

# CARTA DEI SERVIZI E.T.A.C. s.r.l.

Edizione 2021

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

## INDICE

I PERCHÈ DELLA CARTA DEI SERVIZI E.T.A.C.....	5
POLITICA PER LA QUALITÀ .....	6
I PERCHÉ DELLA QUALITÀ .....	8
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	9
I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI E.T.A.C. ....	10
L'ATTIVITÀ DI E.T.A.C.....	11
L' ORGANIZZAZIONE DI E.T.A.C. s.r.l.....	12
LA RETE ED IL SERVIZIO E.T.A.C. ....	13
DOCUMENTI DI VIAGGIO.....	17
LA QUALITÀ PERCEPITA .....	22
STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI DA ETAC SRL.....	23

**Redazione Grafica ed editoria: Franco Rapuano**

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 s.r.l. 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 gestore 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*

## 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 di Gestione Qualità a norma ISO 9001 da parte di un organismo di parte terza, Det Norske Veritas, e si impegna a migliorarne continuamente le prestazioni.

Strumento importante di comunicazione ed informazione, la Carta dei Servizi intende avvicinare il Cliente mediante il dialogo e l'accoglienza, mettendo a completa disposizione con **"Porte Aperte all'E.T.A.C."** un ufficio dedicato, che ha il compito di soddisfare le specifiche richieste dell'utenza.

## POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Procuratore Generale dell'E.T.A.C. S.r.l. con il presente documento stabilisce la Politica aziendale per la Qualità esponendo gli obiettivi da perseguire e manifestando l'impegno al loro raggiungimento. Lo sviluppo ed il consolidamento dell'azienda passano attraverso il continuo miglioramento dei Servizi forniti e la soddisfazione delle esigenze della clientela.

Tale percorso si realizza attraverso la costante manutenzione di infrastrutture e mezzi, gli investimenti verso nuove tecnologie a supporto del servizio, la professionalità, e la cortesia di tutto il Personale ETAC. S.r.l. che considera da sempre la qualità un dovere sociale.

Per garantire quanto dichiarato, il Procuratore Generale si impegna ad erogare i Servizi di trasporto 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. effettua un monitoraggio costante e l'aggiornamento degli obiettivi definiti di volta in volta in sede di Riesame della Direzione e riportati quale elemento di impegno verso i terzi, nella Carta dei Servizi:

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

**E.T.A.C. S.r.l.** ha scelto da oltre 10 anni il sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, quale modello organizzativo per garantire la QUALITÀ del servizio, attribuendo al termine **QUALITÀ** il significato profondo e concreto di: “ **impegno sociale per garantire che vengano individuate e soddisfatte, al meglio, le esigenze di mobilità del cittadino**”.

L'eccellenza e la perfezione sono mete a cui tendere, e 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**

Il Procuratore Generale dell'E.T.A.C. S.r.l. con il presente documento stabilisce gli **obiettivi** a cui tendere e rinnova il proprio impegno per il loro raggiungimento :

- Ottemperanza ai requisiti richiesti (cogenti e non) per l'erogazione del servizio, dandone comunicazione all'intera organizzazione
- Soddisfazione delle parti interessate con riferimento ai contratti o eventuali convenzioni stipulate con Enti Pubblici
- Soddisfazione delle esigenze ed aspettative implicite ed esplicite delle parti interessate
- Conoscenze tecniche e tecnologiche aggiornate ed adeguate
- Conoscenze legislative aggiornate ed adeguate;
- Facilità nei contatti e nelle comunicazioni interne e con l'esterno
- Efficace gestione dei processi aziendali
- Soddisfazione dei requisiti di sicurezza e tutela ambientale previsti dalle leggi in vigore.
- Ampliamento ed evoluzione dei servizi in linea con le future tendenze del settore
- Implementazione degli standard qualitativi e quantitativi che derivano dagli impegni assunti con la carta della mobilità:
  - a) sicurezza del viaggio;
  - b) sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
  - c) regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
  - d) pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;

- e) comfort del viaggio;
- f) servizi aggiuntivi a bordo e nei nodi;
- g) servizi per viaggiatori diversamente abili;
- h) informazioni all'utenza;
- i) aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- j) livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- k) integrazione modale;
- l) attenzione all'ambiente

Il raggiungimento di tali obiettivi passa necessariamente 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.

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:

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.** attribuisce all'astrazione del termine Qualità 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 2021 rinnovando il comune impegno nel dare a Lei gentile Cliente, ed ai potenziali Clienti, il miglior servizio di trasporto pubblico locale.

Benevento, 30 Settembre 2021



## RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità, viene annualmente redatta in attuazione delle norme comunitarie, nazionali e con riferimento al *Regolamento Regione Campania N.3 Del 28 Marzo 2012*.

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".

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 Mobilità)

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

**Regolamento (Ue) N. 181/2011 Del Parlamento Europeo E Del Consiglio** del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004

**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 mobilità della regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea contenuto minimo standard

**Decreto legislativo 169/2014**, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE)181/2011.

**DPCM 7 agosto 2020** e relativi allegati come modificato dal DPCM 7 settembre 2020 e in particolare allegato 15 di cui all'allegato A del DPCM 7 settembre 2020 recante "Linee guida per l'informazione agli utenti e le modalità organizzative per il contenimento della diffusione del covid-19 in materia di trasporto pubblico".

**Ordinanza del 30 agosto 2021 Ministero Della Salute** - Adozione delle «Linee guida per l'informazione agli utenti e le modalità organizzative per il contenimento della diffusione del COVID-19 nel trasporto pubblico». (GU n.209 del 1-9-2021).

## **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 seguenti principi fondamentali 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**

- È esclusa ogni forma di discriminazione (di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, condizioni psicofisiche e sociali).
- 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.
- L'accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone diversamente abili (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate).
- Pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti

### **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.

### **LIBERTÀ DI SCELTA**

L'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

## 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, Castelvetere Valfortore, San Bartolomeo in Galdo.

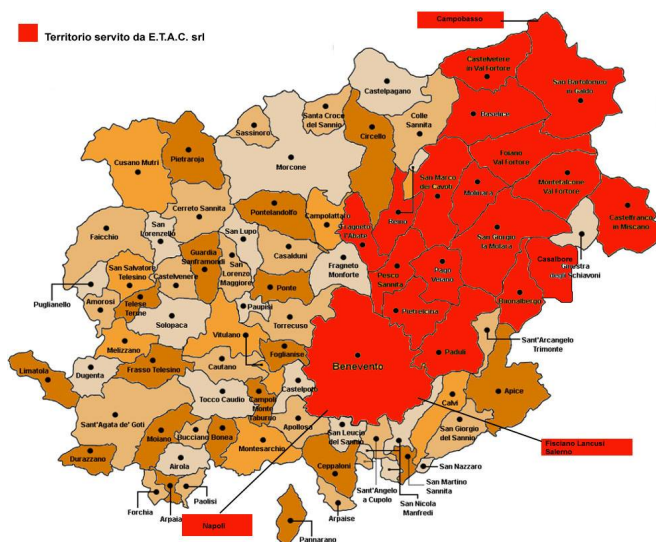
Oltre a collegare il Capoluogo di provincia con il Fortore, **E.T.A.C. s.r.l.** serve anche la direttrice SS. 90 bis per quanto attiene il collegamento con i Comuni di Paduli, Buonalbergo e Casalboro.

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.

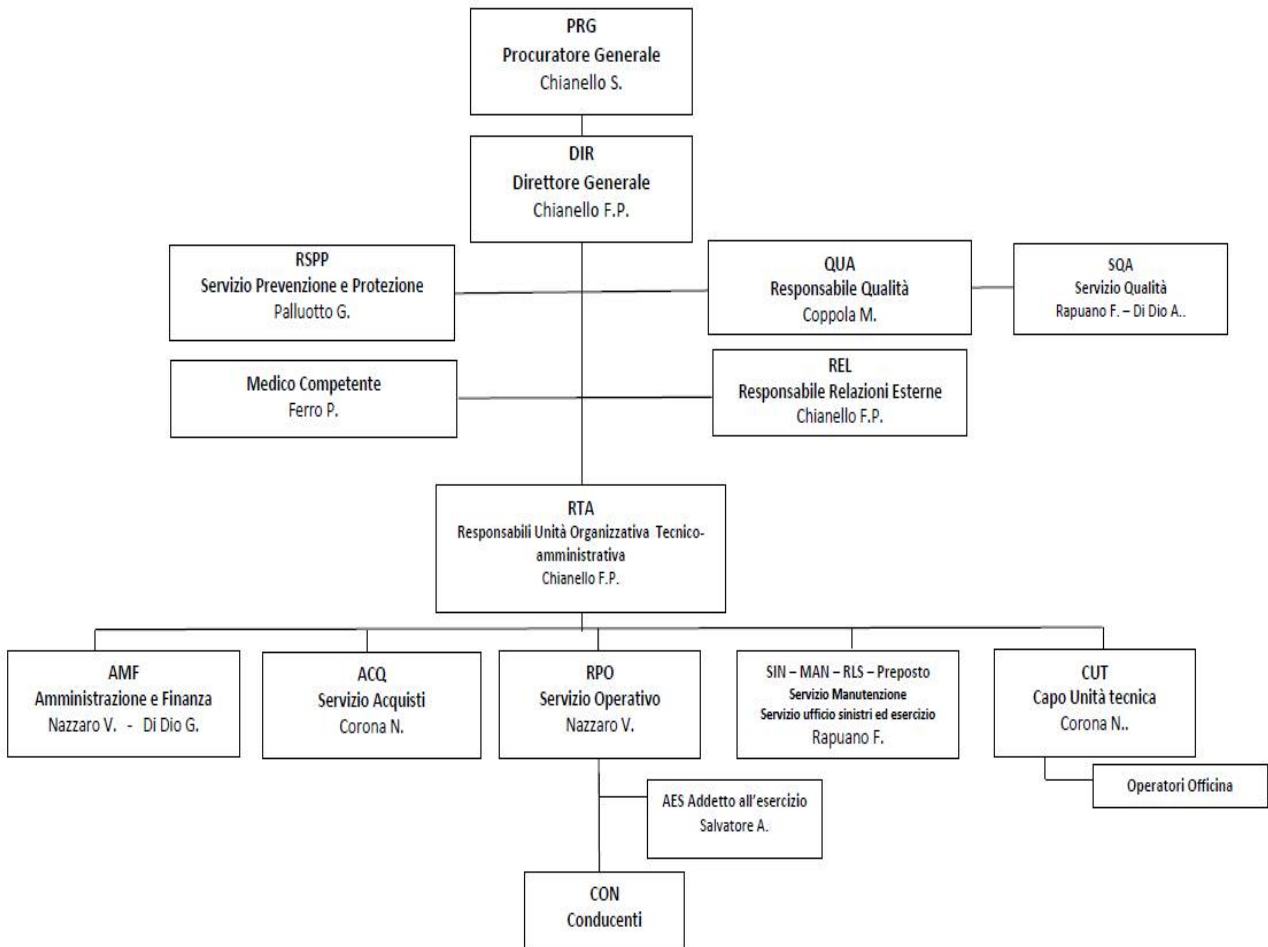
Grazie all'interessamento della direzione **E.T.A.C. s.r.l.**, la Regione Campania con Decreto Dirigenziale n. 0329 del 09/04/02 ha soddisfatto le richieste di pubblico interesse che permettono il collegamento fra i Comuni del Medio Fortore.

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**
- **Casalboro – Buonalbergo – Paduli – Benevento**
- **Ponte sette luci – S. Bartolomeo in Galdo – Castelvetere Valfortore**
- **Baselice – San Bartolomeo in Galdo**
- **Benevento – Fisciano – Lancusi – Salerno**
- **Baselice – San Marco – bivio Decorata – Colle Sannita – Reino.**



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



Approvato da DIR: F. P. Chianello

DATA: 30.09.2020

## 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: dato medio 600 000 ( monitorato annualmente )**

### 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 feriale 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 normativa vigente comunque condizionati dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

### I FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. I fattori di qualità del servizio da considerare sono i seguenti:

- a) sicurezza del viaggio;
- b) sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- c) regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- d) pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- e) comfort del viaggio;
- f) servizi aggiuntivi a bordo e nei nodi;
- g) servizi per viaggiatori diversamente abili;
- h) informazioni all'utenza;
- i) aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- j) livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- k) integrazione modale;
- l) attenzione all'ambiente.

### SICUREZZA DEL VIAGGIO;

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. 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**.

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 del d.lgs. 81/08.

#### Parametri:

- **Km percorsi mediamente tra due sinistri su base annua**
- **Vetustà mezzi:**
- **Percezione complessiva sicurezza di viaggio**

## **SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE**

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, garantisce il risarcimento nei termini di legge. Si veda ad integrazione quanto definito dalle condizioni di viaggio.

### **REGOLE DI VIAGGIO COVID-19**

Per affrontare l'emergenza sanitaria l'E.T.A.C. s.r.l. ha adottato misure straordinarie a garanzia della sicurezza dei passeggeri e del personale:

- ogni giorno operatori addetti, effettuano, sui mezzi e nei locali aziendali, interventi di igienizzazione e sanificazione utilizzando presidi medico chirurgici;
- sono stati installati a bordo di ogni mezzo, dispenser con gel igienizzante per le mani e informative sulle misure preventive;
- impegno alla formazione costante del personale sulle indicazioni relative all'emergenza COVID-19 e le novità introdotte.

Etac srl ha adottato le misure previste dalle normative in vigore per la prevenzione COVID 19, inerenti alla saturazione in misura dell'80% dei posti massimi previsti dalla carta di circolazione di ogni autobus.

L'emergenza epidemiologica da COVID-19 si combatte innanzitutto tramite una corretta informazione sulle procedure comportamentali come indicate dal protocollo aziendale, e dalle regole di viaggio, disponibili sul sito internet [www.etacsrl.it](http://www.etacsrl.it)

Su tutti i nostri mezzi saranno osservate le indicazioni in esso contenute, pertanto si invita la gentile utenza a prenderne visione.

#### **Parametri:**

- **Denunce per problemi alla sicurezza personale/patrimoniale sul totale delle corse effettuate**
- **Percezione della sicurezza ( questionario soddisfazione)**

### **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI;**

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**

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

L'Etac adotta un programma di pulizie e sanificazione finalizzato a garantire il perfetto stato dei mezzi e la fruibilità da parte dei viaggiatori nelle migliori condizioni igieniche.

#### **Parametri:**

- **pulizia ordinaria dei veicoli: una volta al giorno**
- **pulizia radicale dei veicoli: una volta la settimana**
- **Percezione complessiva del livello di pulizia**

### **COMFORT DEL VIAGGIO e servizi aggiuntivi**

L'ETAC utilizzo di un parco veicoli di ultima generazione dotato di tutti i comfort necessari a garantire un viaggio confortevole.

#### **Parametri :**

- **Affollamento: Posti offerti totali Viaggiatori/ Km**
- **Climatizzazione: Autobus sul totale parco mezzi**

### **ACCESSIBILITÀ FACILITATA E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO PER I CLIENTI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA**

ETAC è a disposizione dei clienti con disabilità e a mobilità ridotta per fornire le necessarie indicazioni ed assistenza alla migliore programmazione del viaggio, occasionale o quotidiano, e per favorire l'accessibilità agli autobus e alle fermate.

Si invitano i clienti con disabilità e a mobilità ridotta a contattare l'Azienda per organizzare il viaggio. L'Etac garantirà tutto il supporto necessario al trasferimento a bordo del passeggero ed alla sistemazione di eventuali ausili/sedie a rotelle negli spazi dedicati. Sono inoltre previsti posti riservati da destinare ai passeggeri a mobilità ridotta

L'impresa garantisce la formazione e l'istruzione del proprio personale a diretto contatto con i viaggiatori, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità

*Per il dettaglio si vedano le condizioni di viaggio disponibili sul sito all'indirizzo [www.etacsrl.it](http://www.etacsrl.it)*

#### **Parametri:**

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

### **INFORMAZIONI AI CLIENTI**

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.

**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.

#### **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 - LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO 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.

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.

**Parametri:**

- **Percezione 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 compresi fra EURO 4 a euro 6 sul totale**

**INTEGRAZIONE MODALE**

Per le caratteristiche del servizio di trasporto offerto dalla ETAC tale principio si attua attraverso il rispetto dei tempi di viaggio per garantire al viaggiatore la pianificazione dei successivi spostamenti con adeguato grado di affidabilità



## DOCUMENTI DI VIAGGIO

Le tariffe dei documenti di viaggio sono stabilite nel rispetto della normativa applicabile. 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.

### Modalità di Acquisto e Validità

**I biglietti di corsa semplice** sono emessi direttamente in vettura a cura del Conducente mediante apparecchiatura emittitrice in dotazione allo stesso. Detti biglietti sono valevoli per la corsa in oggetto.

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, tramite il modulo dedicato ottenibile anche dal sito [www.etacsrl.it](http://www.etacsrl.it), unitamente a due fotografie formato tessera; conseguentemente l'Operatore di **E.T.A.C. S.R.I.**, rilascia una tessera personale al Cliente.

### 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 ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm 50x30x25 e di peso non superiore a kg 5 da collocare, nell'apposita cappelleria all'interno dell'autobus o negli appositi vani.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori bagagli purché riposti nella bauliera/bagagliaio dell'autobus.

Oggetti contenuti nel bagaglio - È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. Il vettore si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, il vettore potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

È vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore, Il vettore non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne sia stata fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

### 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, eccezion fatta per i cani guida da compagno dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa

## **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 12.45**

**dalle ore 15.00 alle ore 17.30.**

## **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 sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

### **Sanzioni amministrative**

La sanzione amministrativa a carico degli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio è fissata in conformità a quanto previsto 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.
- 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.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

I passeggeri possono trasmettere un reclamo alla ETAC S.r.l. entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro quindici giorni dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. ETAC S.r.l. fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

### Regolamento per i rimborsi

In caso di servizi regolari nazionali per cui la cui distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 Km, **ETAC s.r.l.** opera come segue:

Nell'ipotesi in cui il servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

### 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

## 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 (riferito all'ultima rilevazione prima dell'emergenza sanitaria)</b>
Posizionamento fermate	<b>2,94</b>
Puntualità corse	<b>3,03</b>
Cadenze orario corse	<b>2,57</b>
Sicurezza mezzi	<b>3,18</b>
Sicurezza a bordo (molestie furti)	<b>3,16</b>
Affidabilità mezzi (guasti)	<b>3,04</b>
Comfort a bordo (posti a sedere climatizzazione)	<b>2,80</b>
Qualità della guida	<b>3,25</b>
Facilità/difficoltà di accesso agli autobus	<b>2,96</b>
Grado di affollamento sul veicolo	<b>2,58</b>
Pulizia dei veicoli	<b>3,09</b>
Informazioni su linee-percorrenze	<b>2,82</b>
Disponibilità rivendita biglietti e abbonamenti.	<b>2,96</b>
Professionalità del personale	<b>3,32</b>
Cortesìa e disponibilità del personale	<b>3,41</b>
Soddisfazione complessiva	<b>3,09</b>

## STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI DA ETAC SRL

FATTORI E PARAMETRI	Risultati dei servizi 2020	Obiettivi 2021
<b>RETE:</b> TERRITORIO SERVITO KILOMETRI PERCORSI PASSEGGERI TRASPORTATI	147,54 Ab/kmq 739400 Km 315781	147,54 Ab/kmq 900000 Km 600000
<b>REGOLARITÀ:</b> AFFIDABILITÀ QUANTITÀ CORSE GIORNALIERE COPERTURA GIORNALIERA DISTANZA MEDIA FERMATE VELOCITÀ COMMERCIALE	100% Corse programmate/effettuate 50 (dato medio annuo, comprensivo delle riduzioni per emergenza sanitaria) 15 h/g di servizio 7 Km 35 Km/h	100% Corse programmate/effettuate 65 15 h/g di servizio 7 Km 35 Km/h
<b>SICUREZZA:</b> INCIDENTALITÀ MEZZI  INCIDENTALITÀ PASSIVA  VETUSTÀ MEZZI  PERSONALE/PATRIMONIALE	370000 Km percorsi tra due incidenti  0 feriti/viaggiatori/km 0 morti/viaggiatori/km  42,5 % età <10 anni 27,5% età tra 10/15anni 30 % età > 15 anni  0 denunce/passeggeri	400000 Km percorsi tra due incidenti  0 feriti/viaggiatori/km 0 morti/viaggiatori/km  30% età <10 anni 20% età tra 10/15anni 50% età > 15 anni  0 denunce/passeggeri
<b>PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE:</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  ATTENZIONE ALL'AMBIENTE (Autobus con motore euro DA 4 A 6)	64 posti per Km percorso ( dato standard)  100%  51%  51%	64 posti per kilometro percorso  100%  50%  60%