



Carta della Mobilità 2025

AIR CAMPANIA S.P.A.

Sede Legale: Centro Direzionale isola G1, scala C interno 104 - 80143 Napoli

Sede Amministrativa: Via Fariello Avellino (Autostazione) - 83100 Avellino

Sommaro

1. Numeri Utili	3
2. La Carta della Mobilità	6
2.1 <i>Cos'è la carta della mobilità</i>	6
2.2 <i>Il contesto normativo di riferimento</i>	6
2.3 <i>Principi generali del servizio</i>	7
3. Chi siamo	9
3.1 <i>L'azienda</i>	9
3.2 <i>Struttura organizzativa</i>	10
3.3 <i>I numeri</i>	11
3.4 <i>Impegno nel sociale</i>	11
3.5 <i>Interconnessioni</i>	12
4. Air Campania S.p.A. in numeri	12
4.1 <i>Servizi Urbani Avellino</i>	12
4.2 <i>Servizi Urbani Caserta</i>	13
4.3 <i>Servizi da e per Avellino e Provincia</i>	13
4.4 <i>Servizi da e per Benevento e Provincia</i>	14
4.5 <i>Servizi da e per Caserta e Provincia</i>	15
4.6 <i>Servizi da e per Napoli e Provincia</i>	17
4.7 <i>Servizi da e per Salerno e Provincia</i>	19
4.8 <i>Linee Interregionali</i>	19
5. Indicatori di qualità del servizio	20
5.1 <i>Organizzazione del servizio</i>	20
5.2 <i>Rivendite</i>	21
5.3 <i>Sicurezza del Viaggio</i>	21
5.4 <i>Pulizia</i>	22
5.5 <i>Comfort e Accessibilità</i>	22
5.6 <i>Informazioni e comunicazione alla clientela</i>	23
6. Le regole del viaggio	24
6.1 <i>Diritti e Doveri del viaggiatore</i>	24
6.2 <i>Il sistema tariffario</i>	25
6.3 <i>Abbonamenti gratuiti per gli studenti</i>	26
6.4 <i>Libera circolazione</i>	26

6.5	<i>Rivendite autorizzate Titoli di Viaggio</i>	27
6.6	<i>Informazioni per i viaggiatori con ridotta capacità motoria</i>	27
6.7	<i>Regole generali</i>	28
6.8	<i>Verifica del Titolo di Viaggio</i>	28
6.9	<i>Sanzioni Amministrative</i>	28
6.10	<i>Applicabilità della Sanzione Amministrativa</i>	29
6.11	<i>Come pagare le Sanzioni Amministrative</i>	29
6.12	<i>Chi può sanzionare</i>	30
6.13	<i>Normativa vigente</i>	31
7.	Informazioni alla clientela	31
7.1	<i>Raccolta – Custodia - Restituzione degli oggetti smarriti</i>	31
7.2	<i>Reclami – Suggerimenti – Ritardi</i>	32
7.3	<i>Procedure di risarcimento danni</i>	35
8.	Il Sistema Integrato	35
8.1	<i>Qualità/Ambiente/Sicurezza Stradale</i>	35
8.2	<i>Questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti</i>	35
8.3	<i>Tavoli di Confronto</i>	36
8.4	<i>Formazione del personale</i>	36
8.5	<i>Sistema di monitoraggio interno</i>	36

1. Numeri Utili

AIR CAMPANIA S.p.A.

Sede legale: Centro Direzionale Isola G1, scala C, interno 104 - 80143 Napoli		
Sede Amministrativa	Centralino	Indirizzi di posta elettronica
Via Fariello Avellino (Autostazione) 83100 Avellino	Telefono 0825.2041 Fax 0825.204217 Orario: dal lunedì al venerdì 07.45 – 13.45 14.15 – 16.00	Posta Elettronica Certificata air@pec.aircampania.it E-mail air@aircampania.it

INFOPOINT

Numero Verde 800.901.142

Risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle ore 20.30, il sabato, la domenica e festivi dalle ore 07.00 alle ore 20.00, da telefonia fissa e mobile.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

c/o Caserta - Firema

Via Provinciale Appia 8/10 – 81100 Caserta

Modulo URP: www.aircampania.it/reclami/

Mail: urp@aircampania.it

Segnalazioni oggetti smarriti:

- 800 901 142
- 0823.1558095

Orario di funzionamento del servizio: dal lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle ore 20.30, il sabato, la domenica e festivi dalle ore 07.00 alle ore 20.00.

UFFICIO LEGALE

c/o Caserta - Firema

Via Provinciale Appia 8/10 – 81100 Caserta

Mail: legale@aircampania.it

Orario di apertura: 9.00 - 12.00 dal lunedì al venerdì.

UFFICIO PRODOTTI DEL TRAFFICO

Abbonamenti, biglietti, agevolazioni tariffarie, mancato pagamento, irregolarità documenti di viaggio.

c/o Autostazione Avellino Via Fariello – 83100 Avellino

Orario di apertura: lunedì/venerdì 08.30–13.00; martedì/giovedì anche 14.30-15:30 (*festivi esclusi*)

Mail: upt@aircampania.it



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



L'App "AIR CAMPANIA" permette di consultare gli orari e le fermate delle linee aziendali, 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 telefonare al nr. 800901142 oppure al nr. 0825204421, dandone conferma anche a mezzo mail ai seguenti indirizzi: air@aircampania.it o air@pec.aircampania.it, almeno **36 ore prima rispetto alla data prevista di utilizzo **per i servizi extraurbani**, comunicando l'orario e la fermata di salita (il punto di salita è da concordare tra l'azienda e l'utente, sulla base della fruibilità del punto in cui è ubicata fermata).**

Per quel che concerne le **linee urbane** per prenotare è necessario, invece, chiamare al nr. 800901142 oppure al nr. 0825204421 entro **12 ore prima** rispetto all'orario di utilizzo, comunicando ora e fermata di salita (il punto di salita è da concordare tra l'azienda e l'utente, sulla base della fruibilità del punto in cui è ubicata fermata).

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

INFOPOINT

Toll-free 800.901.142

Answers from Monday to Friday from 6:00 am to 8:30 pm, Saturdays, Sundays and public holidays from 7:00 am to 8:00 pm, by fixed and mobile phone

PUBLIC RELATIONS OFFICE

c/o Caserta - Firema

Via Provinciale Appia 8/10 – 81100 Caserta

Form URP: www.aircampania.it/reclami/

Mail: urp@aircampania.it

Reports of lost property:

- 800 901 142
- 0823.1558095

Operating hours: from Monday to Friday from 6:00 am to 8:30 pm, Saturdays, Sundays and public holidays from 7:00 am to 8:00 pm.

LEGAL DEPARTMENT

c/o Caserta - Firema

Via Provinciale Appia 8/10 – 81100 Caserta

Mail: legale@aircampania.it

Opening hours: from Monday to Friday from 6:00 am to 8:30 pm, Saturdays, Sundays and public holidays from 7:00 am to 8:00 pm.

OFFICE OF TRAFFIC PRODUCTS

Subscriptions, tickets, price reductions, non-payment, irregularities in travel documents.

c/o Autostazione Avellino Via Fariello – 83100 Avellino

Opening hours: Monday/Friday 08.30-13.00; Tuesday/Thursday also 14.30-15:30 (holidays excluded)

Mail: upt@aircampania.it



The "UnicoCampania" App allows you to consult the schedules of interprovincial lines and buy online tickets for the routes concerned.



The "AIR CAMPANIA" App allows you to consult the schedules and stops of company lines, buy online tickets for the routes concerned.

BUS FRIEND

On-call service for people with disabilities

In order to use this service, you must send an email to air@aircampania.it or air@pec.aircampania.it, or call 0825204421 at least 36 hours before your scheduled departure time for suburban services, indicating the time and stop (the pick-up point must be agreed upon between the company and the user, based on availability at the stop).

For urban lines, to book, you must call 800901142 or 0825204421 within 12 hours before your scheduled departure time, indicating the time and stop (the pick-up point must be agreed upon between the company and the user, based on availability at the stop).

For further information, please consult the following Web address www.aircampania.it

2. La Carta della Mobilità

2.1 Cos'è la carta della mobilità

La Carta della Mobilità fornisce informazioni pratiche per conoscere i servizi che eroga l'Azienda AIR CAMPANIA S.p.A., 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.

2.2 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.lgs. 206/2005 Codice del consumo**
- **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**. 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.

2.3 Principi generali del servizio

La Carta della Mobilità è il documento ufficiale che regola i rapporti fra AIR CAMPANIA S.p.A. 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.p.A. 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 S.p.A. si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione ed i livelli di servizio offerto.
- [Efficienza ed efficacia](#)

	<p style="text-align: center;">Carta della Mobilità</p>	CdM
		Pag. 8 di 37

AIR CAMPANIA S.p.A. 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 e cambiamento climatico](#)

AIR CAMPANIA S.p.A. si impegna a promuovere tutte quelle iniziative e progetti, volti a diminuire l'impatto ambientale e a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi, consapevole del fatto che la politica aziendale deve concentrarsi anche sull'applicazione della resilienza dei trasporti (affidabilità e sicurezza delle infrastrutture e dei mezzi) agli effetti dei cambiamenti climatici ai fini del perseguimento di una mobilità sostenibile.

- [Continuità e regolarità](#)

AIR CAMPANIA S.p.A. 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 S.p.A. 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.

- [Sicurezza stradale](#)

AIR CAMPANIA S.p.A. lavora in collaborazione con le parti interessate per contribuire ad un sistema di traffico sicuro, assicurando l'adozione di tecniche e metodi volti alla riduzione dell'incidentalità.

- [Parità di genere](#)

AIR CAMPANIA S.p.A. si impegna per eliminare le disuguaglianze di genere nell'ambiente di lavoro, non permettendo distinzioni legate al sesso, allo stato civile, all'orientamento sessuale, alla fede religiosa, alle opinioni politiche e sindacali, al colore della pelle, all'origine etnica, all'età e alla condizione di diversa abilità.

3. Chi siamo

3.1 L'azienda

AIR CAMPANIA S.p.A. è una Società unipersonale, partecipata al 100% dalla Regione Campania. 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 numerosi comuni della provincia di Avellino, con Napoli, Benevento, Caserta, Salerno e Nola (linee interprovinciali), mettendo in connessione snodi di interscambio cruciali quali Stazioni FS, Terminal Bus e Aeroporti.

Inoltre, permette interconnessioni con Roma (di prossima attivazione), Campobasso, Foggia, Isernia, Cassino, Candela e Venafro (linee interregionali), oltre che con l'Abbazia di Montevergine mediante un impianto a fune tra i più importanti in Europa.

L' Azienda percorre circa 30.000.000 chilometri annui, di cui circa 2 milioni di km su percorsi urbani, impiegando 853 vetture. Il servizio è organizzato in venti stabilimenti: Montemiletto (AV) Deposito, Nusco (AV) Deposito, Flumeri (AV) Officina, Avellino Pianodardine (AV) Officina, Caposele (AV) Rimessa, Sant'Angelo a Scala (AV) Rimessa, Mercogliano Torrette (AV) Officina, Avellino Autostazione (AV), Grottaminarda Autostazione (AV), Cerreto Sannita (BN) Rimessa, Pietraroja (BN) Rimessa, Airola (BN) Deposito, Benevento (BN) Officina, Limatola (BN) Rimessa, Vitulazio (CE) Deposito, Caserta Firema (CE) Deposito, Teverola (CE) Deposito, Piedimonte Matese (CE) Deposito, Foggia (FG) Rimessa, Napoli Capodichino (NA) Deposito, Castel San Giorgio (SA) Deposito.

Le attività amministrative, si svolgono prevalentemente all'interno delle strutture aziendali di Avellino via Fariello e Caserta Firema.

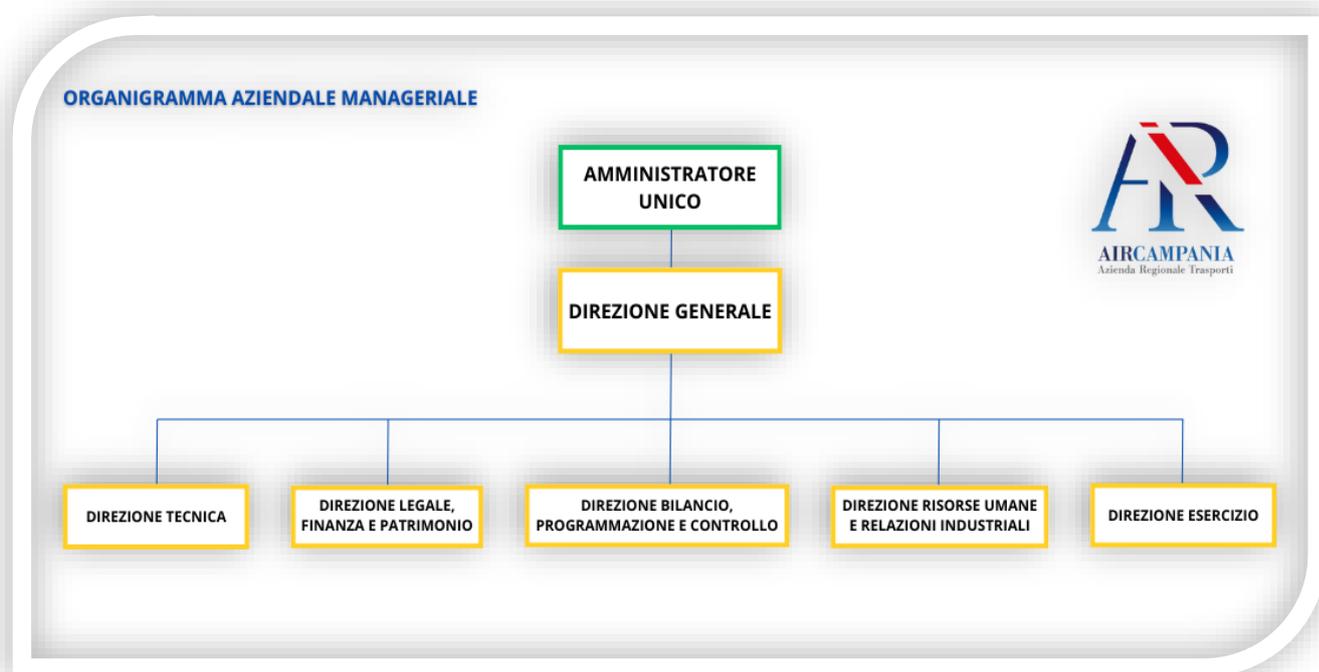
In data 16.11.2021, l'Assemblea dei Soci di AIR MOBILITÀ S.r.l. ha deliberato la nuova denominazione della società in "AIR CAMPANIA S.R.L."

In data 30 maggio 2023 (n. delibera 42) è stato deliberato il progetto di fusione inversa con l'incorporazione della società controllante A.IR. SPA da parte della società controllata AIR CAMPANIA S.R.L.

In data 05/09/2023 è stata definita l'operazione di fusione per incorporazione inversa della società controllante Autoservizi Irpini S.p.A. (A.IR. S.p.A.) nella società controllata AIR Campania S.r.l., con contestuale trasformazione di quest'ultima in società per azioni (AIR Campania S.p.A.). La società è partecipata al 100% dalla Regione Campania.

3.2 Struttura organizzativa

AIR CAMPANIA S.p.A. è organizzata sotto forma di Società per azioni. L'amministrazione della Società è affidata ad un Amministratore Unico con un management composto da **5 (cinque) dirigenti**, come di seguito rappresentato:



La Società si è dotata di un Sistema integrato che applica con efficacia e conforme:

- per la Qualità, alla norma **UNI EN ISO 9001/2015** (certificato n. 3921076 rilasciato da LL-C Certification) con il seguente scopo di certificazione: “Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico extraurbano di linea su gomma”;
- per l’Ambiente, alla norma **UNI EN ISO 14001/2015** (certificato n. 3922464 rilasciato dalla Società LL-C Certification) con il seguente scopo di certificazione: “Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico extraurbano di linea su gomma”;
- per la Qualità del Servizio, alla norma **UNI EN 13816/2002** (certificato n. 3921076 rilasciato dalla LL-C Certification) con il seguente scopo di certificazione: “Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico extraurbano di linea su gomma”;

	<p>Carta della Mobilità</p>	<p>CdM</p>
		<p>Pag. 11 di 37</p>

- per la Sicurezza Stradale, alla norma **UNI ISO 39001:2016** (certificato n°: GITI-818-RTS rilasciato da G Certi Italy) con il seguente scopo di certificazione: “Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico extraurbano di linea su gomma”;
- Per la Parità di Genere, alla prassi **UNI-PdR 125 del 2022** (certificato n° PDR125-410/24 rilasciato da RINA) con il seguente scopo di certificazione: “Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico extraurbano di linea su gomma”.

3.3 I numeri

1278 Dipendenti totali al 30/06/2025 di cui:

- Management Aziendale: 5 effettivi;
- Area Movimento: 1064 effettivi;
- Ausiliari per la Mobilità: 22 effettivi;
- Ausiliari Generici: 10 effettivi;
- Personale Amministrativo: 139 effettivi;
- Personale addetto alla Manutenzione e deposito: 33 effettivi;
- Funicolare: 5 effettivi.

3.4 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 ai giovani della Campania tutta (tramite progetti di Alternanza Scuola-Lavoro, Stage formativi, Garanzia Giovani, etc.).

A favore dell’inclusione sociale e del superamento delle diversità, AIR Campania S.p.A. appoggia per il 2024 la campagna contro la violenza sulle donne, promossa tramite l’entrata in circolazione di biglietti riportanti il numero di telefono “1522, antiviolenza e stalking”. Inoltre, diversi sono stati i progetti sostenuti su tutto il territorio regionale, durante l’ultimo triennio, volti a dare visibilità ed appoggio istituzionale a campagne di prevenzione della salute.

Tra questi: “camminata rosa” per la sensibilizzazione della prevenzione del tumore al seno, “carovana della prevenzione” per la sensibilizzazione della prevenzione dei tumori all’utero ed al seno, sostegno all’iniziativa “Giornata mondiale del donatore di sangue”, campagna di sensibilizzazione dedicata alla “donazione del midollo osseo”, campagna di sensibilizzazione dedicata alla “donazione degli organi”, sostegno a campagna di screening per la prevenzione del tumore al colon retto.

In più, in occasione dell’epifania 2024, è stata avviata una raccolta spontanea tra i dipendenti dell’azienda, finalizzata a realizzare la “Befana Solidale”. I giochi raccolti, circa 300, esclusivamente nuovi, sono stati poi donati al reparto di pediatria dell’Ospedale Santobono Pausilipon di Napoli.

Infine, nel 2024, AIR CAMPANIA S.p.A. è impegnata, all'interno dei processi aziendali, nella diffusione e nell'applicazione dei principi della parità di genere. Il processo è stato finalizzato ad acquisire la "Certificazione di Parità di Genere".

3.5 Interconnessioni

All'interno dei comuni serviti operano altri vettori di trasporto che si interconnettono con le linee automobilistiche esercite dall' AIR CAMPANIA S.p.A. su alcuni nodi principali. Inoltre, AIR CAMPANIA S.p.A. raggiunge, attraverso proprie direttrici, snodi cruciali quali Stazioni FS, Metropark bus, Aeroporti, nonché istituti scolastici dislocati sull'intero territorio regionale e poli universitari presenti sul territorio regionale e extraregionale (Campobasso, Cassino e Roma).

4. Air Campania S.p.A. in numeri

- **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, Comune di Isernia, Comune di Cassino, Comune di Candela e Comune di Venafro);*
- **Linee:** *183 Linee (tra feriali e festive);*
- **Giorni di operatività:** *365.*

4.1 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 Albanite – 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 – Albanite (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*)

4.2 Servizi Urbani Caserta

- **01UC:** LINEA VANVITELLI
- **02UC:** LINEA ARANCI
- **03UC:** LINEA SALUTE
- **04UC:** LINEA SETA
- **05UC:** LINEA BORGGO (*ordinaria e festiva*)
- **06UC:** LINEA SAN CLEMENTE
- **08UC:** LINEA OUTLET (*ordinaria e festiva*)
- **10UC:** LINEA AEROPORTO
- **11UC:** LINEA ZONA OSPEDALIERA
- **U44CE:** Servizio Urbano Santa Maria Capua Vetere
- **Aversa circolare Ingegneria**
- **Aversa circolare Architettura**
- **Aversa circolare Tribunale**

4.3 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 – Montemiletto – 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*)

4.4 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*)

- **Pietraraja - 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 - Arpaia Scalo** (*Feriale*)
- **S. Nazario - 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**

4.5 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 – Castelvoturno – 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 – Canello – 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)**

- Caserta - Afragola Tav - Napoli Capodichino
- Aversa - Pinetamare
- Mondragone - Villa Literno - Aversa
- Mondragone - Napoli Staz. Metrò Piscinola
- Trentola Ducenta - San Marcellino - Frignano - Aversa
- Aversa - Lusciano - San Marcellino - Casapesenna
- Aversa - Casal Di Principe - Casapesenna
- Teverola - Aversa
- Teverola - Caserta Scolastica
- Villa Literno - Mondragone Scolastica
- Pinetamare - Castelvolturo - Mondragone Scolastica
- Aversa - Cesa - Sant'antimo - Giugliano In Campania
- Casaluce-Aversa
- Aversa - Gricignano - Cesa - Succivo - S. Arpino - Orta Di Atella - Frattaminore - Crispano - Caivano - Afragola Tav
- Aversa - Fisciano
- Durazzano – Caserta
- Cervino – Caserta, Interno San Clemente – Centurano
- Cervino – Caserta, Esterno San Clemente – Centurano
- Maddaloni – Caserta, Interno San Clemente – Centurano
- Maddaloni – Caserta, Esterno San Clemente – Centurano
- Dugenta Fs – Cancellò Fs
- Cervino – San Leucio
- San Felice A Cancellò – San Leucio
- San Felice A Cancellò – Caserta

4.6 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 – Cancellò – Polvica**
- **Grottaminarda – Castel Del Lago – San Giorgio Del Sannio – Napoli**
- **Laiano – Napoli**
- **Letino – Capriati – Prata – Vairano Scalo – Napoli**
- **Napoli – Avellino – Benevento – Lacedonia – Foggia**
- **Pietraroja – Telesè – 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 Cainano*)**
- **Caserta - Afragola Tav - Napoli Capodichino**
- **Mondragone - Napoli Staz. Metrò Piscinola**
- **Aversa - Cesa - Sant’antimo - Giugliano In Campania**

- **Aversa - Gricignano - Cesa - Succivo - S. Arpino - Orta Di Atella - Frattaminore - Crispano - Caivano - Afragola Tav**

4.7 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**

4.8 Linee Interregionali

- **Napoli – Campobasso (*Via Teles*)**
- **Napoli – Avellino – Lacedonia – Candela - Foggia**
- **Avellino – Caianello - Roma**
- **Salerno - Fisciano - Avellino – Benevento - Campobasso**
- **Prata - Letino - Isernia**
- **Avellino – Grottaminarda – Ariano Irpino - Foggia**
- **Piedimonte Matese - Venafro - Vairano Patenora**
- **Piedimonte Matese - Capriati - Venafro**
- **Calvi Risorta - Vairano Patenora – Cassino**

5. Indicatori di qualità del servizio

Le tabelle seguenti illustrano i risultati raggiunti nel 2024 per ciascun indicatore di servizio e la conseguente pianificazione degli obiettivi per l'anno 2025.

5.1 Organizzazione del servizio

Nella tabella n°1 sono riportati i principali indicatori relativi all'organizzazione e all'erogazione del servizio di trasporto, con riferimento ai risultati conseguiti nell'anno 2024 e alla pianificazione degli obiettivi per l'anno 2025. L'analisi consente di valutare l'andamento delle performance operative, con particolare attenzione ai volumi di servizio (linee e percorrenze), all'efficienza della flotta e alla qualità percepita in termini di puntualità e copertura territoriale. Il territorio servito nella Regione Campania copre una superficie di 8.118 kmq. La copertura giornaliera, nella programmazione ordinaria, è di 3.272 ore e 24 minuti nei giorni feriali (la prima corsa parte alle 03:55 e l'ultima corsa arriva alle 00:30).

INDICATORI	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
N° linee totali (Urbane, Extraurbane, Regionali e Interregionali)	181	183	185
Km effettuati totali/anno	29.800.000	30.060.000	30.060.000
N° Autobus totali	793	817	835
Totale corse programmate	1.110.223	1.110.223	1.108.050
Totale corse effettuate	1.110.000	1.110.096	1.115.000
% autobus in arrivo entro 5 minuti	>98%	98,83%	>98%
% autobus in arrivo entro 20 minuti	<2%	1,16%	<2%
Distanza media fermate servizio urbano	0,45 KM	0,45 KM	0,45 KM
Distanza media fermate servizio extraurbano	1,62 KM	1,62 KM	1,62 KM

Tabella n°1

5.2 Rivendite

Ad oggi sono circa 4.000 i punti vendita digitali presenti sul territorio regionale, dove è possibile acquistare i titoli aziendali di AIR Campania. Infatti, ai quasi 2.400 della rete PuntoLis, si aggiungono gli oltre 1.500 del circuito DropPoint presente con 90 punti vendita ad Avellino, 74 a Benevento, 214 a Caserta, 789 a Napoli e 352 a Salerno. Gli utenti possono scegliere di acquistare il biglietto istantaneo o differito, in quest'ultimo caso fino ad un massimo di sette giorni. Sui ticket digitali è riportata data e ora di emissione, comune di origine e di destinazione, tipologia e periodo di validità, oltre al Qr Code per le verifiche a bordo.

5.3 Sicurezza del Viaggio

La tabella n°2 riassume gli indicatori di sicurezza relativi al numero di sinistri passivi e attivi, rapportati sia al numero complessivo di autobus sia ai chilometri effettuati nell'anno. Sono inoltre riportati i risultati consuntivi 2024 a confronto con gli obiettivi prefissati per lo stesso anno e con i nuovi target stabiliti per il 2025. L'analisi evidenzia un trend di miglioramento nella riduzione della sinistrosità passiva e un impegno costante nel contenimento degli eventi attivi, con l'obiettivo di incrementare ulteriormente i livelli di sicurezza del servizio.

INDICATORI	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
n° sinistri passivi/ <i>n autobus</i>	44,23% (345/780)	35,12% (287/817)	33%
n° sinistri passivi/ effettuati/anno Km	0,00115772%	0,000953%	<0,000953%
n° sinistri attivi/ <i>n autobus</i>	28,2% (220/780)	46,75% (382/817)	44%
n° sinistri attivi/ effettuati/anno Km	0,00073826%	0,00126845%	<0,00126845%
Furti a bordo/Km effettuati	0	0	0

Tabella n°2

5.4 Pulizia

La tabella n° 3 riporta la programmazione e i risultati conseguiti in materia di pulizia ordinaria e straordinaria del parco autobus. Le attività di sanificazione e igienizzazione, svolte con cadenza regolare sia per gli interni sia per gli esterni dei mezzi, rappresentano un elemento essenziale per garantire standard elevati di qualità del servizio e di comfort per l'utenza. Gli obiettivi fissati per il 2025 confermano il mantenimento delle frequenze operative già raggiunte, in linea con le buone pratiche consolidate nel corso del 2024.

INDICATORI	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Pulizia ordinaria interna degli autobus	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia ordinaria esterna degli autobus	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia straordinaria interna degli autobus	Tre volte a settimana	Tre volte a settimana	Tre volte a settimana
Pulizia straordinaria esterna degli autobus	Tre volte a settimana	Tre volte a settimana	Tre volte a settimana

Tabella n°3

5.5 Comfort e Accessibilità

La tabella n° 4 presenta i principali indicatori relativi all'accessibilità, alla dotazione e al comfort dei mezzi impiegati nel servizio. I dati evidenziano il costante impegno dell'azienda nel garantire standard qualitativi elevati, con una flotta completamente climatizzata e dotata di spazi riservati per persone con disabilità. Per il 2025 è previsto un ulteriore incremento della percentuale di veicoli a pianale totalmente ribassato e ad accessibilità facilitata, in linea con gli obiettivi di miglioramento continuo e di inclusione del servizio di trasporto pubblico.

INDICATORI	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Mezzi climatizzati	100,0%	100,0%	100,0%

Mezzi ad accessibilità facilitata (pianale totalmente ribassato)	27%	27%	28,5%
Mezzi con posto riservato per clienti con disabilità	100,0%	100,0%	100,0%
Mezzi ad accessibilità facilitata per clienti con disabilità	72%	70%	71%

Tabella n°4

5.6 Informazioni e comunicazione alla clientela

La tabella n°5 riassume gli indicatori relativi ai canali di comunicazione e informazione al pubblico, nonché alla gestione dei reclami e delle segnalazioni.

Nel corso del 2024 è stato potenziato il servizio telefonico di assistenza, ampliando le fasce orarie di operatività anche ai giorni festivi, al fine di garantire una maggiore accessibilità agli utenti.

Sono stati mantenuti standard elevati in termini di tempestività nella pubblicazione degli avvisi e nella gestione dei reclami, con un miglioramento nella percentuale di risposte fornite entro 15 giorni. Gli obiettivi per il 2025 mirano a consolidare tali risultati, rafforzando la qualità della comunicazione e la soddisfazione complessiva dell'utenza.

INDICATORI	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Servizio telefonico di informazione – fascia oraria operatività	Lunedì al sabato dalle ore 06.00 alle ore 19:00	lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle ore 20.30, il sabato, la domenica e festivi dalle ore 07.00 alle ore 20.00, da telefonia fissa e mobile	lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle ore 20.30, il sabato, la domenica e festivi dalle ore 07.00 alle ore 20.00, da telefonia fissa e mobile
Avvisi su variazioni programmate del servizio (tempo minimo) e scioperi	3	3	3

Mezzi dotati di display luminoso con indicazione della linea	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo massimo di riscontro ai reclami	30 giorni	30 giorni	30 giorni
% risposte entro 15 giorni	83%	85%	90%

Tabella n°5

6. Le regole del viaggio

6.1 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 se necessario in ogni sua parte, convalidarlo e conservarlo integro per tutta la durata dello stesso. Il documento di viaggio deve essere convalidato all'atto della salita sul bus e, in ogni caso, prima della partenza. 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/ animai, etc.) si rimanda al regolamento di viaggio il cui estratto è esposto su tutti gli autobus aziendali, è possibile altresì consultare il Regolamento di viaggio AIR CAMPANIA S.p.A. pubblicato sul sito www.aircampania.it

6.2 Il sistema tariffario

AIR CAMPANIA S.p.A., 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 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 TTC;
- 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.

L'attuale schema tariffario è stato previsto dal Decreto Dirigenziale della Direzione Generale per la Mobilità n. 103 del 23.06.2023 al fine dell'adeguamento inflattivo delle tariffe di viaggio dei servizi Tpl (Trasporto pubblico locale) terrestri ed è consultabile sul sito e sistemi informativi del Consorzio Unico Campania ed Aziendali.

Dal 22 giugno 2022, grazie all'accordo tra UnicoCampania, Servizi in Rete 2001 S.r.l. e AIR CAMPANIA S.p.A., in via sperimentale sulle linee AIR CAMPANIA S.p.A., 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 Unico Campania, la validità del titolo di viaggio.

6.3 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.p.A. esposto su ogni mezzo aziendale e pubblicato sul sito www.aircampania.it

6.4 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 e Vigili del Fuoco. 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% sul valore facciale. Inoltre, la Società predispose delle agevolazioni per quanto riguarda la tutela delle categorie protette.

6.5 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 Unico Campania e l'app aziendale AIR CAMPANIA.

Le informazioni possono essere reperite o sul sito www.aircampania.it, o contattando il *Numero Verde* 800.901.142 oppure tramite le chat social aziendali (Facebook ed Instagram). 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.

6.6 Informazioni per i viaggiatori con ridotta capacità motoria

AIR CAMPANIA S.p.A. 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.p.A., nell'ambito del trasporto extraurbano, è dotata di diverse 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 quel che concerne le linee extraurbane, per prenotare è necessario telefonare al nr. 800901142 oppure al nr. 0825204421 entro 36 ore prima rispetto alla data prevista di utilizzo del bus, comunicando ora e fermata di salita (il punto di salita è da concordare tra l'azienda e l'utente, sulla base della fruibilità del punto in cui è ubicata la fermata), dandone conferma anche a mezzo mail ai seguenti indirizzi: air@aircampania.it o air@pec.aircampania.it

Per quel che concerne le linee urbane per prenotare è necessario, invece, chiamare al nr. 800901142 oppure al nr. 0825204421 entro 12 ore prima rispetto all'orario di utilizzo, comunicando ora e fermata di salita (il punto di salita è da concordare tra l'azienda e l'utente,

sulla base della fruibilità del punto in cui è ubicata la fermata).

6.7 Regole generali

Per viaggiare sui mezzi di trasporto di AIR CAMPANIA S.p.A. 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.

6.8 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. Il documento di viaggio deve essere convalidato all'atto della salita sul bus e, in ogni caso, prima della partenza. Chiunque venga trovato sprovvisto del titolo di viaggio oppure con un titolo di viaggio non correttamente validato sarà considerato trasgressore ed incorrerà nell'applicazione della sanzione amministrativa. Si rende noto all'Utenza che le modalità per una corretta convalida del ticket di viaggio sono le seguenti:

- in caso di biglietto cartaceo, utilizzando l'obliteratrice presente a bordo dell'autobus;
- solo nel caso in cui l'obliteratrice non sia presente a bordo o che la stessa non risulti in quel momento funzionante, il ticket cartaceo va convalidato compilandolo a penna in ogni sua parte;
- in caso di ticket digitale, la convalida dello stesso, tramite l'apposita APP, deve avvenire all'atto della salita sul bus.

Tale trasgressore, se maggiorenne, è tenuto ad esibire un regolare documento di riconoscimento per agevolare la propria identificazione da parte del personale di controlleria.

6.9 Sanzioni Amministrative

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

1. PER I TRASPORTI URBANI

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

2. 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 (centoventi) volte la tariffa ordinaria extraurbana di

corsa semplice di valore più basso, prevista dal Sistema Tariffario Regionale, oltre eventuali spese di notifica.

Per le violazioni di cui al punto 1 e 2 è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 30% della sanzione, oltre alle spese di procedimento, entro il termine di 5 giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione.

Tra i 6 ed i 60 giorni dalla contestazione immediata (o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione) è ammesso, invece, il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 50% della sanzione, oltre alle spese di procedimento.

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.

6.10 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 (info utili al seguente [link](#));
- 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.

6.11 Come pagare le Sanzioni Amministrative

La sanzione può essere pagata:

- direttamente nelle mani dell'agente accertante, il quale è tenuto a rilasciare una ricevuta per la corrispondente somma;

- effettuando il versamento sul C/C postale n. 11390838 o sul C/C bancario IT 28C053871510000002934717, intestazione AIR CAMPANIA S.p.A. - Centro Direzionale, isola G1, scala C, int. 104 – Napoli riportando importo e dati anagrafici del verbalizzato, nonché nello spazio riservato alla causale, obbligatoriamente, il numero e la data del verbale;
- recandosi presso l'Autostazione di AIR CAMPANIA SPA, sita in via Fariello – Avellino, negli orari prestabiliti dal lunedì al venerdì 08.30 - 13:00 e nei giorni di martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 15:30 (festivi esclusi).

Nel caso di possesso di abbonamento regolarizzato prima della violazione, lo stesso può essere presentato, nei 5 (cinque) giorni dalla contestazione, recandosi personalmente presso la predetta Sede Aziendale. In caso di esito favorevole, è possibile pagare direttamente la sanzione fissa di € 6,00. Trascorsi i 60 giorni dall'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori) la Società emetterà ordinanza di ingiunzione di pagamento per una somma pari alla sanzione intera, maggiorata del costo del titolo di corsa semplice dovuto, oltre le spese di notifica e di procedimento, queste ultime se previste. In caso di mancato pagamento, si procederà alla riscossione coattiva mediante iscrizione a ruolo delle somme dovute, con le ulteriori maggiorazioni previste dalla normativa vigente.

Ricorsi contro l'ordinanza di ingiunzione di pagamento, gli interessati possono proporre opposizione davanti al Giudice di Pace entro il termine di 30 giorni dalla notifica del provvedimento — l'opposizione si propone mediante ricorso, al quale deve essere allegata l'ordinanza notificata (artt. 22 e 22 bis Legge 689/81). L'interessato ha facoltà, entro 30 giorni dalla data di contestazione o dell'eventuale notificazione della violazione, di far pervenire alla Società scritti difensivi e documenti chiedendo di essere sentito (art. 18 Legge 689/81).

6.12 Chi può sanzionare

Come stabilito dall'*Art. 40 comma 10 Legge Regionale 28 marzo 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 1981 n.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.

6.13 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.

7. Informazioni alla clientela

7.1 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. AIR CAMPANIA S.p.A. 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 di AIR CAMPANIA S.p.A. 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.

- **Oggetti Smarriti**

- 800 901 142

- 0823 1558095
- **Segnalazioni telematiche:**
- **Modulo segnalazione oggetti smarriti**

Orario di funzionamento del servizio: dal lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle ore 20.30, il sabato, la domenica e festivi dalle ore 07.00 alle ore 20.00.

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.

7.2 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.

L'AIR CAMPANIA SPA, sia come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus, sia come gestore delle Autostazione in Avellino e Grottaminarda, ha attivato una procedura per il **trattamento dei reclami** provenienti dalla clientela. I reclami sono gestiti sulla base di quanto previsto dal reg. UE 181/2011 e della Delibera ART n. 28 del 2021 garantendo massima accessibilità e facilità.

I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

L'Azienda si impegna a fornire opportuna risposta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, indicando se il reclamo si intende accolto, respinto o è ancora in esame; nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta non supererà comunque 90 giorni e tale differimento sarà segnalato all'utente da AIR Campania con un primo riscontro interlocutorio.

Comunque, la società si pone l'obiettivo di fissare i tempi medi di risposta in 7 gg.

Per l'invio dei reclami, è disponibile on line il form dedicato "Reclami - Air Campania", raggiungibile da questa pagina con invio automatico all'Azienda.

Il modulo reclami è altresì scaricabile in formato PDF ed è disponibile presso le biglietterie aziendali, ove presenti. Lo stesso può essere consegnato al protocollo aziendale sito presso l'autostazione di Avellino o inviato agli indirizzi postali dell'Azienda tramite invio di posta raccomandata o tramite posta elettronica certificata (PEC) ai seguenti indirizzi:

AIR CAMPANIA SPA
Centro Direzionale, Isola G1
Scala C, Interno 104
80143 Napoli
PEC: air@pec.aircampania.it

I reclami possono essere inoltrati anche senza l'utilizzo del modulo.

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando, in tal caso, la delega e un documento di identità dell'utente;
- **per i reclami riferiti al viaggio:** i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
per i reclami riferiti alle Autostazioni: i riferimenti identificativi dell'autostazione nella quale l'evento si è verificato;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

Nei casi in cui il cliente:

- non abbia avuto una risposta trascorsi 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;
- abbia ricevuto, entro 30 giorni, comunicazione di differimento del termine di conclusione del procedimento e non abbia ricevuto una risposta trascorsi complessivamente 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;
- se le risposte ricevute non risultino soddisfacenti;

può:

- A. utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- B. presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- C. proporre ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria.

A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Per avviare una procedura conciliativa volta a risolvere una controversia con l'Azienda il cliente potrà presentare un'apposita istanza, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori:

- al Servizio conciliazioni ART;
- alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
- agli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

L'utente può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative - ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo al servizio con autobus. L'inoltro può avvenire con le modalità ed esclusivamente per i motivi disciplinati e stabiliti dalla medesima Autorità <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/>

C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

La segnalazione può essere inoltrata alla Società tramite i seguenti canali:

1. telefonicamente: contattando l'Infopoint della Società al Numero Verde 800.901.142, dal lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle ore 20.30, il sabato, la domenica e festivi dalle ore 07.00 alle ore 20.00.
2. a mezzo di comunicazione scritta:
 - compilando l'apposito modulo al seguente link del sito aziendale: [Reclami - Air Campania](#)
 - tramite posta ad AIR CAMPANIA S.P.A. Napoli – Centro Direzionale isola G1, scala C int.104.

	<p>Carta della Mobilità</p>	<p>CdM</p>
		<p>Pag. 35 di 37</p>

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 e-mail/pec.

7.3 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).

8. Il Sistema Integrato

8.1 Qualità/Ambiente/Sicurezza Stradale

Il vertice di AIR CAMPANIA S.p.A., 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 e la Sicurezza Stradale, 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.p.A. 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.p.A.* 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, della sicurezza stradale e di tutte le norme ad essa applicabili.

8.2 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 inquadrate nella più ampia attività di valutazione della qualità dei servizi erogati dall'AIR CAMPANIA S.p.A., secondo quanto previsto dalla *UNI EN ISO 9001/2015* e *UNI EN 13816/2002*.

8.3 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.

8.4 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.

8.5 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;

	Carta della Mobilità	CdM
		Pag. 37 di 37

- 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

