



un patto con i cittadini,

LA CARTA

un rapporto di cooperazione

DEI SERVIZI

con gli utenti

edizione 2014



S.p.A. nasce da una scelta operata nel 1973 dal Comune di Ariano Irpino. Il Consiglio Comunale con delibera N° 24 del 25/4/1973 e N° 9 del 22/2/1974 rilevò la gestione dell'ex cooperativa CATM, assorbendo mezzi e personale costituendo il SERVIZIO TRASPORTI PUBBLICI URBANI. In data 15/11/2002 con delibera N° 68 il Consiglio Comunale, per accedere ai fondi Regionali, ha provveduto alla costituzione dell'AZIENDA TRASPORTI PUBBLICI ARIANESE, cui ha conferito la gestione del Trasporto Pubblico, precedentemente gestito in economia. Nell'anno 2003 con delibera N° 13 e N° 22 ai sensi dell'Art.115 del Decreto Legislativo N° 267/2000 l'ATPA viene trasformata in AZIENDA MOBILITA' UFITANA S.p.A. che diviene operativa da giugno 2003. Il Comune di Ariano I. è il socio maggioritario.

Il Comune di Ariano Irpino, ha una superficie di 185,52 Km². ed è situato ad 817 m sul livello del mare in posizione baricentrica, all'interno del Comprensorio della Valle dell'Ufita. La popolazione residente ammonta a circa 23.600 abitanti distribuiti nei diversi nuclei abitativi, alcuni distanti oltre 20 Km dal centro urbano. L'AMU S.p.A è un'azienda, la cui attività, nell'ambito del territorio comunale, incide in modo significativo sulla qualità di vita dei cittadini.

Consapevole di questa responsabilità, l'A.M.U., con l'uscita della prima **carta di servizio 2014**, intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri utenti, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilitazione delle persone che si spostano all'interno del territorio Arianese. La carta dei servizi A.M.U. rappresenta una proposta di collaborazione al cliente: l'Azienda si impegna, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità ai cittadini, a cui chiede di partecipare attivamente, con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti, al miglioramento dell'offerta di trasporto.

COMUNE DI ARIANO IRPINO

SOCIO UNICO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE A.M.U. S.P.A.

AMMINISTRATORE UNICO

DOTT. ANTONIO FIORIELLO

COLLEGIO DEI SINDACI

PRESIDENTE

DR. DE PASQUALE STEFANO

DR. CRUGNALE ROCCO

DR. F.PAOLO DE GRUTTOLA

I SERVIZI

L'Attuale programma di esercizio comprende una linea principale che si sviluppa lungo la dorsale **Scarnecchia -Ariano –Camporeale** e altre 8 linee che collegano le popolose contrade di Ariano.

Durante il periodo invernale e durante l'anno scolastico vengono attivate apposite linee bis per soddisfare le esigenze dell'utenza scolastica.

Inoltre l'AMU, durante il periodo scolastico, si occupa del trasporti dei ragazzi in terapia occupazionale presso il Centro di Riabilitazione Psicomotoria "Silenziosi Operai della Croce" di Valleduogo.

La rete di trasporto del servizio AMU si estende in maniera capillare nel territorio Arianesse raggiungendo anche i confini di alcuni paesi limitrofi.

In un anno vengono effettuate circa 19.000 corse per un totale di 465.085 chilometri trasportando circa 230.000 passeggeri.

LE LINEE E I PERCORSI

VEDI I TURNI ALLEGATI

Gli operatori di esercizio, avendo tutti i requisiti necessari, vengono utilizzati anche come ausiliari del traffico.

I TITOLI DI VIAGGIO

L'A.M.U. offre ai propri utenti un'ampia gamma di titoli di viaggio, fornendo varie soluzioni alle diverse esigenze di mobilità; di seguito riportiamo il quadro completo del sistema tariffario.

Biglietti

| | |
|---|-------------|
| Biglietto orario (1 ora) | € 1,00 |
| Biglietto settimanale | € 8,00 |
| Biglietto orario (1 ora) in vettura emesso dal conducente | € 1.20 |
| Biglietto orario (1 ora) per categorie protette | carico ente |

Abbonamenti

| | |
|-------------------------------|---------|
| Abbonamento ordinario mensile | € 25,00 |
|-------------------------------|---------|

il rilascio dell'abbonamento scolastico mensile agevolato e in funzione del reddito del nucleo familiare così come riportato in tabella

| | |
|--|---------|
| I^ fascia fino a € 6.300 tariffa scolastica | € 17,00 |
| II^ fascia da € 6.300,01 a € 12.000,00, tariffa scolastica | € 22,00 |
| III^ fascia da € 12.000,01 a € 24.000,00, tariffa scolastica | € 25,00 |
| NOTE: per il 3^ figlio fruitore 1^ fascia € 8,50 - 2^ fascia € 11,00-3^ fascia € 11,00 | |

LA RETE DI VENDITA

In relazione a questo obiettivo a partire da ottobre 2003 è stata introdotta la vendita dei titoli di viaggio a bordo dei mezzi con l'obiettivo di rendere immediatamente disponibile il titolo di viaggio di corsa semplice (validità 1 ora) e di ridurre l'evasione.

La rete di vendita di A.M.U. è così strutturata:

Biglietteria Presso Gli Uffici Amministrativi Sita In Via Tribunali ;

26 Rivendite Distribuite Sul Territorio Di Seguito Elencate :

ALIMENTARI CARDINALE DI ALBANESE ANITA RIONE S. PIETRO 4-
83031 Ariano Irpino (AV)

Duebi di Bongo Anna e Bongo Ottone Via Giulio lusi snc

83031 Ariano Irpino (AV)
Cocca Mario Tabacchi - Edicola -Totocalcio - Via Martiri, 76 –
83031 Ariano Irpino (AV)

Pasticceria Antonella Di Consolante M. Giovanna Rione Martiri 9\B –
83031 Ariano Irpino (AV)

Alimentari Corsano Caterina Via Turco , N°1 –
83031 Ariano Irpino (AV)

Tabacchi Guerriero Aniello C/Da Torreamando N° 123-
83031 Ariano Irpino (AV)

Bar Eden Di Cuoco Lorenzo Tabacchi Riv. N° 42 - Via Matteotti, 7-
83031 Ariano Irpino (AV)

Rivendita N° 5 - D'Avella Simona Via Tribunali, 32 –
83031 Ariano Irpino (AV)

De Gruttola Marco Via D'afflitto, N°5 –
83031 Ariano Irpino (AV)

Li Pizzi Pasquale Via Cardito - 10b –
83031 - Ariano Irpino (AV)

Onoranze Funebri Lo Conte Snc Di
Grasso Angelo & C Via Parzanese 33 –
83031 ARIANO IRPINO (AV)

Bar Rosanna Di Grasso Domenico Via Martiri, 73 –
83031 Ariano Irpino (AV)

Guardabascio Raffaele C.So Vittorio Emanuele, 2 –
83031 Ariano Irpino (AV)

La Porta Luisa Via Cupamorte , 50-
83031 Ariano Irpino (AV)

Bar L'angolo Tabacchi Ricevitoria Di Li Pizzi Giovanni Via Cardito N° 6 –
83031 Ariano Irpino (AV)

Drogheria Coloniali , Ettore Lo Conte Piazza Plebiscito N° 11-
83031 Ariano Irpino (AV)

La Porta Claudia Via S. Antonio, 89 –
83031 Ariano Irpino - (AV)

Tabaccheria Melito Eliziario - Via Camporeale S.S. 90 N° 3 –
83031 Ariano Irpino (AV)

Alimentari e Tabacchi Molinario Luigi Via Nazionale, 217 –
83031 - Ariano Irpino (AV) -

D'amato Pasquale Via Intonti, 34 –
83031 Ariano Irpino (AV) - RIV. N° 9

Riv. N° 1 Di Sicurezza Giovanni Piazza Plebiscito, N°5 –
83031 Ariano Irpino (AV)

Arian Bar di Perrina Barbarasrl Via Serra,85
83031 Ariano Irpino

Alexandra Ingrosso Alimentari di Cusano Alexandra Via Nazionale Cardito
83031 Ariano Irpino (AV)

Bar Valerio Di Sicurezza Valerio Via Cardito, 2 –
83031 Ariano Irpino (AV)

Bar Royal Di Zaffuto Calogera , Via Cardito N° 8\B –
83031 Ariano Irpino (AV)

Pacifico Giovanni, Via Villa Caracciolo
83031 Ariano Irpino (AV)

DENTRO A.M.U

L'AMU ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei clienti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed l'AMU: gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti all'esercizio, gli operatori addetti all'Ufficio Amministrativo) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento":

personale addetto:

N° 1 Operatore qualificato di Ufficio;

N° 2 Operatori di Ufficio;

N° 2 Operatori di Esercizio, addetti stabilmente alle manovre in deposito, gli stessi provvedono alla messa in servizio, sui vari turni, gli automezzi idonei .

N° 16 Operatori di Esercizio.

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo
- si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'Azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- non fuma in vettura
- non legge libri o giornali durante la guida
- non utilizza, durante la guida, apparecchi radiotelefonici personali ed apparecchi radio con o senza auricolare
- pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus
- evita di conversare con colleghi fermi nei presse del posto guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai Capolinea
- Aggiorna in modo appropriato gli indicatori di Linea e di destinazione

- tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento, che viene appuntato bene in vista durante il servizio

LA CURA DELLA PERSONA

Il personale di contatto:

- cura il proprio aspetto personale
- indossa un abbigliamento decoroso e pulito

PARCO VEICOLI

L'Azienda ha in forza N° 13 autobus così contraddistinti:

| | TARGA | N° AZIENDALE | ANNO IMM. | FABBRICA | TIPO MACCHINA | lug. | lar. | anz. |
|----|--------------|---------------------|------------------|-------------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | AV 289113 | 20 | 1987 | IVECO | 471 | 10,640 | 2,50 | 26 |
| 2 | AV 337552 | 22 | 1990 | IVECO | 480 | 10,715 | 2,50 | 23 |
| 3 | AV 337553 | 23 | 1990 | IVECO | 480 | 10,715 | 2,50 | 23 |
| 4 | EH019KY | 25 | 1996 | IVECO | 316 | 7,50 | 2,37 | 17 |
| 5 | AL267HR | 27 | 1996 | IVECO | 316 | 7,50 | 2,37 | 17 |
| 6 | AL268HR | 28 | 1996 | IVECO | 316 | 7,50 | 2,37 | 17 |
| 7 | BH287MX | 29 | 2000 | IRISBUS | EUROPOLIS 9,26 | 9,23 | 2,44 | 13 |
| 8 | BH293MX | 30 | 2000 | IRISBUS | EUROPOLIS 9,27 | 9,23 | 2,44 | 13 |
| 9 | DB162CR | 31 | 2006 | IRISBUS | EUROPOLIS 7,90 | 7,86 | 2,22 | 7 |
| 10 | DB163CR | 32 | 2006 | IRISBUS | EUROPOLIS 7,90 | 7,86 | 2,22 | 7 |
| 11 | DV023AZ | 33 | 2009 | IRISBUS | EUROPOLIS 9,26 | 9,23 | 2,47 | 4 |
| 12 | DV049AZ | 34 | 2009 | BREDA MENARINI | VIVACITY 231 C | 7,90 | 2,35 | 4 |
| 13 | EC195AF | | 2010 | IVECO ES3 1M5A | DAILY | 5,401 | 1,996 | 3 |

REGOLAMENTO VIAGGIATORI

DIRITTI DEGLI UTENTI

- a. Sicurezza, tranquillità, continuità e certezza del servizio;
- b. Informazione sulle modalità del viaggio;
- c. Igiene e pulizia dei mezzi pubblici;
- d. Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- e. Esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- f. Fruire dei servizi nel rispetto degli standard indicati nella Carta della Mobilità;
- g. Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietteria, informazione ecc.);
- h. Facile accessibilità alla procedura dei reclami e rispetto dei tempi indicati nella Carta dei Servizi per risposta agli stessi.

DOVERI DEGLI UTENTI:

1. Occupare un solo posto a sedere.
2. Non lanciare oggetti dai finestrini;
3. Non fumare a bordo del veicolo.
4. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
5. Non azionare salvo casi di grave pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte;
6. Non portare con se armi cariche e non smontate. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori.
7. Non tenere comportamento sconveniente o molesto;
8. Non salire sul veicolo con animali, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per viaggiatori e/o arrecare loro danno;
9. Non conversare con il conducente o, comunque, distrarlo dalla guida;
10. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto;
11. Utilizzare il mezzo di trasporto solo se forniti di titolo di viaggio regolarmente vidimato.

1) TRASPORTO BAMBINI

I bambini di statura inferiore ad 1 metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente. Non è possibile salire sul bus con carrozzine o passeggini, adibiti a trasporto bambini, se non debitamente ripiegati.

2) TRASPORTO ANIMALI

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente sui mezzi aziendali. Gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio (muniti di museruola) o dentro gabbiette le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x30. Gli animali non di grossa taglia possono viaggiare, con apposito

biglietto dentro apposite gabbie che non superino le dimensioni: cm. 40x60x80. Ogni passeggero può portare a bordo un solo animale. In caso di notevole affollamento del bus, personale aziendale può non consentire il trasporto di animali. Se l'animale insudicia la vettura, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

3) TRASPORTO BAGAGLI

Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiori a cm. 50x30x30. I bagagli di dimensione e nei limiti: cm. 40x60x80 a pagamento. Ogni passeggero può portare con se non più di due bagagli. I bagagli devono essere depositati in modo da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori e non occupare posti a sedere.

RECLAMI - SUGGERIMENTI - RITARDI

L'Azienda ha provveduto a predisporre presso gli uffici Amministrativi siti ad Ariano Irpino alla Via Tribunali, apposita modulistica per l'inoltro dei reclami da parte degli utenti. I reclami sono gestiti attraverso la compilazione di un modulo strutturato per esplicitarne l'oggetto, il motivo del reclamo nonché eventuali osservazioni del personale aziendale relative all'accaduto.

L'Azienda si impegna a rispondere a mezzo posta entro 30 gg. dal ricevimento dei reclami esclusivamente a quelli corredati dei dati anagrafici completi del reclamante.

Essa valuta opportunamente i suggerimenti forniti dagli utenti, trasmessi a mezzo fax o spediti a mezzo posta alla A.M.U. S.p.A. – Via Tribunali, 83031 Ariano Irpino (AV), dando risposta entro 60 gg. dalla ricezione degli stessi.

A richiesta dell'utente l'Azienda rilascia attestazioni per i ritardi delle corse superiori a 15 minuti. Le attestazioni sono redatte presso gli uffici siti alla Via Tribunali, di Ariano Irpino (AV).

SANZIONI PREVISTE PER I CLIENTI SPROVVISTI DI TITOLO DI VIAGGIO. (Legge Regionale 13 Agosto 1998, n°13)

Al Cliente è richiesto di salire in vettura già munito di regolare titolo di viaggio e di conservarlo per tutta la durata del percorso. La validità del biglietto ordinario si consegue mediante timbratura nelle apposite obliterate. Per mancanza od avaria delle apposite apparecchiature convalidare a mano (farsi convalidare il titolo di viaggio dal conducente). Una volta convalidato, il biglietto è personale ed incedibile. La validità dell'abbonamento ordinario si consegue mediante trascrizione, a penna con inchiostro indelebile, sullo stesso (abbonamento) delle generalità complete dell'Utente.

Il viaggiatore non in possesso di titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio irregolare è soggetto ad una sanzione amministrativa pari a 100 volte l'importo del titolo di viaggio dovuto e comunque non inferiore a Euro 70,00, oltre il costo del titolo di viaggio e la eventuale spesa di notificazione.

La sanzione amministrativa è ridotta ad un terzo dell'importo suddetto se il pagamento viene effettuato: all'atto della contestazione, direttamente all'agente di polizia amministrativa che rilascerà all'utente una ricevuta di pagamento, oppure, entro 60 giorni dalla data della contestazione mediante bollettino di conto corrente postale allegato al processo verbale di accertamento intestato all'Azienda Mobilità Ufitana S.p.A. Via Tribunali, 83031 Ariano Irpino (AV) o recandosi presso l'Ufficio Amministrativo, sito ad Ariano Irpino alla Via Tribunali, dal lunedì al sabato, dalle ore 8,30 alle ore 13,30. Qualora non venga effettuato il pagamento della contravvenzione entro il termine previsto di 60 giorni, l'Azienda interessata emana direttamente ordinanza-ingiunzione di pagamento della sanzione amministrativa intera, maggiorata del 20%, oltre al costo del biglietto e delle spese di notifica dell'ordinanza-ingiunzione. Quest'ultima costituisce titolo esecutivo per la riscossione coattiva, a mezzo di ruolo esattoriale, delle somme dovute. Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento, gli interessati possono produrre opposizione davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione, entro 30 giorni della notificazione del provvedimento. L'opposizione si propone mediante ricorso, al quale deve essere allegata l'ordinanza notificata (art. 22 e 22 bis della Legge 689/81).

L'interessato ha facoltà entro 30 giorni dalla data di contestazione o dell'eventuale notificazione della violazione, di far pervenire all'azienda scritti difensivi e documenti e può chiedere di essere sentito (art. 18 Legge 699/81).

Il viaggiatore che, a bordo dei rotabili oppure all'uscita dell'autobus, viene trovato sprovvisto di biglietto o con titolo di viaggio irregolare sarà assoggettato al pagamento della sanzione prevista. In caso di dimenticanza dell'abbonamento o del documento di identificazione, ferma restando la redazione del verbale, il viaggiatore che, recandosi nei tre giorni successivi presso l'apposito ufficio della Direzione Amministrativa di Ariano Irpino, sita alla Via Tribunali, dimostra il possesso dell'abbonamento

acquistato in data precedente a quella di redazione del verbale, sarà assoggettato al solo pagamento del biglietto senza alcun sovrapprezzo .

Eccezionalmente e quando le condizioni lo consentono, il biglietto può essere acquistato a bordo dietro richiesta al conducente dell'autobus. In questo caso verrà applicato un sovrapprezzo. Per tali titoli di viaggio non è ammesso alcun tipo di rimborso.

Il viaggiatore che presenta agli Organi di Controllo un titolo di viaggio contraffatto o alterato è passibile di: sequestro del titolo di viaggio, pagamento della sanzione amministrativa, denuncia alla A.G. per violazione dell'art. 466 del C. P (reclusione fino a 6 mesi). Ai sensi dell'art. 13 della Legge statale 24/11/1981 n° 689 e del C.P, gli agenti di polizia amministrativa incaricati di espletare le funzioni di verifica dei titoli di viaggio sono Pubblici Ufficiali e conseguentemente il Cliente che rifiuta di fornire le proprie generalità è passibile di denuncia all'A. G. per violazione dell'art. 651 del C.P., chi invece rilascia false generalità è passibile di denuncia all'A.G. per violazione dell'art. 495.

Il tutore del minore per evitare la notificazione della violazione deve presentarsi non prima di 3 giorni e non dopo di 15 giorni dalla data del verbale presso l'Azienda per il pagamento della sanzione. Qualora non si avvalga di tale facoltà, i 60 giorni stabiliti per il pagamento in forma ridotta decorreranno dalla data della notifica della violazione.