

AUTOSERVIZI EREDI ROBERTO FERRAZZA S.R.L.
Via A. Gaetani n°4
81016 PIEDIMONTE MATESE (CE)
P.IVA 02456600614
Tel/fax 0823 91.12.41
pec – autoservizirferrazza@pec.it
Mail – autoservizirferrazza@yahoo.it
Codice univoco M5UXCR1

CARTA DEI SERVIZI 2023

Revisione annuale con adeguamento dei dati statistici e programma sintetico di miglioramento

Riferimenti normativi nazionali per la Carta dei Servizi:

- ⊕ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”.
- ⊕ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.
- ⊕ Legge finanziaria n 244/2007, art. 2 comma 461

Riferimenti normativi diritti dei viaggiatori:

- ⊕ Regolamento (UE) n.181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus.
- ⊕ Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE)181/2011.
- ⊕ Regolamento (ce) 1371/2007– diritti ed obblighi dei passeggeri - del parlamento europeo e del consiglio del 23 ottobre 2007, introduce nuovi diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario.

Riferimenti normativi regionali per la Carta dei Servizi:

- ⊕ Regolamento del 16 Marzo 2012, n.3 “Regolamento di attuazione delle Legge Regionale 28 Marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea contenuto minimo standard”.
- ⊕ Art. 38 della Legge Regionale del 28 Marzo 2002 n.3 “ Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania.

Responsabile della Qualità: Diana Ciccarelli

Responsabile di Esercizio: Roberto Ciccarelli

Responsabile della Sicurezza: Roberto Ciccarelli

Norme e principi

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini che ne fruiscono, e che possono verificare la rispondenza fra i servizi promessi e quelli realmente offerti.

Trae origine dalla Carta dei Servizi, nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare periodicamente l'offerta e l'organizzazione dei servizi di pubblica utilità.

La Carta della Mobilità viene redatta sulla base di un percorso regolato da disposizioni normative e rappresenta un prezioso strumento di "navigazione" all'interno della realtà e dei servizi che la Concessionaria AUTOSERVIZI EREDI ROBERTO FERRAZZA S.R.L. eroga direttamente o indirettamente.

Il quadro normativo di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito anche dai seguenti provvedimenti:

- Legge n. 400 del 23 agosto 1988 disciplinante le attività di governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Ministero della Funzione Pubblica del 31 marzo 1994: Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione;
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle "Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995;
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998: Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti;
- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 e DPCM del 30 dicembre 1998 riguardanti le "Disposizioni per la redazione della Carta";
- Legge n. 281 del 30 luglio 1998: Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti.

La S.R.L. si impegna ad erogare il proprio servizio nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza e imparzialità**

Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza. In questo contesto si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture da parte dei cittadini disabili e degli anziani.

- **Continuità**

Assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate; servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero (e comunque tutte le misure necessarie, volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai cittadini).

- **Partecipazione**

Migliorare e favorire la partecipazione dei cittadini utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio, garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

- **Efficienza ed efficacia**

Adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili. Curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino correttezza e cortesia.

- **Trasparenza**

Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti.

- **Libertà di scelta**

Favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali diversificando l'erogazione del servizio, programmando la struttura degli orari, la quantità e la qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative dei cittadini, anche attraverso intese e accordi tra differenti operatori della mobilità.

- **Rispetto dell'ambiente**

Migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

- **Miglioramento della qualità dei servizi forniti.**

- **Miglioramento del rapporto tra utenti ed “Autoservizi Eredi Roberto Ferrazza s.r.l.”.**

La redazione annuale di questo documento, la serietà con cui dichiariamo il rispetto di molti impegni e motiviamo il mancato raggiungimento di alcuni obiettivi, testimoniano la volontà di operare in modo trasparente.

E' nostra piena consapevolezza che un dialogo aperto e chiaro con la clientela contribuisca ad eliminare le inefficienze a livello organizzativo e facilitare la mobilità dei viaggiatori.

Presentazione dell'azienda

la Autoservizi Eredi Roberto Ferrazza s.r.l., è affidataria di servizi di trasporto pubblico locale su gomma di interesse della provincia di Caserta per km annui contribuiti 205.096 e di interesse della Regione Campania per km annui contribuiti 194.095, con atto di aggiornamento del contratto di affidamento provvisorio del servizio di trasporto pubblico locale su gomma (delibere G.R. n.196/2018, 205/2019, 76/2021) – Rep.CO/2022/306 del 29.04.2022 e successiva proroga tecnica dei contratti di servizi minimi di TPL su Gomma con Decreto Dirigenziale n.63 del 28.03.2023.

Il trasporto interurbano, effettuato con 15 mezzi e 15 dipendenti, è la principale attività e comprende la gestione di n.4 autolinee e n.8 linee:

 Autolinea n° 1 - S. GREGORIO M. - PIEDIMONTE M. - CASERTA

- Linea 1 - S. Gregorio M. - Piedimonte M.
- Linea 2 - Piedimonte M. - Caserta (Via San Leucio)
- Linea 3 - Piedimonte M. - Caserta (Via S. Maria C.V.)
- Linea 4 – Piedimonte M. - Letino

 Autolinea n° 2: TELESE - PIEDIMONTE M. - VAIRANO SC. - NAPOLI

- Linea 4 - Piedimonte M. - Telese
- Linea 5 - Piedimonte M. - Vairano Sc.
- Linea 6 - Piedimonte M. - Gioia S. e frazioni

 Autolinea n° 3: PIEDIMONTE M.- GIOIA S. - TELESE - CAIAZZO - CAPUA - S.M.C.V - CASERTA

- Linea 7 - Alife - Piedimonte M. - Telese - Caiazzo

 Autolinea n° 4: S. GREGORIO M.-PIEDIMONTE M.-VAIRANO-GAETA

- Linea 8 - S. Gregorio M. - Piedimonte M. - Vairano - Gaeta (Via autostrada)

Dette autolinee, collegano i 32 comuni, di seguito elencati, che gravitano nell'area del bacino di traffico servito, collegando gli stessi con stazioni ferroviarie, plessi scolastici, piscine, centri commerciali, ecc.:

Alife, Alvignano, Amorosi, Caiazzo, Casapulla, Casagiove, Caserta, Castel Campagnano, Castello Matese, Curti, Dragoni, Faicchio, Formia, Gaeta, Gioia Sannitica, Letino, Piana Di Monte Verna, Piedimonte Matese, Pietravairano, Pontelatone, Puglianello, Raviscanina, Ruviano, S. Angelo D'Alife, S. Angelo In Formis, S. Gregorio Matese, S. Leucio, S. Maria C.V., S. Potito Sannitico, S. Salvatore Telesino, Telesino, Vairano,

e 15 frazioni:

Alvignanello, Auduni, Calvisi, Carattano, Caselle, Criscia, Curti, Fagianeria, Località Campagni, Madonna del Bagno, Miralago, Matese Spina, Quattroventi, Totari, Vaccheria

Intervallo medio corse servizio extraurbano: 24% superiore a 15 minuti ed inferiore a 45 minuti; 35% superiore a 45 minuti ed inferiore a 75 minuti; 41% superiore a 75 minuti

Modalità di rilevazione

I dati pubblicati sui diversi indicatori del servizio sono stati rilevati sistematicamente sulla base dei dati aziendali e secondo criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza.

L'Autoservizi Eredi Roberto Ferrazza ha un Sistema di Gestione Integrato conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2008.

La rete

ANNO	Linee ordinarie A+R giornaliere	Giorni di esercizio nell'anno	Totale km percorsi nell'anno	Totale utenti nell'anno	Km giornalieri	Utenti giornalieri	Rapporto km percorsi utenti	Corse in ritardo	Corse soppresse
2019	61	302	558262	240438	1849	796	2.32	0.5%	0
2020	48	304	419886	187952	1381	618	2.23	0.5%	0
2021	72	305	544995	186777	1787	612	2.92	0.5%	0
2022	61	302	505637	223635	1674	740	2.26	0.5%	0

Politica per la qualità

La Autoservizi Eredi Roberto Ferrazza s.r.l., ponendosi come obiettivo la soddisfazione dei clienti, il miglioramento continuo e la comprensione da parte di tutta l'organizzazione delle esigenze delle parti interessate al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti, ritiene necessario un processo di continuo affinamento delle attività a tutti i livelli aziendali.

A tal fine l'impegno dell'azienda è focalizzato a:

- Consolidare con tutti i clienti un rapporto di collaborazione duratura e profittevole, al fine di fornire sempre servizi che soddisfino le loro aspettative a costi reciprocamente sostenibili e sempre conformi alle leggi e ai regolamenti in vigore;
- Coinvolgere nel processo di miglioramento della qualità i propri dipendenti, assicurando mezzi e risorse, affinché tutti siano in grado di svolgere bene i propri compiti, impegnandosi anche nel coinvolgere il personale nella comprensione e realizzazione della Politica per la Qualità;
- Diffondere e sostenere una visione comune degli obiettivi aziendali per facilitare i rapporti inter-funzionali e interpersonali e per dare a tutti la consapevolezza che l'apporto di ciascuno contribuisce alla crescita aziendale e garantisce il suo benessere individuale;
- Attuare e mantenere un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, al fine di assicurare che i requisiti concordati con i clienti siano sempre rispettati.

Per meglio valutare sia il miglioramento interno che la soddisfazione del cliente sono stati introdotti degli indicatori della qualità che sono periodicamente controllati durante il riesame da parte della Direzione e che sono la base per fissare obiettivi qualitativi quantificabili.

Tali obiettivi definiti in specifici requisiti sono associati ad un traguardo temporale di ottenimento e sono verificati almeno una volta all'anno.

Alla Direzione viene inoltre affidato il riesame periodico del sistema Qualità, al fine di verificarne l'attuazione e di apportare, quando necessario, gli opportuni aggiustamenti.

Gli standard qualitativi dei servizi forniti dalla s.r.l., previsti e poi raggiunti si aggiungono a quelli che l'organizzazione si impegna a perseguire negli anni a seguire.

Tali obiettivi sono fissati dal vertice aziendale, ed hanno la duplice finalità di rispondere al meglio alle aspettative espresse da parte della clientela e di consentire un controllo attivo sulla qualità del servizio erogato.

La regolarità e la puntualità del servizio sono garantite tutti i giorni dell'anno (eccetto i giorni festivi), con sospensioni del servizio solo in alcuni periodi dell'anno, ampiamente comunicati alla clientela (orario estivo – orario invernale) e salvo circostanze eccezionali e non controllabili come interruzioni stradali, particolari fenomeni metereologici, manifestazioni.

La s.r.l. mette comunque in campo tutte le attività utili a gestire fattivamente le emergenze.

Per le interruzioni programmate (scioperi) si potrà fare ricorso a servizi minimi garantiti.

Il servizio sulle linee ha inizio alle ore 5.40 e termina alle ore 17.50.

Indicatori di qualità del servizio

SERVIZIO EXTRAURBANO	OBIETTIVO 2022	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Km effettuati/Km programmati	100%	100%	100%
Corse effettuate/corse programmate	100%	100%	100%
Rivendite	1	1	1
Corse con vendita di biglietti a bordo	100%	100%	100%
N° sinistri/corse effettuate	0	0	0
Furti a bordo/Km effettuati	0	0	0
Pulizia ordinaria interna degli autobus	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Pulizia straordinaria interna degli autobus	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale
Pulizia esterna degli autobus	settimanale	settimanale	settimanale
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%
Mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato)	2	2	2
Mezzi con posto riservato per clienti con disabilità	2	2	2
Mezzi ad accessibilità facilitata per portatori di handicap	2	2	2
Veicoli con motore secondo standard EURO	90%	90%	100%

Norme di comportamento del personale

Per una corretta gestione dei rapporti con la clientela, al fine di ottenere e migliorare il grado di efficienza, rispetto e cortesia, nonché tutti gli standard richiesti dalla presente Carta, la S.R.L. si impegna affinché il personale viaggiante si attenga sempre e comunque alle seguenti norme: riconoscibilità, aspetto e comportamento

Diritti dei passeggeri

Chi sceglie di usare i nostri mezzi ha diritto a:

- viaggiare in tutta sicurezza;
- viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
- usufruire di un servizio puntuale e regolare (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale, non controllabile da noi);
- accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli;
- ottenere in tempi brevi una risposta ai reclami e alle segnalazioni presentate;
- vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumo.

Doveri dei passeggeri

Chi sceglie di usare i nostri mezzi è tenuto a:

- salire in vettura già provvisto di titolo di viaggio valido (abbonamento), cioè regolarmente convalidato o in corso di validità
- il biglietto si acquista esclusivamente a bordo, direttamente dall'autista, e lo si deve conservare fino al termine del viaggio ed eventualmente esibirlo su richiesta del personale preposto al controllo.
- rivolgersi al personale viaggiante in caso di pericolo;
- rispettare il personale viaggiante preposto alle funzioni di guida e di controllo, attenendosi alle avvertenze e alle disposizioni da esso impartite nello svolgimento del suo lavoro;
- rispettare il mezzo pubblico: non arrecare danni alle vetture con atti vandalici;
- astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona e non ingombrare uscite e passaggi;
- agevolare le persone con ridotta capacità motoria e lasciare il posto a sedere a persone anziane, invalidi e donne in gravidanza;
- rispettare le norme che regolano il trasporto di bambini oggetti e animali;
- tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;
- rispettare il divieto di fumare a bordo delle vetture (DPR 11 luglio 1980 n. 753);
- astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli senza la nostra autorizzazione scritta.
- La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate.
- Tutte le fermate sono a richiesta, esclusi i capolinea.
- Il passeggero deve sempre segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere; non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla Carta di circolazione del veicolo.

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate mediante affissione presso le autostazioni del vettore. Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 (recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE N.181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

Chi non rispetta tali norme, ed in particolare Chiunque viaggi sprovvisto di un documento di viaggio valido commette un'infrazione soggetta ad ammenda di legge.

Sanzioni amministrative previste per i passeggeri delle autolinee:

Il passeggero sprovvisto di biglietto o in possesso di biglietto non timbrato, contraffatto, scaduto o di valore inferiore al percorso effettuato, oppure di un abbonamento privo di numero di tessera, incorre in una sanzione amministrativa ai sensi delle disposizioni di legge attualmente in vigore.

Nel caso in cui il passeggero non possa pagare la sanzione direttamente all'atto della contestazione, deve esibire un documento idoneo a comprovare la sua identità, comprendente per i minori il nominativo della persona tenuta alla sorveglianza.

Viaggiare con bambini

Il bambino di statura inferiore al metro è trasportato gratuitamente, purché accompagnato da un passeggero adulto munito di regolare documento di viaggio. Se i bambini di altezza inferiore al metro accompagnati da un adulto sono più di uno, è ammesso il trasporto gratuito per uno solo di essi. Sono ammessi al trasporto gratuito i passeggini per bambini, purché ripiegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro e non arrecare pericolo agli altri passeggeri trasportati.

Viaggiare con oggetti

Il viaggiatore può trasportare gratuitamente **una** valigia, pacco o collo a mano, purché di dimensioni non superiori a cm 50x20x25 e kg 10 ciascuna. Per colli di peso o dimensioni eccedenti tali limiti, o per il trasporto di più pacchi, la tariffa prevista è fissata in base ai chilometri percorsi. Non sono ammessi bagagli che superino i 20 chilogrammi di peso o i 50 centimetri di lunghezza, o le cui dimensioni superino complessivamente i 150 cm (sommando lunghezza, altezza e profondità). Non sono in ogni caso ammesse merci infiammabili, esplosive, maleodoranti o comunque pericolose. Per le linee bus extraurbane, nei tragitti da capolinea a capolinea, è possibile caricare la bicicletta nel bagagliaio. La responsabilità del carico e di ogni suo componente è dell'utente.

Viaggiare con animali.

Il viaggiatore può portare con sé piccoli animali (es. pulcini, cuccioli di cane e gatto, ecc.) trasportati in gabbie o ceste di dimensioni non superiori a quelle previste per il bagaglio a mano. Si possono portare a bordo anche cani di piccola e media taglia e gatti purché siano tenuti in braccio dal viaggiatore. I cani non custoditi in gabbie o ceste devono essere muniti di museruola e guinzaglio. Gli animali custoditi in gabbie o ceste sono soggetti alle tariffe previste per i bagagli a mano, quelli tenuti in braccio sono soggetti alla stessa tariffa del viaggiatore. Fanno eccezione i cani guida per ciechi, che possono accompagnare gratuitamente il viaggiatore.

Chi viaggia con animali al seguito ne è responsabile: i passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti al risarcimento degli eventuali danni da essi provocati alla vettura, alle cose o ai passeggeri.

Risarcimento per danni alle persone e/o alle cose

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, la S.R.L. ha stipulato specifiche polizze assicurative per rispondere dei danni causati a persone o cose (qualora sia ravvisabile la sua responsabilità).

Oggetti smarriti

I bagagli e gli oggetti smarriti e rinvenuti sui mezzi, in fermata, o all'interno dei locali aziendali vengono consegnati entro due giorni lavorativi alla sede della S.R.L., presso all'ufficio sito in Piedimonte Matese alla Via A. Gaetani, 4, Tel. 0823/911241, o al deposito automobilistico di via S.S.

158 dir. Sud, Stazione di Servizio ESSO, a Piedimonte Matese, dove rimangono in giacenza fino a 30 giorni. Successivamente vengono consegnati all’Ufficio Oggetti Smarriti del Comune in cui sono stati rinvenuti.

Rimborsi

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l’interruzione di servizio siano causati da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell’Azienda (es. calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni e incidenti stradali, guasto accidentale del veicolo).

Il rimborso può essere chiesto e corrisposto qualora:

- si verifichino ritardi imputabili all’Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente;
- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- quando il cliente non possa partire in seguito ad un ordine dell’autorità pubblica.

Per il servizio extraurbano il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato. L’evidenza della corrispondenza ai casi previsti per il rimborso deve preferibilmente essere attestata dal Responsabile di Linea su apposito modello a richiesta tassativamente alla direzione centrale entro 12 ore dall’evento.

La direzione si pronuncerà entro 30 giorni dalla richiesta.

Il servizio di trasporto pubblico non è gratuito.

L’accesso ai mezzi è pertanto subordinato all’acquisto dei titoli di viaggio che ne consentono l’utilizzo: biglietti o abbonamenti.

Le tipologie e le promozioni offerte sono pensate per soddisfare le esigenze di tutti i clienti: dall’occasionale all’abitudinario, dallo studente al pensionato.

Il sistema tariffario

I documenti di viaggio singoli o cumulativi, sono a tariffa progressiva, variano cioè in funzione della distanza percorsa.

KM		biglietto ordinario	Abbonamento 15 gg	Abbonamento mensile
Da	A			
1	10	1.40	15.40	30.10
10	20	2.20	19.90	38.50
20	30	2.60	27.90	52.60
30	40	3.10	32.00	60.80
40	50	3.70	38.40	72.60

Per il rilascio della tessera personalizzata relativa agli abbonamenti ordinari (quindicinali, mensili) è possibile farne richiesta:

- al responsabile della corsa o all’autista (che compilerà la richiesta e provvederà a consegnare la documentazione alla sede centrale);
- direttamente all’ufficio abbonamenti della sede dell’azienda della s.r.l., Via Antonio Gaetani n° 4, Piedimonte Matese (CE).

Circa l’acquisto dei biglietti ordinari i clienti dovranno rivolgersi esclusivamente all’autista dell’autobus.

L'Autoservizi Eredi Roberto Ferrazza S.R.L. aderisce alla campagna abbonamenti gratuiti UnicoCampania per 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”).

Reclami

I reclami sono un indice molto importante della soddisfazione del cliente, cioè della percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

I tempi di risposta ai reclami saranno coerenti con la normativa **UNI 10600** ed avverrà entro 30 giorni dalla segnalazione.

Il processo di gestione delle segnalazioni è disciplinato, in tutte le sue fasi e modalità operative, con procedura ufficiale formalizzata.

Nel corso dell'anno 2022 sono stati ricevuti **0 reclami scritti**, inoltrati dalla nostra clientela, circa la regolarità, puntualità, informazioni, pulizia, sicurezza, comfort.

La carta della Mobilità è disponibile in formato cartaceo o su richiesta, su supporto informatico, presso la sede di Via A. Gaetani n° 4 – Piedimonte Matese (CE)