

## 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.

### LA GIUNTA REGIONALE

ha deliberato

### IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE

visto l'articolo 121, 4° comma della Costituzione;  
visto lo Statuto della Regione Campania approvato con Legge Regionale 28 maggio 2009, n.6;  
visto in particolare l'articolo 56 dello Statuto, che disciplina la potestà regolamentare;  
visto il Decreto Presidenziale n. 23 del 04/02/2011;  
vista la Delibera della Giunta Regionale n. 636 del 15/11/2011;  
visto che il Consiglio Regionale ha approvato il Regolamento nella seduta del 01 marzo 2012

### EMANA

il seguente Regolamento :

#### Art. 1 Finalità

1. Il presente regolamento in attuazione della legge regionale 28 marzo 2002, n. 3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della regione Campania), disciplina il contenuto minimo standard della Carta della qualità dei servizi nel settore trasporti. La Carta della qualità dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:
  - a) miglioramento della qualità dei servizi pubblici di trasporto;
  - b) miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

#### Art. 2 Principi

1. La Carta della qualità dei servizi prevede il richiamo ai seguenti principi fondamentali, declinati rispetto alle specificità del settore:
  - a) eguaglianza e imparzialità;
  - b) continuità;
  - c) partecipazione;
  - d) efficienza ed efficacia;
  - e) libertà di scelta.

2. Nel rispetto dei principi indicati alla lettera a), i soggetti erogatori garantiscono:
  - a) l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, condizioni psicofisiche e sociali;
  - b) l'accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone diversamente abili (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
  - c) 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.
3. Nel rispetto del principio di cui alla lettera b), i soggetti erogatori garantiscono:
  - a) servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore) secondo l'orario pubblicato e diffuso;
  - b) servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
  - c) definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).
4. Nel rispetto del principio di cui alla lettera c), i soggetti erogatori garantiscono la partecipazione degli utenti a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso, anche attraverso la Consulta regionale per la mobilità di cui all'articolo 29 legge regionale 3/2002 e l'Agenzia campana per la mobilità sostenibile (AcaM), di cui all'articolo 21 della medesima legge.
5. Nel rispetto del principio di cui alla lettera d), i soggetti erogatori o gestori dell'infrastruttura adottano le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi e infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.
6. Nel rispetto del principio di cui alla lettera e), i soggetti erogatori garantiscono il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.
7. La pubblica amministrazione assicura il rispetto dei principi della carta dei servizi nell'esercizio dei poteri di direzione, vigilanza e controllo.

#### Art. 3

##### Soggetti obbligati

1. All'adozione della Carta della qualità dei servizi del settore trasporti sono tenuti tutti gli Enti e le imprese esercenti servizi pubblici di linea.
2. Il soggetto erogatore indica le caratteristiche principali della propria struttura, dei servizi offerti e dei progetti più significativi.
3. I soggetti erogatori delle diverse modalità di trasporto sono direttamente responsabili degli standard di prestazione, qualitativi e quantitativi, del ventaglio di servizi offerti; essi intervengono per le parti di competenza e monitorano e considerano le problematiche connesse con le linee di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità nel viaggio.

#### Art.4

##### Fattori di qualità

1. Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.
2. 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 dei nodi;
  - 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.

## Art. 5 Indicatori di qualità e standard

1. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.
2. L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.
3. Nell'allegato A sono individuati, per ciascun segmento modale, gli indicatori di qualità per ciascun fattore di qualità, le relative unità di misura, nonché le modalità di rilevazione dei risultati, da applicare compatibilmente con i servizi esercitati e con le modalità operative che si intende applicare.
4. Lo standard è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.
5. Lo standard ha essenzialmente due valenze:
  - a) costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal soggetto erogatore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
  - b) costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.
6. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future.
7. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti, forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti, descrivono gli strumenti da impiegare al fine di verificare e convalidare i valori misurati.
8. I soggetti erogatori dei servizi di Trasporto pubblico locale (T.P.L.) garantiscono il corretto perseguimento degli standard di qualità menzionati nella presente Carta della qualità dei servizi.

## Art. 6 Monitoraggio e aggiornamento della Carta della qualità dei servizi

1. I soggetti erogatori attivano:
  - a) un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta vigilanza dell'ente affidante, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi allo scopo sia all'ente affidante, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
  - b) l'istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente affidante, gestori dei servizi e associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte e osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.
2. Il soggetto erogatore rileva il grado di raggiungimento degli standard, al fine del continuo miglioramento del servizio, ed utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.
3. I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente (comunicazione attraverso sito web, consulta della mobilità, opuscoli ecc. ), affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati, ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella Carta della qualità dei servizi.
4. Entro il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre una relazione, da sottoporre all'Amministrazione vigilante sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dalla Carta della qualità dei servizi. La relazione è sottoposta alla Consulta ed è resa pubblica.

5. La Regione Campania, attraverso l'Agenzia campana per la mobilità sostenibile (AcaM), di cui all'articolo 21 della legge regionale 3/2002, promuove il miglioramento continuo della qualità attraverso:
- l'attività di guida e supporto alla redazione e gestione della Carta della qualità dei servizi;
  - la disponibilità della Consulta regionale per la mobilità per la partecipazione ed ascolto delle associazioni dei consumatori.

#### Art. 7

##### Rapporti con la clientela e tutela dell'utente viaggiatore

1. Nella Carta della qualità dei servizi, i soggetti erogatori provvedono a definire, con riferimento agli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di:
- riconoscibilità. Occorre evidenziare l'importanza e la necessità della individuazione personale di tutti gli addetti a contatto con il pubblico;
  - la presentabilità del personale;
  - comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
  - procedure di dialogo tra utente e azienda. Occorre a tal fine esplicitare la procedura per i reclami e per i suggerimenti (con le diverse modalità); pubblicizzare gli indirizzi e le postazioni per il tramite dei c.d. libri dei reclami; individuare i modi e i tempi di risposta;
  - procedura e casistica dei rimborsi; occorre in tal caso definire l'iter di istruttoria e risoluzione delle richieste; rendere note le tipologie di situazioni e le casistiche che danno diritto a forme di rimborso e relative modalità; pubblicizzare le procedure operative e contabili, gli indirizzi e i tempi;
  - copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose mediante esplicitazione e pubblicizzazione delle procedure, degli indirizzi e dei tempi.

#### Art. 8

##### Diritti e doveri del viaggiatore

1. Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, sono riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
  - continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
  - pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano se possibile integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
  - 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 anomalie o d'incidente;
  - facile accessibilità al mezzo di trasporto (comodo imbarco nel caso del trasporto via mare);
  - rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
  - igiene e pulizia dei mezzi e dei nodi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; sale o ambienti di attesa attrezzati (ad esempio, riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
  - riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
  - rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
  - contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (quali, biglietterie, informazioni, depositi bagagli, ecc.) ed ai varchi o filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
  - rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
  - facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie, nonché alle modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.
2. Al cittadino che viaggia spettano i seguenti doveri:
- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto o prenotazione se questa è obbligatoria;
  - non occupare più di un posto a sedere;
  - non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
  - 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, senza rispettare le limitazioni e le indicazioni stabilite dal vettore;
  - 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.
3. Nella Carta della qualità dei servizi, inoltre, sono indicate le sanzioni per i passeggeri sprovvisti del titolo di viaggio.

Il presente Regolamento sarà pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione Campania. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e farlo osservare come Regolamento della Regione Campania.

Caldoro

## ALLEGATO A - SCHEDE FATTORI QUALITA' – Art. 5

<b>SEGMENTO MODALE/SETTORE: FERROVIE LOCALI</b>			
<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori di qualità</i>		
	<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Modalità di rilevazione</i>
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità sui mezzi	n.incidenti con feriti e/morti /n.corse	rilevazione
	Controllo degli accessi	n. stazioni munite/ totale	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	sondaggio
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce/n.corse	rilevazione
	Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia)	% mezzi sul totale	rilevazione
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	sondaggio
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate/corse programmate	rilevazione
	Puntualità	% treni in ritardo (>10')	rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	sondaggio
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	Pulizia ordinaria	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	rilevazione
	Frequenza pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)	n. volte alla settimana	rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes	n. volte al giorno	rilevazione
	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	sondaggio
<b>Confortevolezza del viaggio</b>	Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi sul totale	rilevazione
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	rilevazione
	Nelle stazioni:		
	Disponibilità scale mobili/ascensori	% stazioni sul totale	rilevazione
	Disponibilità WC	% stazioni sul totale	rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	sondaggio
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili..)	% stazioni sul totale	rilevazione
	Disponibilità servizi e attività commerciali	n.esercizi/n.stazioni	rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	sondaggio
<b>Servizi per viaggiatori diversamente abili</b>	Elenco eventuali servizi aggiuntivi (posti riservati, impianti sollevamento..)	% mezzi sul totale	rilevazione
	Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizio	% soddisfatti	sondaggio
<b>Informazione alla clientela</b>	Tempestività	tempo medio di risposta a richieste	rilevazione
		tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)	rilevazione
	Diffusione	ore operatività giornaliera (servizio informazioni)	rilevazione
		% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale	rilevazione
		disponibilità sito web (si/no)	rilevazione
		disponibilità numero verde (si/no)	rilevazione
Staz. con disponibilità orari, tariffe, cond.viagg., carta servizi	n. stazioni munite/tot. stazioni	rilevazione	
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Aspetti relazionali e comportamentali</b>	Percezione complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità, riconoscibilità)	% soddisfatti	sondaggio
	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità, ect.)	% soddisfatti	sondaggio
<b>Livello servizio sportello</b>	Raccolta reclami (diverse modalità)	disponibilità delle diverse modalità (telefono, fax, posta elettronica, consegna personale)	rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 giorni	rilevazione
	Tempi di attesa alle biglietterie	tempo medio (minuti)	rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti	sondaggio
<b>Grado di integrazione modale</b>	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and ride, bike and ride, bus and ride)	% stazioni sul totale	
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	sondaggio
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Inquinamento ambientale	indici	rilevazione
<b>Efficacia del servizio</b>	Frequentazione delle linee	Occupazione media treni	rilevazione

<b>SEGMENTO MODALE/SETTORE: METROPOLITANE, TRANVIE, FUNICOLARI</b>				
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>			
	<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità mezzi di trasporto	n.incidenti con feriti e/omorti /n.corse	rilevazione	
	Vetustà treni	età media parco treni (anni)	rilevazione	
	Controllo degli accessi	n.stazioni munite sul totale	rilevazione	
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/n.corse	rilevazione	
	Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia)	% mezzi sul totale	rilevazione	
	Videocitofoni banchine/mezzanini/ascensori	si-no	rilevazione	
	Dispositivi TV per vigilanza	si-no	rilevazione	
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	sondaggio	
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate/corse programmate	rilevazione	
	Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>10')	rilevazione	
	Frequenza corse (specificare ore di punta/morbida e invernale/estivo)	intervallo tempo medio tra due corse	rilevazione	
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	Pulizia ordinaria	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	rilevazione	
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	rilevazione	
	Pulizia impianti (stazioni, biglietteria, pensiline)	n. volte alla settimana	rilevazione	
	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Confortevolezza del viaggio</b>	Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi sul totale	rilevazione	
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	rilevazione	
	Nelle stazioni:			
	Disponibilità WC	% stazioni sul totale	rilevazione	
	Disponibilità scale mobili	% stazioni sul totale	rilevazione	
	Dispositivi aereazione	% stazioni sul totale	rilevazione	
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	sondaggio	
	Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili,...)	% stazioni sul totale	rilevazione	
<b>Servizi per viaggiatori diversamente abili</b>	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	sondaggio	
	Elenco eventuali servizi aggiuntivi (posti riservati, impianti sollevamento...)	% mezzi sul totale	rilevazione	
	Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	rilevazione	
<b>Informazione alla clientela</b>	Percezione complessiva qualità servizio	% soddisfatti	sondaggio	
	Tempestività	tempo medio di risposta a richieste	rilevazione	
	Diffusione	tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)		rilevazione
		ore operatività giornaliera (servizio informazioni)		rilevazione
		% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
		disponibilità sito web (si/no)		rilevazione
	Stazioni con disponibilità orari, tariffe, cond.viagg., carta servizi	% stazioni sul totale	rilevazione	
	Avviso del tempo attesa in continuo alle stazioni	% stazioni sul totale	rilevazione	
Percezione esauritività informazioni	% soddisfatti	sondaggio		
<b>Aspetti relazionali e comportamentali</b>	Percezione complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità, riconoscibilità)	% soddisfatti	sondaggio	
	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità, ect.)	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Livello servizio sportello</b>	Raccolta reclami (diverse modalità)	disponibilità delle diverse modalità (telefono, fax, posta elettronica, consegna personale)	rilevazione	
	Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 giorni	rilevazione	
	Tempi di attesa alle biglietterie	tempo medio (minuti)	rilevazione	
	Percezione complessiva	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Grado di integrazione modale</b>	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and ride, bike and ride, bus and ride)	n. stazioni munite/tot. stazioni	rilevazione	
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Inquinamento ambientale	indici	rilevazione	
<b>Efficacia del servizio</b>	Frequentazione delle linee	Occupazione media treni	rilevazione	

**SEGMENTO MODALE/SETTORE: AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE**

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		
	Tipologia	Unità di misura	Modalità di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. incidenti con feriti e/omorti /n.corse	rilevazione
	Vetustà autobus	età media parco autobus (anni)	rilevazione
	Perc. complessiva sicurezza viaggio	% soddisfatti	sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce/corse	rilevazione
	Autobus attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la	% autobus attrezzati su totale	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	sondaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate/corse programmate	rilevazione
	Puntualità	% autobus in ritardo al termine corsa (>10')	rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	% autobus puliti nelle 24 h sul totale	rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	rilevazione
	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione	% autobus con impianto climatizzazione sul totale	rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	sondaggio
Servizi aggiuntivi a bordo	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (diffusori musica, tv..)	% mezzi sul totale	rilevazione
	Percezione complessiva qualità del servizio	% soddisfatti	sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (posti riservati, impianti sollevamento..)	% mezzi sul totale	rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizio	% soddisfatti	sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività risposta	tempo medio di risposta a richieste	rilevazione
		tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)	rilevazione
	Diffusione	disponibilità numero verde	rilevazione
		ore operatività giornaliera del servizio	rilevazione
		disponibilità sito web (si/no)	rilevazione
		% autobus con dispositivo elettronico indicante la linea esercitata	rilevazione
		% autobus con monitor informativo interno su totale	rilevazione
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	sondaggio	
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità, riconoscibilità)	% soddisfatti	sondaggio
	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità per informazioni richieste, ecc.)	% soddisfatti	sondaggio
Livello servizio sportello	Raccolta reclami (diverse modalità)	disponibilità delle diverse modalità (telefono, fax, posta elettronica, consegna personale)	rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 giorni	rilevazione
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	sondaggio
Grado integrazione modale	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	sondaggio
Attenzione all'ambiente	Veicoli con motore secondo standard EURO..	% autobus su totale	rilevazione
Efficacia del servizio	Frequenzazione delle linee	Occupazione media bus	rilevazione



<b>SEGMENTO MODALE/SETTORE: NAVIGAZIONE</b>			
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>		
	<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità passeggeri	n.incidenti con feriti e/omorti /n.corse	rilevazione
	Condizioni di primo intervento	% natanti con dispositivi collegamento a terra	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	sondaggio
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/n.corse	rilevazione
	Entità furti in auto	n. furti/n. auto trasportate	rilevazione
	Percezione complessiva sicurezza pers. e patr.	% soddisfatti	sondaggio
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Regolarità/Affidabilità complessiva servizio	% corse effettuate/corse programmate	rilevazione
	Puntualità in arrivo (non legata a fattori esterni alla compagnia)	% corse ritardo su programma > 10'	rilevazione
	Percezione regolarità del servizio	% soddisfatti	sondaggio
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Adozione sistema di visite ispettive	ispezioni con valutazione positiva / tot.	rilevazione
	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri per natante	rilevazione
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	rilevazione
	Pulizia toilettes	n. volte al giorno	rilevazione
	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	sondaggio
<b>Confortevolezza del viaggio</b>	Climatizzazione	% natanti con impianti diclimatizzazione	rilevazione
	Assistenza all'imbarco con personale addetto	% corse su totale	
	Disponibilità servizi igienici	n. servizi igienici / posti totali	rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	sondaggio
<b>Servizi aggiuntivi a bordo</b>	Servizi accessori a disposizione (bar, TV, telefono, ecc)	% natanti su totale	rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	sondaggio
<b>Servizi per viaggiatori diversamente abili</b>	Elenco eventuali servizi aggiuntivi (posti riservati...)	% natanti su totale	rilevazione
	Toilettes per portatori handicap	toilettes dedicate / totale toilettes	rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizio	% soddisfatti	sondaggio
<b>Informazione alla clientela</b>	Tempestività	tempo medio di risposta a richieste	rilevazione
		tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)	rilevazione
	Diffusione	ore operatività giornaliera (servizio informazioni)	rilevazione
		% natanti con dispositivi acustici e/o visivi/totale	rilevazione
		Disponibilità sito web (si/no)	rilevazione
		Disponibilità numero verde (si/no)	rilevazione
	Disponibilità orari agli approdi	% sul totale approdi	rilevazione
Disponibilità informazioni in tempo reale su tempi attesa e corse	% sul totale approdi		
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	sondaggio	
<b>Aspetti relazionali e comportamentali</b>	Percezione complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità, riconoscibilità)	% soddisfatti	sondaggio
	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità, ect.)	% soddisfatti	sondaggio
<b>Livello servizio sportello</b>	Raccolta reclami e sistema conciliativo	disponibilità delle diverse modalità (telefono, fax, posta elettronica, consegna personale)	rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 giorni	rilevazione
	Tempi di attesa alle biglietterie	tempo medio (minuti)	rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti	sondaggio
<b>Grado d'integrazione modale</b>	% approdi dotate di parcheggi (park and ride, taxi and ride, bike and ride, bus and ride)	n. approdi munit/tot.	rilevazione
	Percezione complessiva	% soddisfatti	rilevazione
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Inquinamento atmosferico	indici	rilevazione
<b>Efficacia del servizio</b>	Frequentazione delle linee	Occupazione media natanti	rilevazione

## Note

*Avvertenza: il testo del regolamento viene pubblicato con le note redatte dal Settore Legislativo, al solo scopo di facilitarne la lettura (D.P.G.R.C. n. 15 del 20 novembre 2009 - “Regolamento di disciplina del Bollettino ufficiale della regione Campania in forma digitale”).*

### Note all'articolo 2.

#### Comma 4.

*Legge Regionale 28 marzo 2002, n. 3: “Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania”.*

*Articolo 21: “Agenzia regionale per la mobilità sostenibile”.*

“1. È istituita l'Agenzia campana per la mobilità sostenibile, denominata ACaM, ente dotato di personalità giuridica pubblica, nonché di autonomia gestionale, amministrativa, contabile, tecnica”.

*Articolo 29: “La Consulta regionale per la mobilità”.*

“1. La Consulta è istituita con deliberazione della Giunta regionale su proposta dell'Assessore ai trasporti, sentito il parere della Commissione consiliare competente; è presieduta dall'Assessore ai trasporti. Con apposito regolamento, da emanarsi entro 120 giorni dalla entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale determina la composizione della Consulta, di cui, comunque, fanno parte le associazioni degli enti locali di cui all'art. 270 del decreto legislativo n. 267/2000 e ne definisce i compiti e il funzionamento.

2. La Consulta assicura la partecipazione degli utenti, delle parti sociali, delle Associazioni di categoria del settore del trasporto di persone e merci e delle comunità locali al processo di pianificazione e programmazione del sistema di trasporto e di mobilità”.

### Note all'articolo 6.

#### Comma 5.

*Legge Regionale 28 marzo 2002, n. 3 già citata nella nota all'articolo 2.*

*Articolo 21 già citato nella nota all'articolo 2.*