e **UNI EN 13816/2002**.

TAVOLI DI CONFRONTO

Gli utenti possono partecipare a tavoli di confronto con l'Azienda per il tramite delle Province, Comuni, Enti territoriali, Istituti scolastici, Associazioni di Consumatori ecc....

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Società ha provveduto a dettare delle norme generali al personale, atte ad avere un corretto adempimento della prestazione lavorativa e un raggiungimento ottimale dei principali obiettivi aziendali, quali:

- Miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- Agevolazione dei rapporti con l'utenza.

Tutto il personale dipendente ha l'obbligo di volgere con la massima diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni impartite. Esso deve adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio, nonché della salvaguardia delle persone e delle cose al momento sotto la responsabilità dell'Azienda. Il personale destinato ad avere relazioni con il pubblico deve svolgere il proprio servizio



indossando la divisa aziendale, esponendo in maniera ben visibile il cartellino di riconoscimento ed usando la massima correttezza nel rispetto delle "**Norme comportamentali**", definite e trascritte preventivamente in un apposito documento. In particolare, il personale deve evitare forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità. A contatto con l'utenza deve, inoltre, mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra l'Azienda ed i suoi clienti. In tal senso il personale deve sempre mantenere un atteggiamento cortese e premuroso, ma non confidenziale, adottando in ogni circostanza un linguaggio corretto ed evitando espressioni contrarie alla morale o alla religione. Il personale deve prestare la propria collaborazione e trattare i passeggeri con pari rispetto senza manifestare assolutamente preferenze per alcuno.

SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità delle attività e dei servizi atto a considerare gli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità, il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità, l'andamento del fenomeno del reclamo.

Le modalità di rilevazione dei risultati saranno realizzate attraverso tre sistemi:

- Rilevazione a campione;
- Rilevazione attraverso sondaggio sul campo;
- Rilevazione tramite indagine del *Mystery Client*.

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio e, nell'ambito di essi, da specifici indicatori della qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.