



Via Fasano - Z. I. - Loc. Pianodardine

83100 Avellino (AV)

CF - P.IVA 02977850649

IL TRASPORTO PUBBLICO
SU GOMMA

Emissione del 2004

Edizione 1 del 30/06/2022

Revisione 0 del 30/06/2022

SOMMARIO

Numeri Utili 1	4
La Carta della Mobilità 2	7
COS' È LA CARTA DELLA MOBILITÀ.....	7
IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	7
PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO	8
Chi siamo 3	10
L'AZIENDA.....	10
STRUTTURA ORGANIZZATIVA - ORGANIGRAMMA	10
IMPEGNO NEL SOCIALE.....	11
INTERCONNESSIONI.....	11
AIR CAMPANIA in numeri 4.....	11
Le Linee 5	12
SERVIZI URBANI AVELLINO	12
SERVIZI URBANI CASERTA	12
SERVIZI DA E PER AVELLINO E PROVINCIA	13
SERVIZI DA E PER BENEVENTO E PROVINCIA	14
SERVIZI DA E PER CASERTA E PROVINCIA	15
SERVIZI DA E PER NAPOLI E PROVINCIA.....	17
SERVIZI DA E PER SALERNO E PROVINCIA	18
LINEE INTERREGIONALI	18
Le Regole del viaggio 6	19
DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	20
IL SISTEMA TARIFFARIO	20
ABBONAMENTI GRATUITI PER GLI STUDENTI	21
LIBERA CIRCOLAZIONE	21
RIVENDITE AUTORIZZATE TITOLI DI VIAGGIO	21
INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA.....	22
VERIFICA DEL TITOLO DI VIAGGIO.....	22
SANZIONI AMMINISTRATIVE	22
APPLICABILITÀ DELLA SANZIONE AMMINISTRATIVA.....	23
COME PAGARE LE SANZIONI AMMISTRATIVE	23
CHI PUÒ SANZIONARE	24
NORMATIVA VIGENTE	25

Informazioni alla clientela 7	26
RACCOLTA – CUSTODIA - RESTITUZIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI.....	26
PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI.....	27
La Qualità 8	27
SISTEMA INTEGRATO QUALITÀ/AMBIENTE	27
QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	28
TAVOLI DI CONFRONTO	28
FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	28
SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO	29

Numeri Utili

1

AIR CAMPANIA S.R.L.

Sede Centrale	Centralino	Posta Elettronica Certificata
Via Fasano – Z. I. Loc. Pianodardine 83100 Avellino	Telefono 0825.2041 Fax 0825.204217 Orario: dal Lunedì al Venerdì 07.45 – 13.45 14.15 – 16.00	air@pec.aircampania.it E-mail air@aircampania.it

INFORMAZIONI UTILI IN TEMPO REALE

Numero Verde 800.901.142

Risponde dal Lunedì al Sabato dalle 06.00 alle 19.00 da telefonia fissa e mobile

Ufficio Informazioni Avellino: **0825.204250**

Ufficio Informazioni Benevento: **0824.778263/ 0824.778355**

Ufficio Informazioni Caserta: **0823.1558095 / 0823.1558096**

Ufficio Informazioni Salerno: **081.951761**

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Via Fasano Z. I. Pianodardine, 83100 Avellino

Telefono 0825.204211

www.aircampania.it/reclami/

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

UFFICIO LEGALE

Via Nazionale Torrette di Mercogliano, 83013 Mercogliano (AV)

Telefono 0825.204501 / 0825.204505

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

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

Ufficio Informazioni

Via Nazionale Torrette di Mercogliano, 83013 Mercogliano (AV)

Telefono 0825.204506

Orario di apertura: dal Lunedì al Venerdì 09.00 – 15.00 (*festivi esclusi*)

	Carta della Mobilità	CdM
		Pag. 5 di 29



L'App "UnicoCampania" permette di consultare gli orari delle linee interprovinciali e di acquistare on-line i biglietti per le tratte interessate.

AMICO BUS

Servizio a chiamata per persone con disabilità

Per poter usufruire del servizio è necessario contattare l'Ufficio Movimento, al numero 0825 – 204420, 36 ore prima rispetto alla data prevista di utilizzo, comunicando l'orario e la fermata di salita.

Orario prenotazioni: dal Lunedì al Venerdì 09.00 - 13.00

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

AIR CAMPANIA S.R.L.

Via Fasano Loc. Pianodardine, 83100 AVELLINO

Telephone 0825.2041

The main switchboard number is open from 07.45 a.m. to 16.00 p.m. Monday to Friday.

INFORMATION OFFICEInformation Office toll-free number **800.901.142****Lines are open 6:00 am to 7:00 pm Monday to Saturday**Information Office Avellino: **0825.204250**Information Office Benevento: **0824.778263 / 0824.778355**Information Office Caserta: **0823.1558095 / 0823.1558096**Information Office Salerno: **081.951761****CLAIM, CUSTOMER SERVICE**

Via Fasano Z. I. Pianodardine, 83100 Avellino

Telephone 0825.204211

www.aircampania.it/reclami/**Opening Hours:**

9.00 am– 1.00 pm Monday to Friday

LAW OFFICE

Via Nazionale Torrette di Mercogliano, 83013 Mercogliano (AV)

Telephone 0825.204501/ 0825.204505

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– 3.00 pm Monday to Friday.

AIR CAMPANIA

Useful Numbers



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

La Carta della Mobilità

2

COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità fornisce informazioni pratiche per conoscere i servizi che eroga l'Azienda AIR CAMPANIA S.R.L., che gestisce il sistema di trasporto su gomma della provincia di Avellino, di Benevento, di Caserta, di Napoli e di Salerno 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 Regionale n. 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**;
- **Regolamento Regionale 16 marzo 2012, n. 3** di attuazione della L.R. 28.03.2002.

PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

La Carta della Mobilità è il documento ufficiale che regola i rapporti fra AIR CAMPANIA 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 CAMPANIA si impegna ad erogare i propri servizi garantendo il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

➤ EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

AIR CAMPANIA 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 CAMPANIA si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione ed i livelli di servizio offerto.

➤ EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

	Carta della Mobilità	CdM
		Pag. 9 di 29

➤ CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

AIR CAMPANIA 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 CAMPANIA 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

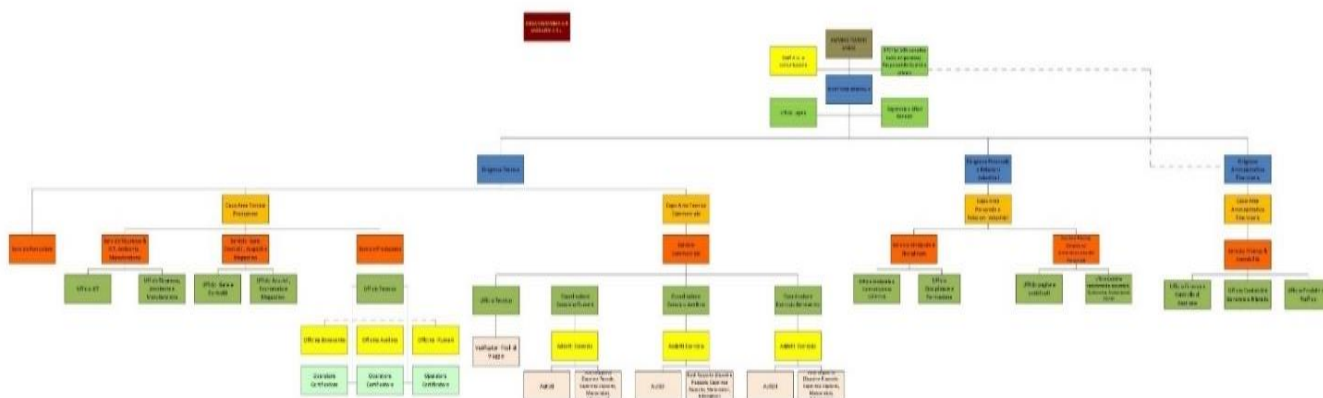
L' AIR CAMPANIA S.R.L. è una Società unipersonale, partecipata al 100% da Autoservizi Irpini S.p.A. (A.IR. S.p.A.). Il 26 aprile 2018, con effetto giuridico dal 1° Maggio 2018, mediante conferimento di ramo aziendale dell'Autoservizi Irpini S.p.A. (A.IR. S.p.A.) relativo al servizio di "Trasporto Pubblico 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. Dal 20 Settembre 2021 essa ha ulteriormente esteso la superficie interessata dal servizio ricoprendo in gran parte le Province di Salerno e di Caserta, inglobando anche il chilometraggio urbano di quest'ultima. L'azienda pertanto assicura il collegamento, oltre che nel capoluogo Irpino, anche con 102 comuni della provincia di Avellino, con Napoli, Benevento, Caserta, Salerno e Nola (linee interprovinciali). Inoltre, permette interconnessioni con Roma, Campobasso, Foggia ed Isernia (linee interregionali), oltre che con l'Abbazia di Montevergine mediante un impianto a fune tra i più importanti in Europa.

L' Azienda percorre circa 23.216.780 chilometri annui, di cui km 1.700.000 urbano, con un movimento annuo di circa 8.300.000 di persone, impiegando 510 vetture. Il servizio è organizzato in quattro stabilimenti (Pianodardine, Torrette di Mercogliano, Flumeri, Benevento, Caserta e Salerno), le attività aziendali sono prevalentemente svolte presso lo stabilimento di Pianodardine (AV) dove viene gestita anche la manutenzione ordinaria delle vetture.

In data 16.11.2021, l'Assemblea dei Soci di AIR MOBILITA' Srl ha deliberato la nuova denominazione della società in "AIR CAMPANIA S.R.L."

STRUTTURA ORGANIZZATIVA – ORGANIGRAMMA

L' AIR CAMPANIA 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 (cert. n. 3908340 LL-C Certification) 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** n. 3909588, rilasciata dalla Società LL-C Certification, nonché della certificazione n. 3908340 rilasciata della LL-C Certification relativa alla norma **UNI EN 13816/2002**. Di seguito si riporta l'organigramma gerarchico funzionale aziendale.



I NUMERI

1183 Dipendenti totali al 30/06/2022 di cui:

- **Area Movimento: 1.026 effettivi;**
- **Personale amministrativo: 113 effettivi;**
- **Personale officina e deposito: 39 effettivi;**
- **Funicolare: 5 effettivi.**

IMPEGNO NEL SOCIALE

Fortemente radicata nella realtà Irpina, la Società, con le recenti acquisizioni, intende rivolgere la sua attenzione ed il suo sostegno al sociale e a giovani della Campania tutta (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 CAMPANIA S.R.L. su alcuni nodi principali.

AIRCAMPANIA in numeri

4

- **Comuni interessati dal servizio:** *Provincia di Avellino, Provincia di Benevento, Provincia di Caserta, Provincia di Napoli e Provincia di Salerno;*
- **Superficie territoriale comuni serviti:** *Regione Campania e Linee Interregionali (Comune di Roma, Comune di Foggia, Comune di Campobasso e Comune di Isernia);*
- **Linee:** *111 Linee Extraurbane – 23 Linee Urbane (Distribuite tra il bacino di Avellino e di Caserta);*
- **Giorni di operatività:** *362*

Le Linee

5

SERVIZI URBANI AVELLINO

- **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. da Alvanite – 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 URBANI CASERTA

- **U01CE:** Stazione F.S. -Piazza Vanvitelli – Ospedale – Cimitero – Piazza Dalla Chiesa – Parco Cerasola – Centurano - Falciano 167 – Stadio – Via Roma – Stazione F.S.
- **U02CE:** Stazione F.S. – Stadio – Falciano Rione 167 – Parco Cerasola – Piazza Dalla Chiesa – Cimitero – Ospedale – Piazza Vanvitelli – Stazione F.S.
- **U03CE:** Stazione F.S. – Piazza Pitesti – Rione Tescione – Rione Vanvitelli – Cimitero di Puccianiello – Mezzano – Casola – Pozzovetere - Sommana – Casertavecchia
- **U04CE:** Garzano – Tuoro (Parco Primavera) – Piazza Pitesti – Piazza Matteotti – Piazza Vanvitelli – Corso Giannone – Ospedale – Cimitero – Staturano – Santa Barbara – Garzano

- **U05CE:** Stazione F.S. – Via Verdi – Cavalcavia Largo Maiorano (INAIL) – Via Ferrarecce – San Benedetto Centro Direzionale – Saint Gobain (Palazzo della Salute)
- **U06CE:** Vaccheria – San Leucio (Piazza della seta) – Sala – Ospedale – Piazza Vanvitelli – Stazione F.S.
- **U06/1CE:** Vaccheria – San Leucio – Piazza Vanvitelli – Stazione F.S. – Afragola TAV – Aeroporto Capodichino – Piazza Carlo III – Napoli Centro Direzionale
- **U07CE:** Stazione F.S. – Via Roma – San Benedetto (Centro Direzionale) – Tredici Via Campania – San Clemente – Centurano – Parco Cerasola – Falciano 167 – Viale Beneduce – Piazza Pitesti – Piazza Matteotti – Piazza Vanvitelli – Stazione F.S.
- **U07/1CE:** Stazione F.S. CE – Piazza Carlo III – Aeroporto Capodichino – Doganella – Via Arenaccia – Napoli Corso Meridionale
- **U07/2CE:** Capua – Parco Cerasola – Falciano 167 – Stazione F.S. CE – Casagiove – Napoli Tangenziale – Secondo Policlinico di Napoli
- **U08CE:** Piazza Gramsci – Stazione F.S. – San Leucio (Belvedere) – Borgo Casertavecchia
- **U08CE:** Piazza Gramsci – Stazione F.S. – San Leucio (Belvedere) – Borgo Casertavecchia (*festiva*)
- **U09CE:** Stazione F.S. – Viale Carlo III – Centro Commerciale “Campania” – Outlet “La Reggia” – Stazione F.S.
- **U09CE:** Stazione F.S. – Viale Carlo III – Centro Commerciale “Campania” – Outlet “La Reggia” – Stazione F.S. (*festiva*)
- **U44CE:** Servizio Urbano Santa Maria Capua Vetere

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)**

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*)
- **PIETRAROJA - 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*)
- **TOCCANISI - 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*)
- **MACCHIA-MORCONE CENTRO-CONTRADA FUSCHI**

SERVIZI DA E PER CASERTA E PROVINCIA

- **CASERTA - SANTA MARIA CAPUA VETERE - CAPUA**
- **CASERTA - RECALE - CAPODRISE - MARCIANISE- PORTICO DI CASERTA - MACERATA - SANTA MARIA CAPUA VETERE**
- **CASERTA - SAN NICOLA LA STRADA - SAN MARCO EVANGELISTA**
- **CASERTA - RECALE - CAPODRISE - MARCIANISE - ORTA DI ATELLA**
- **CAPUA - BELLONA - VITULAZIO - CAMIGLIANO - PASTORANO - GIANO VETUSTO**
- **CAPUA - BELLONA - VITULAZIO - CAMIGLIANO - PASTORANO - GIANO V.** (*scolastico*)
- **CAPUA - SANTA MARIA CAPUA VETERE - CASERTA REGGIA/ F.S. - AUTOSTRADA CE NORD - AEROPORTO DI CAPODICHINO - CENTRO DIREZIONALE NAPOLI - CORSO MERIDIONALE**
- **CASERTA STADIO - CASERTA F.S. - SANTA MARIA CAPUA VETERE - CAPUA - CASTELVOLTURNO - PINETAMARE**
- **CASERTA - MARCIANISE - TEVEROLA - AVERSA - PARETE**
- **SESSA AURUNCA - SPARANISE - CAPUA - S. MARIA CAPUA VETERE - CASERTA**
- **SESSA AURUNCA - CUPA - FASANI - SESSA AURUNCA - CASCANO** (*Istituto d'Arte*)

- **SESSA AURUNCA – PONTE – CASCANO – ROCCAMONFINA – CONCA DELLA CAMPANIA – MIGNANO MONTE LUNGO – SESSA AURUNCA – TUORO – MARZULI – CORBARA – SESSA AURUNCA**
- **ROCCAMONFINA – CASAFREDDA – TEANO**
- **SESSA AURUNCA – PONTE – BIVIO CORIGLIANO – SAN MARTINO – SAN CARLO – SAN CLEMENTE – GALLUCCIO**
- **SESSA AURUNCA – MONDRAGONE**
- **CAPUA – PIGNATARO – CALVI RISORTA – ROCCHETTA E CROCE**
- **CASERTA – CAPUA – PIGNATARO – RIARDO – PIETRAMELARA – ROCCAROMANA**
- **LETINO – CAPRIATI – PRATA – VAIRANO SCALO – NAPOLI CORSO MERIDIONALE – CAPRIATI A VOLTURNO – VAIRANO SCALO – CAPUA – SANTA MARIA CAPUA VETERE – CASERTA F.S.**
- **CASERTA F.S. – SAN LEUCIO – CAIAZZO – ALVIGNANO – PIEDIMONTE MATESE**
- **PIEDIMONTE MATESE – FORMICOLA – FONDOLA – CAPUA – SANTA MARIA CAPUA VETERE – CASERTA – CISTERNA – CASTEL DI SASSO – CAPUA – SANTA MARIA CAPUA VETERE – CASERTA**
- **PIEDIMONTE MATESE – GIOIA SANNITICA – SUPERSTRADA (CAIANELLO – BENEVENTO) – BENEVENTO**
- **CASERTA – MADDALONI – CANCELLO – POLVICA**
- **CAPUA – CASERTA – POMIGLIANO ZONA INDUSTRIALE**
- **VAIRANO PATENORA – VAIRANO SCALO – CASSINO E DIRAMAZIONE-PIEDIMONTE MATESE – VAIRANO SCALO – NAPOLI**
- **VAIRANO SCALO – VAIRANO PATENORA – PRESENZANO – VENAFRO**
- **VAIRANO SCALO – CAIANELLO – CAMPAGNOLA – GAROFALI – ROCCAMONFINA**
- **VAIRANO SCALO – MARZANO APPIO – CONCA DELLA CAMPANIA – VALLECARDI – TUORO – TORA – PICCILLI – VAIRANO SCALO**
- **VAIRANO SCALO – PICCILLI – TORA – TUORO – CONCA DELLA CAMPANIA – VEZZARA – VAIRANO SCALO**
- **VAIRANO – ROCCAROMANA – STATIGLIANO**
- **PIEDIMONTE MATESE – MASTRATI – VENAFRO – VAIRANO SCALO**
- **PIEDIMONTE MATESE – CAPRIATI – VENAFRO**
- **PRATA – LETINO – ISERNIA**
- **CASERTA FS - CASAGIOVE - SANTA MARIA CAPUA VETERE**
- **MONDRAGONE - NAPOLI (P.LE TECCHIO)**
- **TEVEROLA - NAPOLI (P.ZZA S.FRANCESCO)**
- **CASERTA - NAPOLI (VIA CAIVANO)**
- **AVERSA - PINETAMARE**

SERVIZI DA E PER NAPOLI E PROVINCIA

- **AVELLINO – NAPOLI**
- **AVELLINO – NOLA**
- **AVELLINO – AFRAGOLA**
- **BENEVENTO – NAPOLI**
- **BOSCOREALE – POMPEI – NOCERA INFERIORE – FISCIANO**
- **CAPUA – CASERTA – POMIGLIANO D'ARCO**
- **CAPUA – SANTA MARIA CAPUA VETERE – NAPOLI**
- **CASERTA – MADDALONI – CANCELLO – POLVICA**
- **GROTTAMINARDA – CASTEL DEL LAGO – SAN GIORGIO DEL SANNIO – NAPOLI**
- **LAIANO – NAPOLI**
- **LETINO – CAPRIATI – PRATA – VAIRANO SCALO – NAPOLI**
- **NAPOLI – AVELLINO – BENEVENTO – LACEDONIA – FOGGIA**
- **PIETRAROJA – TELESE – NAPOLI**
- **POLLENA TROCCHIA – VOLLA – NAPOLI**
- **POLLENA TROCCHIA – VIA MASSA**
- **POLLENA TROCCHIA (scolastico)**
- **POMIGLIANO D'ARCO – FISCIANO UNIVERSITÀ (VIA LAURO)**
- **POMIGLIANO D'ARCO – FISCIANO UNIVERSITÀ (VIA MARIGLIANO)**
- **POMIGLIANO D'ARCO – FISCIANO UNIVERSITÀ (VIA NOLA)**
- **POMIGLIANO D'ARCO – FISCIANO UNIVERSITÀ (VIA ROCCARAINOLA)**
- **POMIGLIANO D'ARCO – SANT'ANASTASIA – MADONNA DELL'ARCO – VOLLA – POLLENA TROCCHIA – MASSA DI SOMMA – SAN SEBASTIANO AL VESUVIO**
- **PRATOLA SERRA – AVELLINO – POMIGLIANO D'ARCO**
- **SALERNO – LANCUSI – CASTEL SAN GIORGIO – SARNO – POMIGLIANO D'ARCO**
- **SALERNO – NAPOLI CAPODICHINO (AEROPORTO) – NAPOLI ZONA OSPEDALIERA**
- **SAN MARZANO SUL SARNO – PAGANI – ANGRI – SCAFATI – POMPEI – NAPOLI Z.O.**
- **SARNO – NOCERA INFERIORE – NAPOLI ZONA OSPEDALIERA**
- **VAIRANO PATENORA – NAPOLI**
- **MASSA DI SOMMA – POLLENA TROCCHIA – SANT'ANASTASIA (scolastico)**
- **VOLLA – CERCOLA – MADONNA DELL'ARCO – SANT'ANASTASIA**
- **VOLLA – POLLENA TROCCHIA – NAPOLI – VIA MASSA**
- **VOLLA (scolastico)**
- **MONDRAGONE - NAPOLI (P.LE TECCHIO)**
- **TEVEROLA - NAPOLI (P.ZZA S.FRANCESCO)**

- **CASERTA - NAPOLI** (VIA CAIVANO)
- **AVERSA - PINETAMARE**

SERVIZI DA E PER SALERNO E PROVINCIA

- **CASERTA – FISCIANO/ LANCUSI UNIVERSITÀ – SALERNO**
- **GAIANO – MERCATO SAN SEVERINO**
- **GAIANO – NOCERA INFERIORE**
- **NOCERA INFERIORE – PERRAZZE DI PALOMONTE – RICIGLIANO**
- **POMIGLIANO D’ARCO - UNIVERSITÀ VIA LAURO**
- **POMIGLIANO D’ARCO - UNIVERSITÀ VIA MARIGLIANO**
- **POMIGLIANO D’ARCO - UNIVERSITÀ VIA NOLA**
- **POMIGLIANO D’ARCO - UNIVERSITÀ VIA ROCCARAINOLA**
- **SAN MARZANO SUL SARNO - POMIGLIANO D’ARCO – NAPOLI - BOSCOREALE – POMPEI – UNIVERSITÀ**
- **SALERNO - CASTEL SAN GIORGIO – SARNO – POMIGLIANO D’ARCO**
- **SALERNO – NAPOLI (AEROPORTO DI CAPODICHINO) – NAPOLI (POLICLINICO)**
- **SARNO – NOCERA INFERIORE – NAPOLI (NUOVO POLICLINICO)**
- **SICIGNANO DEGLI ALBURNI – CONTURSI - FISCIANO**

LINEE INTERREGIONALI

- **NAPOLI – CAMPOBASSO** (VIA TELESE)
- **NAPOLI – AVELLINO – BENEVENTO – LACEDONIA – FOGGIA**
- **BAGNOLI – AVELLINO – ROMA** (Attualmente Sospesa)
- **SALERNO - AVELLINO – CAMPOBASSO** (Attualmente Sospesa)
- **LETINO - ISERNIA**

Le Regole del viaggio

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;
- Gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne (es. condizioni di traffico); è pertanto consigliabile predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio;
- 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 non valido, 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 CAMPANIA S.R.L., come le principali aziende di Trasporto Pubblico campane, ha aderito al sistema tariffario integrato della Regione Campania, gestito dal Consorzio UnicoCampania (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

	<p style="text-align: center;">Carta della Mobilità</p>	CdM
		Pag. 20 di 29

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 UnicoCampania 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 UnicoCampania della gestione delle tariffe aziendali, oltre che di quelle integrate.

Raccogliendo in seno ad UnicoCampania 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.

L'attuale schema tariffario 2017, a seguito di Decreto Dirigenziale della Direzione Generale per la Mobilità n.53 del 13.05.2022 sarà adeguato alle nuove tariffe previste con entrata in vigore dal 01.08.2022.

Lo schema tariffario attuale è consultabile sul sito e sistemi informativi del Consorzio UnicoCampania ed Aziendali. All'entrata in vigore (01.08.2022) del nuovo Schema Tariffario, il medesimo sarà pubblicato sul sito web del Consorzio UnicoCampania e sul sito web e canali informativi aziendali

Dal 22 giugno 2022, grazie all'accordo tra UnicoCampania, Servizi in Rete 2001 srl e AIR CAMPANIA S.R.L., in via sperimentale sulle linee AIR CAMPANIA S.R.L., è attivo il servizio di vendita dei titoli di viaggio, che consente agli utenti di acquistare un biglietto aziendale direttamente presso uno dei 3.154 esercizi commerciali (tabaccherie) PUNTOLIS presenti in Campania.

L'emissione del titolo avviene attraverso un sistema digitale. Basterà comunicare al gestore del punto vendita il comune di partenza e quello di arrivo, la tipologia di biglietto (al momento corsa singola o giornaliero) perché il terminale stampi uno scontrino con QR Code valido come titolo di viaggio.

Sullo scontrino è riportata: data e ora di emissione, origine e destinazione, tipologia di biglietto e il periodo di validità. I ticket con QR Code hanno una scadenza prefissata: tre ore dall'acquisto per la corsa semplice, entro la mezzanotte della giornata di acquisto, per il giornaliero (in una fase successiva alla sperimentazione sarà possibile "selezionare" anche l'ora di inizio validità dei titoli).

A bordo dei mezzi pubblici basterà mostrare lo scontrino ai verificatori, che accerteranno, tramite l'APP dedicata di UnicoCampania, la validità del titolo di viaggio.

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 CAMPANIA S.R.L. esposto su ogni mezzo aziendale e pubblicato sul sito www.aircampania.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 vogliano dichiarare la propria identità, sono tenuti a corrispondere un contributo pari all'80% del titolo di viaggio. Inoltre, la Società predispone delle agevolazioni per quanto riguarda la tutela delle categorie protette.

RIVENDITE AUTORIZZATE TITOLI DI VIAGGIO

I biglietti validi sulle autolinee interprovinciali possono essere acquistati presso le rivendite esterne autorizzate. Inoltre, è possibile procedere all'acquisto del titolo di viaggio direttamente on-line con pagamento a mezzo di carta di credito tramite le app predisposte dal Consorzio UnicoCampania. Le informazioni possono essere reperite o sul sito www.aircampania.it, o al *Call Center 0825.2041* o contattando il *Numero Verde 800.901.142*. È assicurata 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.

N.B. La vendita dei titoli di viaggio a bordo, allo stato è sospesa.

INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

L'AIR CAMPANIA 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 CAMPANIA 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*) 36 ore prima rispetto alla data prevista di utilizzo, comunicando orario e fermata di salita.



REGOLE GENERALI

Per viaggiare sui mezzi di trasporto AIR CAMPANIA 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;

	Carta della Mobilità	CdM
		Pag. 25 di 29

- 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

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 CAMPANIA 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 CAMPANIA S.R.L. muniti di un valido documento 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

Ufficio Oggetti Smarriti – Bacino Di Caserta

Telefono 0823.1558095 / 0823.1558096

Ufficio Oggetti Smarriti – Bacino Di Salerno

Telefono 081.951761

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 gli impianti di Benevento, Caserta e Castel San Giorgio. 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 due 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. I tempi di risposta, a mezzo posta/mail, sono quelli fissati dal reg. UE 181/2011 (30 gg. per primo riscontro e 90 gg. per riscontro in via definitiva). Comunque, la società si pone l'obiettivo di fissare i tempi medi di risposta in 7 gg..

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 contattando il Numero Verde 800.901.142, o spediti a mezzo posta a AIR CAMPANIA S.R.L. – Via Fasano Z.I. Pianodardine – 83100 Avellino, o a mezzo mail sul sito aziendale www.aircampania.it

A richiesta dell'utente, l'Azienda rilascia attestazioni per la certificazione dei servizi programmati. Le attestazioni potranno essere ritirate presso la sede centrale o trasmesse tramite email/pec.

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 CAMPANIA 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 CAMPANIA S.R.L. ad un *crescente 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 inespresse.

L'apertura del mercato ha comportato, inoltre, la presenza dell'azienda al di fuori del contesto in cui ha, sino ad oggi, operato: l'*AIR CAMPANIA 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 **Customer Satisfaction** e del **Mystery Client** possono essere inquadrare nella più ampia attività di valutazione della qualità dei servizi erogati dall'AIR CAMPANIA 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.

L'Amministratore Unico

Dr. Anthony Acconcia