

# CARTA DEI SERVIZI E.T.A.C.srl

Edizione 2017

**...La Qualità come dovere sociale....**

**Redazione:  
Franco Rapuano**

**Grafica ed editoria:  
Franco Rapuano**

**INDICE**

I PERCHÉ DELLA CARTA DEI SERVIZI E.T.A.C. ....	5
POLITICA PER LA QUALITÀ.....	6
I PERCHÉ DELLA QUALITÀ.....	7
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	8
I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI E.T.A.C. ....	9
L'ATTIVITÀ DI E.T.A.C. ....	10
L' ORGANIZZAZIONE DI E.T.A.C. S.R.L. ....	12
LA RETE ED IL SERVIZIO E.T.A.C.....	13
DOCUMENTI DI VIAGGIO.....	16
IL PERSONALE DI E.T.A.C. S.R.L.....	21
E GLI ASPETTI RELAZIONALI - COMPORTAMENTALI.....	21
LA QUALITÀ PERCEPITA .....	22
STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI DA ETAC SRL .....	23

Denominazione: **E.T.A.C. s.r.l.**

Natura Giuridica: ***Società a responsabilità limitata***

Sede legale e operativa: ***Via San Cosimo, 2 – 82100 BENEVENTO***

Attività: ***Erogazione di servizi di trasporto di persone su ruota, di trasporto pubblico di linea in concessione e di noleggio autobus.***

Iscrizioni: ***R.I. Tribunale di Benevento N° 631***  
***R.E.A. (C.C.I.A.A.) N° 42752***  
***ASSOCIAZIONE NAZIONALE AUTOTRASPORTO VIAGGIATORI (A.N.A.V.) N°1327***

Partita IVA: ***00040440620***

Tel. **(0039) 082428321**  
Fax. **(0039) 082447081**

E-mail **etacsrl@tin.it**

Pagina Web **www.etacsrl.it**



*Gentili Clienti,*

*La ETAC investe da anni nella ricerca delle migliori soluzioni organizzative per la soddisfazione delle esigenze dei passeggeri e del committente; tale impegno è rivolto principalmente all'ammodernamento del proprio parco automezzi, alla ricerca delle soluzioni gestionali che semplifichino ed ottimizzino l'impiego del personale operativo ed alla cura ed attenzione nella programmazione e realizzazione della manutenzione costante dei propri mezzi. Tale impegno è confermato anche dall'attenzione rivolta al mantenimento e miglioramento degli indicatori di prestazione aziendale sulla sicurezza ed il comfort dei viaggi, il miglioramento delle prestazioni ambientali.*

*In questi anni la ETAC, anche a fronte dei tagli imposti dalla pubblica amministrazione, ha sempre riorganizzato le proprie linee in modo da garantire il mantenimento del servizio ai viaggiatori, allo scopo di ridurre i disagi derivanti dalle politiche di spending review imposte alla congiuntura economica sfavorevole. Lo ha fatto impegnando le proprie risorse umane e materiali investita del compito di gestire di un servizio pubblico essenziale per i cittadini ed ad enorme rilevanza sociale.*

*Con la promessa di continuare ad impegnarmi per fornirvi un servizio atto a soddisfare le Vostre aspettative, Vi ringrazio per la Vostra attenzione e fiducia nei nostri confronti e rinnovo l'invito a farci visita presso la nostra sede.*

*Cordialmente Vostra.*

*Francesca Paola Chianello*



*(Francesca Paola Chianello)*

## I PERCHÈ DELLA CARTA DEI SERVIZI E.T.A.C.

La Carta dei Servizi è un documento che determina i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei clienti nel rispetto dei principi di efficacia ed efficienza.

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno che E.T.A.C. srl si assume nei confronti dei clienti. Con questo documento, l'Azienda si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispecchi gli standard stabiliti nella Carta stessa.

Per garantire quanto premesso E.T.A.C. srl, nel 1999, ottiene la certificazione del proprio Sistema Qualità da un Ente di parte terza internazionale, il Det Norske Veritas.

Tale impegno è rinnovato annualmente attraverso le costanti verifiche del Sistema qualità di E.T.A.C. srl, da parte dell'Ente di certificazione ed anche da parte di nostri Auditor interni qualificati.

Strumento importante di comunicazione ed informazione, attraverso la Carta dei Servizi, **E.T.A.C. S.r.l.** intende avvicinare il Cliente mediante il dialogo e l'accoglienza, mettendosi a completa disposizione con **"Porte Aperte all'E.T.A.C."** dove sono a disposizione della Clientela le evidenze oggettive a conferma di ogni aspetto dichiarato.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Il Procuratore Generale dell' E.T.A.C. S.r.l. con il presente documento stabilisce la Politica per la Qualità esponendo gli obiettivi e l'impegno che da essi ne deriva.

Lo sviluppo ed il consolidamento dell'azienda sono gli obiettivi da perseguire attraverso un continuo miglioramento dei Servizi forniti, al fine di soddisfare le esigenze della clientela.

Ciò passa attraverso l'impegno quotidiano di tutti noi, con la costante manutenzione dei mezzi, gli investimenti, la professionalità, e la cortesia di tutto il Personale ETAC. S.r.l. che considera da sempre la qualità un dovere sociale.

Il rapporto di E.T.A.C. S.r.l. infatti non vuole essere quello di chi vende un Servizio, vuole essere bensì una prestazione ad alto livello nell'ottica del miglioramento continuo.

Per garantire quanto dichiarato, il Procuratore Generale si impegna ad erogare Servizi di trasporto pubblico e privato nel rispetto dei principi fondamentali espressi nella Carta dei Servizi ed interpretati sulla base delle caratteristiche specifiche del settore.

Con questo spirito, E.T.A.C. S.r.l. ha individuato gli obiettivi misurabili stabiliti di volta in volta in sede di Riesame della Direzione e definiti nel dettaglio nella Carta dei Servizi:

- Rete coperta,
- Regolarità del servizio
- Sicurezza dei mezzi
- Pulizia ed integrità
- Comfort
- Attenzione e rispetto per l'ambiente
- Informazioni alla Clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali del Personale
- Livello di servizio allo sportello.

Con la consapevolezza dell'importanza delle dichiarazioni sin qui riportate, il Procuratore Generale, conferma il Direttore Generale attribuendogli la responsabilità di indirizzare lo svolgimento di tutte le attività previste dal S.G.Q.

## I PERCHÉ DELLA QUALITÀ

**E.T.A.C. S.r.l.** ha quindi scelto la Qualità Totale attribuendo all'astrazione del termine un significato profondo e concreto: la nostra passione è vivere la "qualità" come impegno sociale e far sì che i Cittadini ne traggano la massima soddisfazione.

Gli obiettivi che ci poniamo non sono quelli della mera professione di gestore di un servizio che lega la prestazione al prezzo, bensì quelli di porsi in modo eccellente nella soddisfazione delle esigenze di mobilità del Cittadino.

Noi siamo convinti che l'eccellenza e la perfezione sono mete a cui tendere, ma siamo altrettanto convinti che ciò può avvenire soltanto attraverso la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Volontà, Tenacia, Trasparenza e Valori sono gli elementi essenziali che rappresentano la nostra Azienda che oggi riedita la sua Carta dei Servizi.

Amministrazioni ed Azienda presentano la Carta dei Servizi edizione 2017 rinnovando il comune impegno nel dare a Lei gentile Cliente, ed ai potenziali Clienti, il miglior servizio di trasporto pubblico locale.

Benevento, Giugno 2017



(operatori di esercizio)

## RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilita, viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della **legge 11 luglio 1995 n. 273**, sulla base dei principi del **DPCM del 27 gennaio 1994** e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti **allegato al DPCM del 30 dicembre 1998**.

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 e 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".

Di seguito vengono riportati i riferimenti legislativi a partire dalla prima Direttiva del 1994 ad oggi:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento

- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997**

- **Legge 30 luglio 1998 n. 281** recante "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti"

- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 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 Mobilita)

- **Art. 38 Legge regionale 28 marzo 2002 n. 3** recante "Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilita della Regione Campania"

**Regolamento 16 marzo 2012 n. 3** Regolamento di attuazione della legge regionale 28 marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilita della regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea contenuto minimo standard



## **I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI E.T.A.C.**

**E.T.A.C.** s'impegna ad erogare i servizi di trasporto pubblico, nel rispetto dei principi fondamentali della Direttiva DPCM 30/12/98 ed interpretati sulla base delle caratteristiche specifiche del settore e per quanto stabilito dal Contratto di Servizio Ponte per il Trasporto Pubblico di Interesse Regionale e Locale.

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

- E' esclusa ogni forma di discriminazione
- I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e l'obiettività.
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie ed in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.
- Il miglioramento dell'accessibilità di talune fasce di clientela (anziani e portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

### **CONTINUITÀ**

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi.
  - Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto in particolare che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili.
  - In particolare, in caso di sciopero, saranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto l'Azienda.
- Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

### **PARTECIPAZIONE**

- **E.T.A.C. S.r.l.** rende possibile la partecipazione degli Utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi erogati, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza delle Aziende e Associazioni dei Consumatori.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema del monitoraggio delle attività già previsto dal Sistema Qualità certificato.

## L'ATTIVITÀ DI E.T.A.C.

L'Azienda è costituita in forma di S.r.l. ed opera nel ramo Autolinee dal Febbraio 1968, rilevando le concessioni ed il personale dipendente dell'azienda C.E.T.A. S.r.l. in fallimento.

All'atto del rilevamento, il personale dipendente era costituito da 26 unità e 15 autobus; con il passare degli anni sino ad oggi, l'Azienda ha subito un costante processo evolutivo sino al raggiungimento di 34 dipendenti e 45 autobus di proprietà.

Nel 1988 **E.T.A.C. S.r.l.** ha costruito un deposito autobus in San Marco dei Cavoti, centro di smistamento per l'Alto Fortore e nel 1992, con grandi sacrifici economici ha potuto acquistare l'attuale sede di Benevento, in via San Cosimo in prossimità del Ponte Leproso, suggestivo reperto archeologico sulla antica via Appia. Nell'anno 2002 hanno avuto inizio i lavori che hanno portato alla ristrutturazione integrale della sede. Lo sviluppo costante dell'Azienda consente oggi di servire tutto il Medio e Alto Fortore, interessando i Comuni di Castelfranco in Miscano, Pietrelcina, Pesco Sannita, Pago Veiano, San Giorgio la Molara, Molinara, Montefalcone in Valfortore, San Marco dei Cavoti, Reino, Fragneto l'Abate, Foiano Valfortore, Baselice, Castelvete Valfortore, San Bartolomeo in Galdo.

Oltre a collegare il Capoluogo di provincia con il Fortore, **E.T.A.C. s.r.l.** serve anche la direttrice SS. 90 bis per quanto attiene il collegamento con i Comuni di Paduli, Buonalbergo e Casalbore.

Serve altresì l'Università di Lancusi e Fisciano, arrivando sino al Comune di Salerno, collega i Comuni dell'Alto e Medio Fortore con un servizio feriale per Napoli.

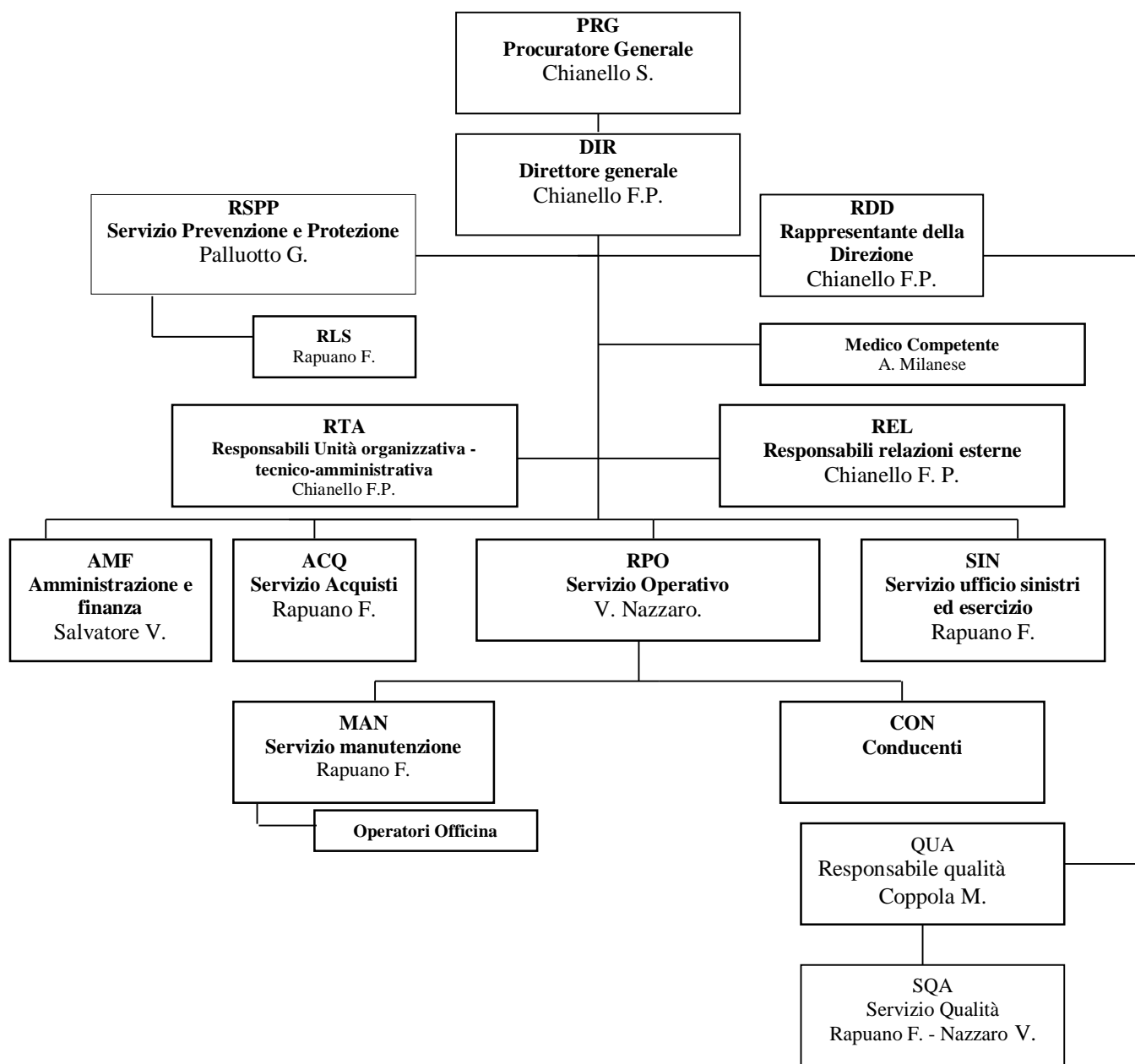
Grazie all'interessamento della direzione **E.T.A.C. s.r.l.**, la Regione Campania con Decreto Dirigenziale n. 0329 del 09/04/02 ha soddisfatto le richieste di pubblico interesse che permettono il collegamento fra i Comuni del Medio Fortore.

Oggi siamo quindi in grado di assicurare le seguenti linee:

- **Baselice – Benevento (con deviazioni per Molinara)**
- **Molinara – Pago Veiano – Pietrelcina – Benevento**
- **Molinara – S. Marco Dei Cavoti – Benevento (deviazione per Fragneto l'Abate)**
- **S. Bartolomeo in Galdo – Benevento – Napoli (con deviazione per Molinara)**
- **S. Bartolomeo in Galdo – Castelfranco in Miscano**
- **S. Marco Dei Cavoti – Reino – Fragneto l'Abate**
- **S. Giorgio La Molara – Pago Veiano – Benevento**
- **Casalbore – Buonalbergo – Paduli – Benevento**
- **Ponte sette luci – S. Bartolomeo in Galdo – Castelvete Valfortore**
- **Baselice – San Bartolomeo in Galdo**
- **Benevento – Fisciano – Lancusi – Salerno**



## L' ORGANIZZAZIONE DI E.T.A.C. s.r.l.



## LA RETE ED IL SERVIZIO E.T.A.C.

**E.T.A.C. s.r.l.** opera nell'ambito di 520 Km<sup>2</sup> superficie per una popolazione di 75.000 abitanti residenti.

**Territorio servito: 147,54 ab/Km<sup>2</sup>**

**Distanza media tra le fermate: 7 Km**

**Passeggeri trasportati annui: 550000**

### Copertura Oraria

Le linee servite da **E.T.A.C. S.r.l.** sono ad orario, le cui caratteristiche sono rappresentate su apposite tabelle a disposizione degli Utenti che le possono richiedere allo sportello della Sede, scaricarle dal nostro sito internet ([www.etacsrl.it](http://www.etacsrl.it)) oppure richiederle agli Operatori di Esercizio. Il servizio è garantito per ogni giorno feriali dell'anno, dal Lunedì al Sabato dalle ore 05.30 alle ore 20.30; nel periodo di massima erogazione sono garantite 15 ore di servizio giornaliero.

Nel periodo **Giugno/Settembre** vengono sospese le linee interessanti il **servizio scolastico**.

**Tale periodo è flessibile rispetto alle esigenze delle scuole.**

### Servizio Durante Gli Scioperi

In caso di sciopero **E.T.A.C. S.r.l.** si impegna a garantire i servizi minimi, (come previsto dalla legge n. 146/90 e le integrazioni della legge 11 aprile 2000 n. 83) comunque condizionati dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

## LA SICUREZZA

### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE, SICUREZZA SUL LAVORO

Una caratteristica che da sempre contraddistingue l'impegno di **E.T.A.C. s.r.l.** è quella della sicurezza e della tutela dei suoi Clienti.

I Conducenti garantiscono un supporto professionalmente competente in caso di necessità a bordo, con possibilità di collegamento con il Servizio Operativo di Sede, Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco ed Ambulanze.

In caso di eventuali danni subiti dall'utenza, ed in attuazione dell'art. 1681 del c.c., **E.T.A.C. s.r.l.** garantisce il risarcimento mediante copertura assicurativa. In tal caso l'azienda ha implementato la sua tecnostuttura istituendo l'ufficio sinistri.

#### **Parametri:**

- **Denunce / corse effettuate**
- **Percezione della sicurezza**

### SICUREZZA DEI MEZZI

La costante manutenzione ordinaria e preventiva degli autobus eseguita da personale altamente specializzato, la disponibilità di ricambi ed il ricorso a fornitori qualificati, consente di garantire sicurezza e tutela degli Utenti. Negli ultimi anni, **E.T.A.C. s.r.l.** ha attuato un piano di rinnovamento che ha portato gradatamente alla sostituzione del proprio parco autobus con vetture sempre più adeguate alle esigenze dell'utenza e al rispetto per l'ambiente.

#### **Parametri:**

**Km percorsi mediamente tra due sinistri su base annua**

**Feriti/Viaggiatori Km**

**Morti/Viaggiatori Km**

**Vetustà mezzi:**

**Percezione complessiva sicurezza di viaggio**

## **SICUREZZA SUL LAVORO**

Sono stabilite ed attuate turnazioni dedicate del Personale nel rispetto del CCNL e del Contratto Aziendale.

Tutti i Dipendenti sono soggetti alla visita medica annuale con certificazione di idoneità.

Gli ambienti di lavoro e le attività ad essi connesse sono assoggettati agli aspetti cogenti relativi ai requisiti della Sicurezza e dell'Ambiente per quanto al T.U.81/08.

## **REGOLARITÀ ED AFFIDABILITÀ**

L'affidabilità è la garanzia delle partenze conformi agli orari prestabiliti degli autobus dai capolinea con il compimento degli interi percorsi. In caso di inconvenienti, quali guasti del veicolo, incidenti ed emergenze, **E.T.A.C. s.r.l.** dispone di una squadra di pronto intervento munita di moderno ed attrezzato furgone nonché di autobus sostitutivi.

Tutti gli Operatori di Esercizio dispongono di telefono cellulare per mantenere costanti collegamenti con il Servizio Operativo di Sede, ed inoltre sono addestrati sulle modalità di intervento in caso di incidenti, emergenze e malore del passeggero. Per i casi di cui sopra, l'organizzazione di **E.T.A.C. s.r.l.** è in grado di garantire il ripristino del servizio entro un'ora.

### ***Parametri:***

**Regolarità complessiva del servizio : percentuale di corse effettuate/programmate**

**puntualità: % di autobus in ritardo**

**percezione della regolarità del servizio**

## **VELOCITÀ, TEMPO A BORDO**

La velocità degli Autobus è condizionata con la velocità consentita dalla rete viaria percorsa e dalla situazione del traffico nelle diverse fasce orarie.

In considerazione dei percorsi e dei tempi di sosta alle fermate, la velocità media commerciale è di **35 Km/h.**

## **COMFORT DEL VIAGGIO**

### ***Parametri :***

***Affollamento:***

**Posti offerti totali Viaggiatori/ Km**

***Climatizzazione:***

**Autobus sul totale parco mezzi**

## **ACCESSIBILITÀ FACILITATA:**

### ***Parametri:***

**% Autobus sul totale parco mezzi con strutture per disabili**

## **PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI**

### ***Parametri:***

**pulizia ordinaria dei veicoli: una volta al giorno**

**pulizia radicale dei veicoli: una volta la settimana**

**Percezione complessiva del livello di pulizia**

## INFORMAZIONI AI CLIENTI

**Parametri:**

-tempestività risposta : tempo medio di preavviso disservizi e sciopero  
-diffusione : disponibilità sito internet, ore operatività giornaliera % autobus con dispositivo elettronico indicante la linea % di autobus con monitor interno  
Percezione complessiva del cliente

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

**Parametri:**

Percezione del complessiva aspetti relazionali e comportamentali

## RISPETTO DELL'AMBIENTE

L'attenzione all'ambiente vede impegnata l'Azienda nella manutenzione costante della centrale termica funzionante a metano con livelli di inquinamento al minimo. Gli Autobus, attraverso i programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria, così come la regolarità delle Revisioni presso Officine autorizzate, garantiscono emissioni di gas di scarico al di sotto dei limiti imposti dalla legislazione vigente.

**Parametri :**

% autobus EURO sul totale

## INTEGRITÀ

**E.T.A.C. s.r.l.** ha già segnalato agli Enti concedenti le problematiche legate al decoro ed al ripristino dell'integrità delle fermate. Attraverso la disponibilità dell'Azienda e l'impegno degli Enti, saranno attuati piani di intervento, già in alcune realtà concretizzati, vedi i comuni di Pietrelcina e di Fragneto l'Abate, dei quali verranno date opportune informazioni alla clientela.

Ad eccezione delle strade statali, dove non sono state concesse le autorizzazioni, **E.T.A.C. S.r.l.** ha provveduto ad identificare le fermate con apposite paline.

## DOCUMENTI DI VIAGGIO

Le tariffe dei documenti di viaggio sono stabilite in base alla Circolare dell'Assessore ai Trasporti della Regione.

I tariffari aggiornati sono esposti presso la Sede di **E.T.A.C. s.r.l.** e in dotazione a ciascun Conducente.

Il Responsabile Operativo di **E.T.A.C. S.r.l.**, garantisce che siano in vigore soltanto tariffari aggiornati, mediante emissione controllata per quanto previsto dalle Procedure dedicate del Sistema Qualità certificato.

Nei casi di irregolarità dei titoli di viaggio saranno applicate le SANZIONI AMMINISTRATIVE previste dalla legge regionale n. 13 del 13/8/98.

### Modalità di Acquisto e Validità

**I biglietti di corsa semplice** sono emessi direttamente in vettura a cura del Conducente mediante apparecchiatura emettitrice in dotazione allo stesso.

Detti biglietti sono valevoli per la corsa in oggetto e sono costituiti da un modulo in continuo con stampigliatura ad inchiostro.

Il Conducente è tenuto ad informare il Cliente in merito alla tariffa che sarà applicata, ad illustrare il tariffario ed i percorsi, qualora il Cliente ne faccia richiesta.

**Gli abbonamenti** sono emessi soltanto presso lo sportello della Sede di **E.T.A.C. s.r.l.**, dove gli operatori autorizzati informano il Cliente in relazione alla tariffa che sarà applicata ed ai percorsi.

L'emissione degli abbonamenti avviene dietro presentazione di richiesta scritta del Cliente, su carta libera, o tramite il modulo dedicato ottenibile dal sito **www.etacsrl.it**, unitamente a due fotografie formato tessera; conseguentemente l'Operatore di **E.T.A.C. s.r.l.**, rilascia una tessera personale al Cliente.

## INFORMAZIONI AI CLIENTI

### Informazioni sugli Autobus.

Ogni Autobus reca esternamente l'indicazione relativa alla linea. Internamente, sono apposte informazioni riguardanti eventuali variazioni di percorso, modifiche della rete, con relative motivazioni.

Su ogni Autobus sono disponibili tariffari e percorsi, così come è possibile richiederne copia aggiornata al Conducente o presso la Sede operativa.

I Clienti che intendono esprimere un reclamo, possono richiedere al Conducente l'apposito modulo che è disponibile su ogni autobus. Detto modulo può essere consegnato al Conducente o consegnato al Servizio Clienti.



## **SERVIZIO CLIENTI**

Per informazioni sui servizi occorre rivolgersi alla Sede di **E.T.A.C. S.r.l.** in:

**Via S. Cosimo, 2 82100 BENEVENTO**

anche telefonando al numero:

**0824 28321**

I nostri Operatori sono a disposizione del pubblico dal Lunedì al Venerdì nella seguente fascia oraria:

**dalle ore 08.30 alle ore 12.30**

**dalle ore 15.00 alle ore 17.30.**

## **OGGETTI SMARRITI**

Gli oggetti rinvenuti sugli Autobus sono consegnati al Responsabile Operativo e restano a disposizione dei Clienti presso la Sede **E.T.A.C. s.r.l.**, nelle fasce orarie suddette.

Quando è possibile risalire ai proprietari degli oggetti smarriti, i nostri Operatori si attivano in tal senso.

### **Norme per il trasporto dei bambini:**

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente esclusivamente bambini fino a 3 anni di età.

E' consentito trasportare passeggini o carrozzine per bambini esclusivamente nel bagagliaio.

### **Norme per il trasporto di cose:**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 50x30x25. Per i bagagli di ingombro superiore e per eventuali altri bagagli è necessario riporli nel bagagliaio.

Non è possibile trasportare prodotti o cose tra quelli classificati nocivi e pericolosi.

### **Norme per il trasporto degli animali domestici:**

Il passeggero può portare con sé animali domestici di piccola taglia purché dotati di apposito "trasportino" ed in modo da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri.

## **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

**Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, sono riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:**

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio;
- b) continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- c) pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano se possibile integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- d) facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o d'incidente;
- e) facile accessibilità al mezzo di trasporto ;
- f) rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- g) igiene e pulizia dei mezzi ;
- h) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- i) rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- j) contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (quali, biglietterie, informazioni...);
- k) rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- l) facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie.

**Al cittadino che viaggia spettano i seguenti doveri:**

- a) non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto o prenotazione se questa è obbligatoria;
- b) non occupare più di un posto a sedere;
- c) non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- d) rispettare il divieto di fumare;
- e) non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- f) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- g) non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- h) attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- i) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- j) utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

### **Sanzioni amministrative**

La sanzione amministrativa a carico degli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio è fissata nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

## PER SERVIRVI MEGLIO

### SUGGERIMENTI E RECLAMI

. Il Cliente che desidera proporre suggerimenti o presentare un reclamo lo può fare nei modi di seguito descritti:

- direttamente al Conducente mediante compilazione di apposita modulistica disponibile a bordo;
- allo sportello della Sede **E.T.A.C. s.r.l.**, dove gli Operatori incaricati registreranno le comunicazioni del Cliente.
- Telefonicamente ai seguenti numeri: **0824 28321**
- Via fax al numero **0824 47081**
- Via mail all'indirizzo di posta elettronica: **etacsrl@tin.it**

In caso di reclamo, saranno effettuate le opportune analisi ed accertamenti, quindi attuate le azioni correttive del caso con verifica dell'efficacia delle azioni adottate, dandone comunicazione al Cliente entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

### Regolamento per i rimborsi

Non sono previste forme di rimborso qualora per cause di forza maggiore il servizio non venga effettuato o sia irregolare. **E.T.A.C. s.r.l.** prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili alla Società, la partenza avvenga con un ritardo superiore a 60 minuti e non vi siano linee sostitutive o altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Nei casi previsti il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice.

La richiesta di rimborso deve essere inoltrata al servizio clienti , entro le 72 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, ora, linea, fermata, eventuale ricevuta fiscale, ...).

### Copertura Assicurativa

E' stipulata un'assicurazione per la copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.) a favore e tutela dei viaggiatori.

## **Le Associazioni dei Consumatori**

### **ADICONSUM**

Sede Provinciale: Piazza Bissolati - 82100 BENEVENTO  
Tel. 0824 53513 - Fax 0824 53862

### **ADOC** - Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori

Sede Provinciale: Corso Garibaldi, 246 - 82100 BENEVENTO  
Tel. 0824 50052 - Fax 0824 29289

### **ASSOUTENTI** - Associazione Nazionale Utenti dei Servizi Pubblici

Sede Campania: Via Croce Rossa, 14 - 80131 NAPOLI  
Tel. 081 5451130 - Fax 081 5464073

### **CODACONS**

Sede Provinciale: Via Martiri d'Ungheria, 13 - 82100 BENEVENTO  
Tel. 0824 355095

### **CITTADINANZATTIVA**

Sede Nazionale: Via Flaminia, 53 - 00196 ROMA  
Tel. 06 367181 - Fax 06 36718333

### **CONFCONSUMATORI**

Sede Campania: Corso Umberto I, 366 - 80034 MARIGLIANO (NA)  
Tel. e Fax 081 8851919

### **FEDERCONSUMATORI**

Sede Provinciale: Via XXV Luglio, 29 - 82100 BENEVENTO  
Tel. 0824 302111 - Fax 0824 302216

### **LEGA CONSUMATORI**

Sede Provinciale: Via Francesco Flora, 31 - 82100 BENEVENTO  
Tel. 0824 314653 - Fax 0824 317424

### **MOVIMENTO COSUMATORI**

Sede Campania: Corso Umberto I, 259 - 80135 NAPOLI  
Tel. 081 5541452 - Fax 081 5644801

### **MDC** - Movimento Difesa del Cittadino

Sede Provinciale: Viale Mellusi, 68 - 82100 Benevento  
Tel. 0824279229 - Fax 082452698

### **Unione Nazionale Consumatori**

Sede Provinciale: Via Dante, 58 - 82010 S. ANGELO A CUPOLO (BN)  
Tel. 0824 41039 - Fax 0824 380389

## **IL PERSONALE DI E.T.A.C. S.r.l.**

### **E GLI ASPETTI RELAZIONALI - COMPORTAMENTALI**

#### **ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE**

Nel considerare il patrimonio umano il cuore dell'Azienda e nel ribadire la convinzione che la "Qualità è un Dovero Sociale", **E.T.A.C. s.r.l.**, sviluppa annualmente un programma di formazione e addestramento dedicato in funzione delle competenze e delle responsabilità di ciascuna persona.

#### **PROFESSIONALITÀ E VALORI PERSONALI**

Accanto agli aspetti prettamente professionali erogati dal Personale **E.T.A.C. s.r.l.** la cortesia ed il rispetto hanno sempre costituito una caratteristica che i Clienti hanno sempre apprezzato.

In particolare, il Personale **E.T.A.C. s.r.l.**, è attento alle richieste ed alle necessità delle fasce più deboli della clientela ed è sempre pronto e disponibile ad agevolarle.

#### **VISIBILITÀ**

Tutti i Conducenti indossano la divisa personalizzata con il logo **E.T.A.C. s.r.l.**, e sono inoltre riconoscibili dal tesserino di riconoscimento che reca i riferimenti per la rintracciabilità.

## LA QUALITÀ PERCEPITA

Da quando il Sistema Qualità aziendale è stato implementato e quindi certificato ed al fine di soddisfare un requisito della Norma di riferimento, abbiamo attivato modalità di monitoraggio per rilevare il grado di soddisfazione del Cliente.

Nel corso degli anni abbiamo potuto acquisire indicatori che ci permettono di ritenere più che soddisfacente la qualità percepita dei nostri servizi.

Con lo scopo del miglioramento continuo e con la precisa volontà di conoscere sempre più approfonditamente gli argomenti ed i parametri sui quali confrontarci, abbiamo deciso per l'anno in corso di orientare le indagini campionando annualmente linee specifiche.

La tabella di seguito riprodotta offre una sintesi dei risultati dell'indagine svolta annualmente durante il mese di Maggio sui dati pervenuti dai questionari clienti. I dati sono stati elaborati con riferimento ad un valore espresso compreso tra 1 e 4.

<b>Qualità percepita dal Cliente sui Servizi erogati da E.T.A.C. s.r.l.</b>	<b>Grado soddisfazione</b>
Posizionamento fermate.	3,36
Puntualità corse	3,35
Cadenze orario corse	3,00
Sicurezza mezzi	3,28
Sicurezza a bordo (molestie furti)	3,19
Affidabilità mezzi (guasti)	3,18
Comfort a bordo (posti a sedere climatizzazione)	3,09
Qualità della guida	3,50
Facilità/difficoltà di accesso agli autobus	3,41
Grado di affollamento sul veicolo	2,90
Pulizia dei veicoli	3,12
Informazioni su linee-percorrenze	3,06
Disponibilità rivendita biglietti e abbonamenti.	3,34
Professionalità del personale	3,48
Cortesìa e disponibilità del personale	3,47
Soddisfazione complessiva	3,34

## STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI DA ETAC SRL

FATTORI E PARAMETRI	Risultati dei servizi 2016	Obiettivi 2017
<b>RETE:</b> TERRITORIO SERVITO KILOMETRI PERSORSI PASSEGGERI TRASPORTATI	147,54 Ab/kmq 948610 Km 453 431	147,54 Ab/kmq 950000 Km 600.000
<b>REGOLARITÀ:</b> AFFIDABILITÀ  QUANTITÀ CORSE GIORNALIERE COPERTURA GIORNALIERA DISTANZA MEDIA FERMATE VELOCITÀ COMMERCIALE	100% Corse programmate/effettuate 65  15 h/g di servizio 7 Km 35 Km/h	100% Corse programmate/effettuate 68  15 h/g di servizio 7 Km 35 Km/h
<b>SICUREZZA:</b> INCIDENTALITÀ MEZZI  INCIDENTALITÀ PASSIVA  VETUSTÀ MEZZI  PERSONALE/PATRIMONIALE	450000 Km percorsi tra due incidenti  0 feriti/viaggiatori/km 0 morti/viaggiatori/km  26% età <10 anni 14% età tra 10/15anni 60% età > 15 anni  0 denunce/passeggeri	500000 Km percorsi tra due incidenti  0 feriti/viaggiatori/km 0 morti/viaggiatori/km  29% età <10 anni 14% età tra 10/15anni 57% età > 15 anni  0 denunce/passeggeri
<b>PULIZIA:</b>  ORDINARIA  RADICALE	  1 volta al giorno  1 volta a settimana	  1 volta al giorno  1 volta a settimana
<b>COMFORT/AMBIENTE</b>  AFFOLLAMENTO  CLIMATIZZAZIONE  ACCESSIBILITÀ FACILITATA  SERVIZI PER PORTATORI DI HANDICAP  ATTENZIONE ALL'AMBIENTE (Autobus con motore euro DA 1 A 6)	  482 posti offerti tot. Viaggiatori  70%  21%  0%  60%	  482 posti offerti tot. Viaggiatori  70%  21%  0%  65%