



un patto con i cittadini,

LA CARTA

un rapporto di cooperazione

DEI SERVIZI

con gli utenti

edizione 2020

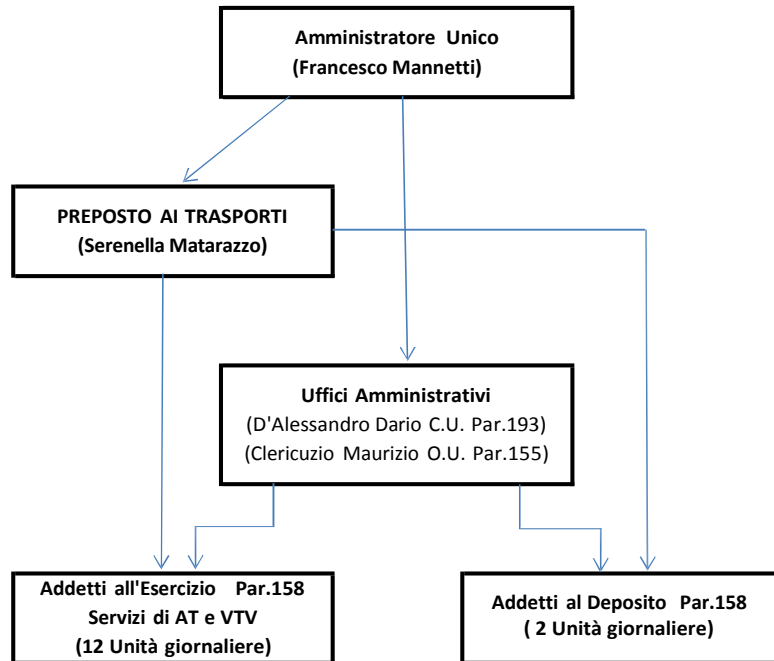


S.p.A. nasce da una scelta operata nel 1973 dal Comune di Ariano Irpino. Il Consiglio Comunale con delibera N° 24 del 25/4/1973 e N° 9 del 22/2/1974 rilevò la gestione dell'ex cooperativa CATM, assorbendo mezzi e personale costituendo il SERVIZIO TRASPORTI PUBBLICI URBANI. In data 15/11/2002 con delibera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

Il Comune di Ariano Irpino, ha una superficie di 185,52 Km². ed è situato ad 817 m sul livello del mare in posizione baricentrica, all'interno del Comprensorio della Valle dell'Ufita. La popolazione residente ammonta a circa 23.000 abitanti distribuiti nei diversi nuclei abitativi, alcuni distanti oltre 20 Km dal centro urbano. L'AMU S.p.A è un'azienda, la cui attività, nell'ambito del territorio comunale, incide in modo significativo sulla qualità di vita dei cittadini.

Consapevole di questa responsabilità, l'A.M.U., con l'uscita della prima **carta di servizio 2020**, intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri utenti, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilitazione delle persone che si spostano all'interno del territorio Arianese. La carta dei servizi A.M.U. rappresenta una proposta di collaborazione al cliente: l'Azienda si impegna, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità ai cittadini, a cui chiede di partecipare attivamente, con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti, al miglioramento dell'offerta di trasporto.

ORGANIGRAMMA A.M.U. SPA



I SERVIZI

L'Attuale programma di esercizio comprende una linea principale che si sviluppa lungo la dorsale **Scarnecchia - Ariano – Camporeale** e altre 7 linee che collegano le popolose contrade di Ariano.

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

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

La rete di trasporto del servizio AMU si estende in maniera capillare nel territorio Arianese raggiungendo anche i confini di alcuni paesi limitrofi per un totale di circa 211Km.

In un anno vengono effettuate circa 19.000 corse per un totale di 375.000 chilometri trasportando circa 630.000 passeggeri.

LE LINEE E I PERCORSI

ORARIO SCOLASTICO LINEA MANNA CAMPOREALE 2019/2020

<p>Partenze da CAMPOREALE direzione PIAZZA PLEBISCITO:</p> <p>7.35 - 9.00 -11.00 -12.00 (SOLO MERCOLEDI' ANZICHE' ORE 11.00) -13.00 - 14.00 – 16.00 - 18.00</p>
<p>Partenze da MANNA direzione PIAZZA PLEBISCITO:</p> <p>6.35 – 7.35 -9.00 -11.00 - 13.00 – 14.00 - 16.00 – 17.00 - 18.00</p>
<p>Partenze da Piazza Plebiscito direzione MANNA:</p> <p>7.15 - 8.05 -10.30 -12.30 -13.30 – 15.30 -16.30 -17.30 - 20.30</p>
<p>Partenze da Piazza Plebiscito direzione CAMPOREALE:</p> <p>7.00 - 8.00 - 10.30 – 11.30 – (SOLO MERCOLEDI' ANZICHE' 10.30) -12.30 – 13.30 –15.30 -17.30 - 20.30</p>
<p>Partenze da Piazza Plebiscito direzione MARTIRI:</p> <p>7.00 - 8.00 -8.30 -9.30 -10.30 -11.30 -12.30 -13.30 – 14,30 - 15.30 – 16.30 – 17.30 -18.30 - 19.30 -20.30</p>
<p>Partenze da Piazza Plebiscito direzione CARDITO:</p> <p>7.15 –8.05 - 8.30 - 9.30 -10.30 - 11.30 -12.30 – 13.30 – 14.30 -15.30 – 16.30 – 17.30 -18.30 - 19.30 -20.30</p>
<p>Transiti da MARTIRI direzione Piazza Plebiscito:</p> <p>7.05 – 7.45 -8.15 - 9.15 – 10.15 - 11.15 -12.15 – 13.15 -14.15 -15.15 – 16.15 – 17.15 -18.15 - 19.15 -20.15</p>
<p>Transiti da CARDITO direzione Piazza Plebiscito:</p> <p>6.40 – 7.40 - 8.15 -9.15 -10.15 - 11.15 - 12.15 – 13.15 -14.15 .15.15 – 16.15 – 17.15 - 18.15 - 19.15 -20.15</p>

ORARIO SCOLASTICO CORSE ESTERNE 2019/2020

Linea: ORNETA -MASCIANO

ANDATA: ORE: 7.00 - RITORNO ORE 13.25 (SOLO MERCOLEDI' ORE: 11.40)

Linea: CERVO -S.NICOLA

ANDATA: ORE: 7.00 - RITORNO ORE 13.25 (SOLO MERCOLEDI' ORE: 11.00)

Linea: S. LIBERATORE

ANDATA: ORE 7.00 (CONTESSA) -. RITORNO ORE 13.25 (SOLO MERCOLEDI' ORE:11.40)

Linea: PIANOTAVERNA

ANDATA: ORE 7.20 - RITORNO ORE: 13.25 (SOLO MERCOLEDI' ORE: 11.10)

Linea: DIFESA GRANDE

ANDATA: ORE 7.15 - RITORNO 13,25 (SOLO MERCOLEDI' ORE:11.10)

Linea: CERRETO -S.DONATO

ANDATA: ORE 7.25 - RITORNO: ORE 13.25

Linea: VALLELUOGO

ANDATA: ORE 7.25 -
RITORNO: 13.25 (SOLO MERCOLEDI' ORE; 11.00)

Linea: MARCHETTO

ANDATA: ORE 7.50 - RITORNO: ORE 13.25

NEI GIORNI DI MARTEDI' E VENERDI' VENGONO EFFETTUATE LE CORSE PER TUTTELE CONTRADE
CON PARTENZE ALLE 14.20 PER CONSENTIRE LO SVOLGIMENTO DELL'ORARIO PROLUNGATO

ORARIO LINEA MANNA - CAMPOREALE**TURNI DOMENICA****Partenze da CAMPOREALE direzione: PIAZZA PLEBISCITO**

8.00 - 10.00 -12.00 17.00 - 19.00 – 21.00

Partenze da MANNA direzione PIAZZA PLEBISCITO:

7.00 - 9.00 -11.00 16.00 - 18.00 – 20.00

Partenze da Piazza Plebiscito direzione MANNA:

8.30 - 10.30 -12.30 - 17.30 - 19.30 – 21.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione CAMPOREALE:

7.30 - 9.30 -11.30 16.30 -18.30 – 20.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione MARTIRI:

7.30 - 9.30 -11.30 16.30 – 18.30 – 20.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione CARDITO:

8.30 - 10.30 -12.30 17.30 -19.30 – 21.30

Transiti da MARTIRI direzione Piazza Plebiscito:

8.15 - 10.15 -12.15 - 17.15 – 19.15 – 21.15

Transiti da CARDITO direzione Piazza Plebiscito:

7.15 - 9.15 -11.15 16.15 - 18.15 – 20.15

ORARIO NON SCOLASTICO

LINEA MANNA CAMPOREALE 2019/2020

Partenze da CAMPOREALE direzione **PIAZZA PLEBISCITO:**

8.00 - 9.00 -11.00 -12.00 (SOLO MERCOLEDI' ANZICHE' ORE 11.00) -13.00 - 16.00 18.00

Partenze da MANNA direzione **PIAZZA PLEBISCITO:**

7.00 – 8.00 - 9.00 -11.00 - 13.00 – 16.00 - 17.00 – 18.00

Partenze da Piazza Plebiscito direzione **MANNA:**

7.30 - 8.30 -10.30 -12.30 - 15.30 – 16.30 -17.30 - 20.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione **CAMPOREALE:**

7.30 - 8.30 - 10.30 – 11.30 (SOLO MERCOLEDI' ANZICHE' 10.30) -12.30 – 15.30 -17.30 -20.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione **MARTIRI:**

7.30 - 8.30 -9.30 -10.30 -11.30 -12.30 -13.30 – 14-30 - 15.30 – 16.30 – 17.30 -18.30 - 19.30 - 20.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione **CARDITO:**

7.30 - 8.30 - 9.30 -10.30 - 11.30 -12.30 – 13.30 – 14.30 -15.30 – 16.30 – 17.30 -18.30 - 19.30 - 20.30

Transiti da MARTIRI direzione **Piazza Plebiscito:**

7.15 – 8.15 - 9.15 – 10.15 - 11.15 -12.15 – 13.15 -14.15 -15.15 – 16.15 – 17.15 -18.15 -19.15 - 20.15

Transiti da CARDITO direzione **Piazza Plebiscito:**

7.15 – 8.15 - 9.15 - 10.15 - 11.15 - 12.15 – 13.15 -14.15 .15.15 – 16.15 – 17.15 18.15 -19.15 - 20.15

**CORSA AGGIUNTIVA ALLE ORE 7:40 DA MARTIRI E CARDITO
NEI GIORNI DI LUNEDI' - MERCOLEDI' – VENERDI'**

ORARIO NON SCOLASTICO CORSE ESTERNE 2019/2020

LUNEDI' - MERCOLEDI' - VENERDI'

Linea: ORNETA -MASCIANO

ANDATA: ORE: 7.10 - RITORNO ORE 11.30

Linea: CERVO -S.NICOLA

ANDATA: ORE: 7.00 - RITORNO ORE 11.00

Linea: S. LIBERATORE

ANDATA: ORE 8.15 (ABIT. COVOTTA) -. RITORNO ORE 12.05

Linea: PIANOTAVERNA

ANDATA: ORE 7.20 - RITORNO ORE: 11.10

Linea: DIFESA GRANDE

ANDATA: ORE 7.00 - RITORNO ORE 11.10

Linea: VALLELUOGO (SOLO MERCOLEDI')

ANDATA: ORE 8.10 - RITORNO: 11.00

ORARIO LINEA MANNA - CAMPOREALE EMERGENZA COVID

Partenze da CAMPOREALE direzione: PIAZZA PLEBISCITO

8.00 - 9.00 -15.00 -16.00 - 18.00

Partenze da MANNA direzione PIAZZA PLEBISCITO:

8.00 - 9.00 -15.00 -16.00 - 18.00

Partenze da Piazza Plebiscito direzione MANNA:

8.30 - 12.30 -15.30 -16.30 -18.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione CAMPOREALE:

8.30 - 12.30 -15.30 -16.30 -18.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione MARTIRI:

8.30 - 9.30 -11.30 -12.30 -15.30 – 16.30 – 18.30

Partenze da Piazza Plebiscito direzione CARDITO:

8.30 - 9.30 -11.30 -12.30 -15.30 – 16.30 – 18.30

Transiti da MARTIRI direzione Piazza Plebiscito:

8.15 - 9.15 -11.15 -12.15 - 15.15 – 16.15 – 18.15

Transiti da CARDITO direzione Piazza Plebiscito:

8.15 - 9.15 -11.15 -12.15 - 15.15 – 16.15 – 18.15

**ORARIO NON SCOLASTICO CORSE ESTERNE EMERGENZA COVID
MERCOLEDI' E VENERDI'**

Linea: ORNETA -MASCIANO

ANDATA: ORE: 7.10 - RITORNO ORE 11.30

Linea: CERVO –S.NICOLA

ANDATA: ORE: 7.00 - RITORNO ORE 11.00

Linea: S. LIBERATORE

ANDATA: ORE 8.15 (ABIT. COVOTTA) -. RITORNO ORE 12.05

Linea: PIANOTAVERNA

ANDATA: ORE 7.20 - RITORNO ORE: 11.10

Linea: DIFESA GRANDE

ANDATA: ORE 7.00 - RITORNO ORE 11.10

Linea: VALLELUOGO (SOLO MERCOLEDI')

_ANDATA: ORE 8.10 - RITORNO: 11.00

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

I TITOLI DI VIAGGIO

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

Biglietti

Biglietto orario (1 ora)	€ 1,00
Biglietto settimanale	€ 8.00
Biglietto orario (1 ora) in vettura emesso dal conducente	€ 1.20
Biglietto orario (1 ora) per categorie protette	carico ente

Abbonamenti

Abbonamento ordinario mensile	€ 25.00
Abbonamento ordinario trimestrale	€ 75.00
Abbonamento ordinario semestrale	€150.00
Abbonamento ordinario annuale	€300.00

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

I^ fascia fino a € 6.300 tariffa scolastica	€ 17,00
II^ fascia da € 6.300,01 a € 12.000,00, tariffa scolastica	€ 22,00
III^ fascia da € 12.000,01 a € 24.000,00, tariffa scolastica	€ 25,00
NOTE: per il 3^ figlio fruitore 1^ fascia € 8,50 - 2^ fascia € 11,00-3^ fascia € 11.00	

LA RETE DI VENDITA

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

Biglietteria Presso Gli Uffici Amministrativi in Via Tribunali snc;

24 Rivendite Distribuite Sul Territorio Di Seguito Elencate :

NOME ATTIVITA'	INDIRIZZO
Arian Bar srl	Via Serra, 85 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Pasquale Guardabascio	Rione San Pietro, 4 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Ciccone Mariangela	Corso Vittorio Emanuele, 2 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Mario Cocca Tabacchi/Edicola	Via Martiri, 76 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Alimentari Corsano Caterina	Via Turco, 1 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Bar Eden di Cuoco Lorenzo Tabacchi Riv. n° 42	Via Matteotti, 7 - 83031, Ariano Irpino (AV)
De Gruttola Marco	Via Martiri, 18 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Due B di Bongo Anna	Via Giulio Lusi - 83031, Ariano Irpino (AV)
Edicola WB di Weglarz	Piazza Plebiscito, 11 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Bar Tavola Calda Fontana Angelica di Grasso Liberato	Via Cardito - 83031, Ariano Irpino (AV)
Bar Rosanna di Grasso Raimondo	Via Martiri, 73 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Guerriero Aniello	C/da Torreamando, 123 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Incontro Service Srl	Via Fontanangelica, 1 - 83031, Ariano Irpino
Bar L'Angolo di Li Pizzi Giovanni	Via Cardito, 6 - 83031, Ariano Irpino (AV)
La Porta Claudia	Via S. Antonio, 89 - 83031, Ariano Irpino
Li Pizzi Roberto	Via Cardito, 10/B - 83031, Ariano Irpino
Lo Conte Antonio	

Tabaccheria Edicola Melito Carmela	Via Camporeale S.S. 90, 3 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Alimentari e Tabacchi Molinario Luigi	Via Nazionale, 217 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Onoranze Funebri Lo Conte S.n.c. di Grasso Angelo & C.	Via Parzanese, 33 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Rivendita Tabacchi n°1 Sicuranza Giovanni	Piazza Plebiscito, 5 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Bar Valerio di Sicuranza Valerio	Via Cardito, 2 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Rivendita n°5 Volpe Patrizia	Via Tribunali, 32 - 83031, Ariano Irpino (AV)
Bar Royal di Zaffuto Calogera	Via Cardito, 8/b - 83031, Ariano Irpino (AV)

DENTRO A.M.U

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

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

Personale addetto:

N° 2 Operatore qualificato di Ufficio;

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

N° 12 Operatori di Esercizio.

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

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

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

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

LA CURA DELLA PERSONA

Il personale di contatto:

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

PARCO VEICOLI

L'Azienda ha in forza N° 12 autobus così contraddistinti:

	TARGA	N° AZIENDALE	ANNO IMM.	FABBRICA	TIPO MACCHINA	lug.	lar.	anz.
1	EC 195AF	01	2010	IVECO	DAILY	5,401	1,996	09
2	EH019KY	25	1996	IVECO	316	7,50	2,37	23
3	AL267HR	27	1996	IVECO	316	7,50	2,37	23
4	EW537DA	28	1996	IVECO	316	7,50	2,37	23
5	BH293MX	30	2000	IRISBUS	EUROPOLIS	9,23	2,44	19
6	DB162CR	31	2006	IRISBUS	EUROPOLIS	7,86	2,22	13
7	DB163CR	32	2006	IRISBUS	EUROPOLIS	7,86	2,22	13
8	DV023AZ	33	2009	IRISBUS	EUROPOLIS	9,23	2,47	10
9	DV049AZ	34	2009	BREDA MENARINI	VIVACITY 231	7,90	2,35	10
10	EV164AV	35	1999	IVECO	CACCIAMALI	6,40	2,35	20
11	CH 874FX	36	1997	RENAULT	FN60	7,00	2,35	20
12	FS 303MT	37	2009	MAN	LION'S CITY	9,57	2,38	10

REGOLAMENTO VIAGGIATORI

DIRITTI DEGLI UTENTI

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

DOVERI DEGLI UTENTI

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

11. Utilizzare il mezzo di trasporto solo se forniti di titolo di viaggio regolarmente vidimato.

1) TRASPORTO BAMBINI

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

2) TRASPORTO ANIMALI

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente sui mezzi aziendali. Gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio (muniti di museruola) o dentro gabbiette le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x30. Gli animali non di grossa taglia possono viaggiare, con apposito biglietto dentro apposite gabbie che non superino le dimensioni: cm. 40x60x80. Ogni passeggero può portare a bordo un solo animale. In caso di notevole affollamento del bus, personale aziendale può non consentire il trasporto di animali. Se l'animale insudicia la vettura, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

3) TRASPORTO BAGAGLI

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

RECLAMI – SUGGERIMENTI – RITARDI

L'Azienda ha provveduto a predisporre presso gli uffici Amministrativi siti ad Ariano Irpino alla Via Tribunali, apposita modulistica per l'inoltro dei reclami da parte degli utenti.

I reclami sono gestiti attraverso la compilazione di un modulo strutturato per esplicitarne l'oggetto, il motivo del reclamo nonché eventuali osservazioni del personale aziendale relative all'accaduto.

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

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

A richiesta dell'utente l'Azienda rilascia attestazioni per i ritardi delle corse superiori a

15 minuti. Le attestazioni sono redatte presso gli uffici siti alla Via Tribunali, di

Ariano Irpino (AV).

SANZIONI PREVISTE PER I CLIENTI SPROVVISTI DI TITOLO DI VIAGGIO. (Legge Regionale n.14016 del 07/agosto 2014)

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

trascrizione, a penna con inchiostro indelebile, sullo stesso (abbonamento) delle generalità complete dell'Utente.

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

La sanzione amministrativa è ridotta ad un terzo dell'importo suddetto se il pagamento viene effettuato: all'atto della contestazione, direttamente all'agente di polizia amministrativa che rilascerà all'utente una ricevuta di pagamento, oppure, entro 60 giorni dalla data della contestazione mediante bollettino di conto corrente postale allegato al processo verbale di accertamento intestato all'Azienda Mobilità Ufitana S.p.A. Via Tribunali, 83031 Ariano Irpino (AV) o recandosi presso l'Ufficio Amministrativo, sito ad Ariano Irpino alla Via Tribunali, dal lunedì al sabato, dalle ore 8,30 alle ore 13,30. Tale somma è ulteriormente ridotta del 30% se il pagamento è effettuato entro 5 giorni della contestazione o dalla notificazione.

Qualora non venga effettuato il pagamento della contravvenzione entro il termine previsto di 60 giorni, l'Azienda interessata emana direttamente ordinanza-ingiunzione di pagamento della sanzione amministrativa intera, maggiorata del 20%, oltre al costo del biglietto e delle spese di notifica dell'ordinanza-ingiunzione. Quest'ultima costituisce titolo esecutivo per la riscossione coattiva, a mezzo di ruolo esattoriale, delle somme dovute. Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento, gli interessati possono produrre opposizione davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione, entro 30 giorni della notificazione del provvedimento. L'opposizione si propone mediante ricorso, al quale deve essere allegata l'ordinanza notificata (art. 22 e 22 bis della Legge 689/81).

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

Il viaggiatore che, a bordo dei rotabili oppure all'uscita dell'autobus, viene trovato sprovvisto di biglietto o con titolo di viaggio irregolare sarà assoggettato al pagamento della sanzione prevista. Se l'utente presenta il documento il documento di viaggio entro i successivi 5 giorni presso l'apposito ufficio della Direzione Amministrativa di Ariano irpino, sita in Via Tribunali, si applica una sanzione fissa pecuniaria di importo pari a sei euro.

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

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

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

EMERGENZA SANITARIA: MISURE DI CONTENIMENTO

Per fronteggiare l'emergenza la Società ha prontamente costituito una task force per implementare le misure organizzative e le precauzioni sanitarie necessarie al fine di rispettare quanto previsto dalle vari normative, al fine di garantire le migliori condizioni lavorative e di sicurezza del personale dipendente.

In considerazione del contesto di emergenza sopra brevemente descritto e per conformarsi di tempo in tempo ai Provvedimenti Legislativi emanati, la Società ha provveduto ad adottare ed implementare le seguenti misure:

(i) a partire dal mese di marzo adozione di procedure, protocolli e attività di informazione ai lavoratori volti a fornire il massimo livello di sicurezza per i dipendenti al fine di mitigare il rischio di eventuali situazioni di contagio da Covid-19;

(ii) consultazioni con i medici competenti i quali hanno fornito indicazioni di massima in linea con quanto disposto dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità;

(iii) comunicazioni ed istruzioni da parte del RSPP, Datore Di Lavoro e preposti ai dipendenti in merito all'evolversi dell'epidemia da Covid-19, alle linee guida per la tutela individuale e collettiva, alle regole per l'utilizzo degli spazi e alle misure di volta in volta adottate;

(iv) aggiornamento del DVR di cui si considera parte integrante il protocollo anti-contagio di cui al punto (i) che precede adottato in tutti gli stabilimenti;

(v) attuazione di misure specifiche per la sanificazione quotidiana del parco rotabile in esercizio;

(vi) sono inoltre state disposte indicazioni specifiche per il lavaggio frequente delle mani, l'utilizzo della mascherina e l'aerazione degli ambienti di lavoro.