

### Come contattare

A.T.C. S.r.l.

### Sede legale

VIA GINO DORIA, 84  
80128 Napoli

### Ufficio Clienti:

VIA GIUSEPPE ORLANDI, 29  
80071 Anacapri  
Nr Telefono  
081/8376302

### Sede operativa, garage e oggetti smarriti

VIA PROV. ANACAPRI, 41/45  
80073 Capri  
Nr Telefono 081/8370768



## AZIENDA TRASPORTI CAMPANA



## CARTA DELLA MOBILITA' 2013

### PRESENTAZIONE DELLA CARTA E PRINCIPI ISPIRATORI

#### NORME DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le Aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le Aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nel settore dei trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di Carta della Mobilità ed è redatta in attuazione alle seguenti disposizioni nazionali e regionali:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei pubblici servizi".
- DPCM 30 dicembre 1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

Legge Regionale 28 marzo 2002 n. 3 "Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania". che all'art. 38 prevede l'obbligo per le imprese e aziende di TPL Regionale di dotarsi, entro un anno dall'entrata in vigore della legge, della Carta dei Servizi, ovvero della Mobilità, pertanto con la Carta della Mobilità La ATC s.r.l. si impegna a fornire un servizio i cui requisiti siano ben definiti,

consentendo in tal modo al cittadino di poter confrontare la propria esperienza quotidiana con il servizio promesso da ATC s.r.l.. Nella presente Carta vengono forniti anche i risultati di gestione, per il servizio offerto,

analizzato attraverso i principali requisiti che devono caratterizzare l'erogazione di un servizio di trasporto pubblico, senza trascurare alcuna delle esigenze del cliente, della sicurezza personale.

Appare necessario che anche i clienti forniscano il loro contributo attraverso l'assunzione di tutti quei comportamenti dettati sia dalle norme in vigore che dal buon senso civico, rispettando, in particolare, la cosa comune senza arrecare danni, fornendo validi suggerimenti al fine di migliorare per quanto possibile il servizio, collaborando con il personale nel seguire tutte le indicazioni.

Al fine di migliorare gli standard del servizio offerto la ATC s.r.l. ha adeguato la propria organizzazione ai criteri previsti dalla Certificazione di Qualità, regolati dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

In tal senso ed al fine di conoscere quali siano le opinioni della clientela a riguardo di tutti i molteplici aspetti del servizio erogato, la ATC s.r.l. procede al monitoraggio della qualità del servizio, intervistando i propri clienti nelle fasce orarie più significative per il servizio offerto.

E' impegno della ATC s.r.l. provvedere alla soluzione dei problemi emersi non trascurando la possibilità di migliorare anche laddove lo standard offerto risulti apprezzato dalla clientela.

In definitiva sarà fondamentale provvedere a migliorare adeguatamente il livello del servizio per accostare la qualità del servizio erogata dall'Azienda a quella percepita dalla clientela. In tal senso, all'interno della Carta della Mobilità verranno assunti anche gli impegni da soddisfare nel corso dell'anno.

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza e imparzialità di trattamento

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

Conseguentemente i soggetti erogatori devono garantire:

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni
- Accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide
- Pari trattamento, a parità del servizio prestato tra le diverse categorie o fasce d'utenza

### Continuità

ATC si impegna a garantire:

- Servizi di trasporto il più possibile regolari fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore
- Servizi sostitutivi in caso di interruzioni impreviste o programmate
- Adozione di misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile in caso di scioperi, avendo cura di darne solerte informazione

### Partecipazione

La ATC intende instaurare un rapporto costante e continuo con la sua clientela, la quale ha il diritto di avere in maniera corretta e completa, tutte le informazioni sui servizi offerti, i criteri di programmazione, i vincoli normativi e legislativi, i risultati di esercizio.

L'utente può quindi richiedere notizie ed informazioni, avanzare proposte, suggerimenti nonché inoltrare reclami dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

### Efficienza ed efficacia

La ATC si impegna ad offrire un servizio adeguato alle esigenze della propria clientela, perseguendo l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo, nell'ambito delle loro competenze.

### Libertà di scelta

La ATC si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## 2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### PRESENTAZIONE DELL'ATC

L'Azienda Trasporti Campana Srl nasce con la cessione del ramo di azienda della Sippic S.p.a. in data 31 gennaio 2001 sotto la denominazione di Sippic Trasporti Campania Srl. L'Amministratore Unico è il Rag. Alberto Villa.

La società gestisce il Trasporto Pubblico su gomma sull'isola di Capri, con le seguenti linee

- 1) Anacapri- Capri- Marina Piccola
- 2) Marina Grande – Capri – Anacapri
- 3) Capri- Anacapri con prolungamento all'eliporto.

Attualmente la società ha un parco autobus circolante di 25 mezzi con un personale effettivo di 50 unità, che durante il periodo estivo viene incrementato di ulteriori 30 unità di personale stagionale. Tale personale è suddiviso tra autisti, personale di biglietteria

e controllo, capolinea e personale meccanico.

**Dal 12 aprile 2001** con un accordo tra la Regione Campania, il Comune di Capri e Anacapri, la Sippic Spa e la Staiano Autotrasporti Snc è stata introdotto il biglietto "Unico Capri" che ha permesso **l'integrazione tariffaria applicata alle 3 aziende operanti trasporto pubblico sull'isola di Capri ha reso più agevoli e convenienti gli spostamenti sull'intero territorio caprese**

Nel corso dell'anno 2002 la Azienda Trasporti Campana insieme alle altre due aziende di trasporto pubblico che gestiscono Unico Capri, ha realizzato un sistema di bigliettazione a card, introducendo una innovazione tecnologica nel settore di bigliettazione.

Nel corso dell'anno 2003 l'Azienda Trasporti Campana ha acquistato 11 nuovi autobus con tecnologie all'avanguardia, migliorando sensibilmente la qualità del trasporto pubblico su gomma dell'isola di Capri, mentre per il restante parco autobus la società si è adoperata al rifacimento degli autobus con una manutenzione straordinaria degli stessi.

Con gli enormi sforzi economici che ha sostenuto negli ultimi anni l'azienda Trasporti Campana cerca di aumentare la qualità del trasporto pubblico su gomma nell'isola di Capri e venire incontro alle esigenze del pubblico.

### POLITICA PER LA QUALITA'.

La Politica per la Qualità della Azienda Trasporti Campana s.r.l. è lo svolgimento dell'attività di trasporti su gomma nell'isola di Capri con livelli di qualità e di rispetto dell'ambiente rispondenti alle necessità ed aspettative esplicite ed implicite dell'Utenza, dei Dipendenti e delle Parti Interessate.

Ogni impiegato deve esser adeguatamente responsabilizzato per il mantenimento, e dove possibile, per il miglioramento della qualità al di là del lavoro assegnatogli.

Data la costante evoluzione tecnologica e l'aumento delle persone servite, essere sempre apprezzati dai propri Utenti per la ATC significa eccellere in efficienza, qualità, affidabilità, prestazioni, immagine.

La conduzione aziendale secondo le predette linee guida avviene attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi

- Impegno della direzione. Far conoscere all'insieme del personale la priorità e gli obiettivi da raggiungere nell'ottica del miglioramento continuo. Il consolidamento del rapporto con il cliente esige la sua continua soddisfazione attraverso la conformità del servizio agli scopi. Questo diventa possibile solo se al cliente sono offerti prodotti e servizi con una qualità sempre migliore. Per questo motivo la ATC non vuole fermarsi al controllo ed alla sicurezza del servizio, ma intende promuoverne il miglioramento continuo attraverso il miglioramento costante di tutti i processi aziendali. E' questo l'elemento che consente di assicurare la continuità dell'azienda.

- Il coinvolgimento di tutte le risorse aziendali. E' possibile ottenere la qualità ed il miglioramento continuo solo se questi concetti coinvolgono tutte le risorse aziendali e permeano tutte le attività operative. Tutto il personale impiegato nell'azienda è consapevole di questa politica e delle proprie responsabilità nell'ambito della qualità.

- Formazione continua. All'inizio di ogni anno è stabilito un piano di formazione in coerenza con gli obiettivi dell'azienda. Questo

piano tiene conto sia delle singole richieste da parte del personale sia dei bisogni delle diverse funzioni per raggiungere gli obiettivi prefissati.

- Verifica degli obiettivi della qualità da parte della direzione. La direzione deve assicurarsi dell'evoluzione positiva degli obiettivi della qualità eseguendo un riesame annuale della direzione e precisando, se necessario, le azioni correttive da intraprendere definendo eventualmente nuovi orientamenti in collaborazione con le funzioni interessate.

Attraverso i punti cardini enunciati, la direzione aziendale si prefigge di:

- Orientare l'organizzazione a svolgere il proprio lavoro nell'ottica della soddisfazione del cliente
- Migliorare il livello di c.s.i. (customer satisfaction index).
- Migliorare continuamente la qualità e la sicurezza del nostro servizio
- Formare alla qualità ed alla sicurezza tutto il personale
- Utilizzare al massimo le conoscenze e competenze del personale
- Migliorare la qualità di lavoro del personale
- Mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2008
- Migliorare l'immagine aziendale globale

La Direzione ha avviato attività e messo a disposizione risorse sufficienti affinché tali obiettivi possano essere raggiunti e monitorati. I suddetti obiettivi saranno controllati semestralmente ed il loro conseguimento sarà verificato all'atto del Riesame della Direzione.

La Direzione è, inoltre, impegnata affinché tali politica venga applicata, diffusa e mantenuta a tutti i livelli ed in tutte le aree di attività.

### **SERVIZI OFFERTI**

Attualmente vengono coperte le seguenti linee

1. **Linea Capri / Anacapri e viceversa**
  - **Lunghezza percorso** : 4,7 km;

#### **LIN. CAPRI- ANACAPRI**

##### **Part. STAZIONE PIAZZA UNGHERIA**

1	DUE GOLFI
2	GARAGE A.T.C.
3	AIANO DI SOTTO
4	AIANO DI SOPRA
5	FORTE APACHE
6	MADONNINA
7	SAN.MICHELE
8	BELLAVISTA
9	PIAZZA VITTORIA
10	PIAZZALE CIMITERO
11	PARADISO
12	NEI PRESSI EX LAVANDERIA
13	PIAZZA CAPRILE
14	CAPOLINEA ANACAPRI

Il numero delle corse è variabile con l'andamento della stagione turistica ed in particolare vengono effettuate:

#### **Dall'1/4 al 31/10:**

Una corsa ogni 15' dalle ore 6.00 alle ore 8.00

Una corsa ogni 10' dalle ore 8.00 alle ore 11.00

Una corsa ogni 5' dalle ore 11.00 alle ore 13.00 nella direzione Anacapri-Capri

Una corsa ogni 15' dalle ore 13.00 alle ore 22.00

Una corsa ogni 5' dalle ore 15.00 alle ore 17.00 nella direzione Anacapri-Capri

Una corsa ogni 20' dalle ore 22.00 alle ore 2.10

**Nei mesi di Luglio e Agosto** è prevista un'intensificazione dalle ore 13.00 alle 18.00 con una corsa ogni 5'.

**Dal 10/07 al 10/09**, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.15 è previsto un servizio circolare con partenza dal capolinea di Capri ogni 10'.

#### **Dall'1/11 al 31/3:**

n. 80 coppie di corse dalle ore 6.00 alle ore 24.00 con intensificazione a dieci minuti nelle ore di pendolarismo.

#### **Orario notturno "servizio giovani"**

##### **Dal 5/7 al 5/9:**

Partenza da Capri: ore 2.00-2.30-3.00-3.30-4.00-4.30

Partenza da Anacapri: ore 2.30-3.00-3.30-4.00-4.30-5.00

#### **2. Linea Capri- Anacapri- Eliporto e viceversa**

- **Lunghezza percorso** : 6,5 km

**Dal 1/9 al 30/6** è effettuata n°1 coppia di corse giornaliere.

**Dal 1/7 al 31/8** sono effettuate n.° 2 coppie di corse giornaliere.

#### **LIN. CAPRI - ANACAPRI ELIPORTO**

##### **Part. STAZIONE PIAZZA UNGHERIA**

1	DUE GOLFI
2	GARAGE A.T.C.
3	AIANO DI SOTTO
4	AIANO DI SOPRA
5	FORTE APACHE
6	MADONNINA
7	SAN.MICHELE
8	BELLAVISTA
9	PIAZZA VITTORIA
10	PIAZZALE CIMITERO
11	PARADISO
12	BAR GROTTA AZZURRA
13	DISCESA PAGLIARO
14	MULINO A VENTO SUPERIORE
15	MULINO A VENTO INFERIORE
16	PARCO SILVANA SUPERIORE
17	PARCO SILVANA INFERIORE
18	VIA LA FABBRICA
19	ELIPORTO

**3. Linea Anacapri / Capri/ Marina Piccola e viceversa**

- Lunghezza percorso : 6,7 km ;

**LIN. ANACAPRI - I M. PICCOLA**

**Part. CAPOLINEA ANACAPRI**

1	PIAZZA CAPRILE
2	NEI PRESSI EX LAVANDERIA
3	PARADISO
4	PIAZZALE CIMITERO
5	PIAZZA VITTORIA
6	BELLAVISTA
7	S.MICHELE
8	MADONNINA
9	FORTE APACHE
10	AIANO DI SOPRA
11	AIANO DI SOTTO
12	GARAGE A.T.C.
13	GROTTA DELLE FELCI
14	CASA MIA
15	EX HOTEL CARLTON
16	VILLA ARGENTINA
17	CASE POPOLARI
18	TORRE SARACENA
19	WEBER
20	CAPOLINEA MARINA PICCOLA

Il numero delle corse è variabile con l'andamento della stagione turistica ed in particolare sono effettuate:

**Dal 15/6 al 30/9+ periodo pasquale dal Giovedì Santo al Martedì in Albis:**

dalle ore 9.00 alle ore 12.30, una corsa ogni 30' da Anacapri.

dalle ore 12.30 alle ore 17.30, una corsa ogni 30' da Marina Piccola.

**Dal 1/10 al 14/6:** una coppia di corse al giorno

**4. Linea Anacapri /Marina Grande e viceversa**

- Lunghezza percorso : 7,2 km;

**LIN. ANACAPRI - M. GRANDE**

**Part. CAPOLINEA ANACAPRI**

1	PIAZZA CAPRILE
2	NEI PRESSI EX LAVANDERIA
3	PARADISO
4	PIAZZALE CIMITERO
5	PIAZZA VITTORIA
6	BELLAVISTA
7	S.MICHELE
8	MADONNINA
9	FORTE APACHE
10	AIANO DI SOPRA
11	AIANO DI SOTTO
12	GARAGE A.T.C.
13	CIMITERO CATTOLICO
14	VILLA RITA
15	MARUCELLA
16	VIA ACQUAVIVA
17	CENTRALE SIP
18	N° CIVICO 150
19	CORIGLIANO
20	HOTEL EXCELSIOR PARCO
21	CHIESA SAN COSTANZO
22	HOTEL PALATIUM
23	CAPOLINEA MARINA GRANDE

**Dal 01/01 al 31/12:**

nr 22 coppie di corse giornaliere, di cui le prime tre e le ultime 3 in coincidenza con le navi in partenza per la terrafer

**5. Linea Capri/Marina Piccola e viceversa**

- Lunghezza Percorso : 3 km

**LINEA CAPRI - M. PICCOLA**

**Part. STAZIONE PIAZZA UNGHERIA**

1	DUE GOLFI
2	GROTTA DELLE FELCI
3	CASA MIA
4	EX HOTEL CARLTON
5	VILLA ARGENTINA
6	CASE POPOLARI
7	TORRE SARACENA
8	WEBER
9	CAPOLINEA MARINA PICCOLA

Il numero delle corse è variabile con l'andamento della stagione turistica ed in particolare sono effettuate:

**Dal 15/6 al 30/9+ periodo pasquale dal Giovedì Santo al Martedì in Albis:**

una corsa ogni 15' dalle ore 6.00 alle ore 10.00

una corsa ogni 10' dalle ore 10.00 alle ore 14.00

una corsa ogni 15' dalle ore 14.00 alle ore 16.00

una corsa ogni 10' dalle ore 16.00 alle ore 19.00

una corsa ogni 15' dalle ore 19.00 alle ore 20.30

una corsa ogni 30' dalle ore 20.30 alle ore 2.00

**Nei giorni di Venerdì e Sabato dei mesi di Giugno, Luglio ed Agosto** dalle ore 16.00 alle ore 17.30 il servizio viene intensificato.

**Dal 1/10 al 14/6:**

una coppia di corse ogni 30' dalle ore 6.00 alle ore 24.00

**6. Linea Capri / M.Grande e viceversa**

- Lunghezza percorso 3,5 Km

**LINEA CAPRI - M. GRANDE**

**Part. STAZIONE PIAZZA UNGHERIA**

1	DUE GOLFI
2	CIMITERO CATTOLICO
3	VILLA RITA
4	MARUCELLA
5	VIA ACQUAVIVA
6	CENTRALE SIP
7	N° CIVICO 150
8	CORIGLIANO
9	HOTEL EXCELSIOR PARCO
10	CHIESA SAN COSTANZO
11	HOTEL PALATIUM
12	CAPOLINEA MARINA GRANDE

Il numero delle corse è variabile con l'andamento della stagione turistica ed in particolare vengono effettuate:

**Dal 1/1 al 31/12:**

Una corsa ogni 15' dalle ore 7.00 alle ore 20.30

Una corsa ogni 30' dalle ore 20.30 alle 24.00

**Dal 28/3 al 31/10:**

*\*Prolungamento del servizio fino alle ore 00.30*

Una corsa ogni 15' dalle ore 7.00 alle ore 20.00

Una corsa ogni 30' dalle ore 20.30 alle ore 00.30

### ORARIO RIDOTTO IN CASO DI FESTIVITÀ

Il servizio offerto, nei giorni di seguito indicati, subisce modifiche rispetto al normale esercizio svolto durante l'anno:

- il 24 e 31 dicembre - le ultime partenze da ciascun capolinea sono effettuate alle ore 19.00 circa;
- il 25 dicembre, il 1° gennaio e la domenica di Pasqua - le prime partenze mattinali sono effettuate un'ora dopo il normale servizio (intorno alle 06.00) - le ultime partenze utili sono effettuate alle ore 12.00 circa.

### FASCE DI SALVAGUARDIA IN CASO DI SCIOPERO DI DIPENDENTI ATC

In occasione di sciopero è garantito il servizio completo nelle fasce orarie 5.30 - 8.30 (ultima partenza ore 8.00) e 17.00 - 20.00 (ultima partenza ore 19.30) in conformità della Legge 12/06/1990 n°146 e del relativo Accordo Nazionale di categoria

## 3. TUTELA DEL CLIENTE

La ATC si impegna a rispondere in maniera esaustiva su tutti i problemi, richieste di informazioni, suggerimenti di proposte, presentazione di reclami attraverso diversi canali comunicativi:

- *Presso le biglietterie è disponibile una modulo reclami ove illustrare la causa dell'eventuale disservizio o proporre dei suggerimenti migliorativi*
- *Per telefono: 081/ 8370420 e digitare Ufficio ATC oppure Servizio Clienti 081/ 8376302*

A proposte e reclami sarà dato riscontro entro 7 giorni, sempre che il cliente abbia specificato le proprie generalità ed indirizzo, esposto chiaramente quanto accaduto, corredandolo eventualmente della documentazione o indicando circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda. E'garantita la riservatezza dei dati personali,

come previsto dalla legge sulla tutela della privacy.

### Rimborsi forfetari per il mancato rispetto degli standard.

La Azienda Trasporti Campana s.r.l., a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard:

- Corse saltate dopo le 23
- N.° 2 corse saltate consecutivamente
- Riscontro a proposte o reclami riconosce, su richiesta del cliente, un rimborso forfetario pari al €6,00.

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono essere necessari per ricostruire e accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto o recapitate a mano a *Ufficio Clienti Via Giuseppe Orlandi, 29 80071 Anacapri* e devono recare in oggetto esplicito riferimento al presente punto della Carta disatteso. Le richieste devono pervenire entro 30 giorni dall'accaduto o dalla scadenza del termine garantito. Alle richieste è data risposta nel tempo massimo di 7 giorni.

Eventuali reclami possono essere richiesti al medesimo indirizzo e riceveranno risposta (anche parziale) entro 7 giorni lavorativi.

### 3.1 OGGETTI SMARRITI

L'ATC presta attenzione che i viaggiatori non riportino danni alla persona, agli oggetti personali, ai bagagli nonché al vestiario per cause ad essa direttamente imputabili, congiuntamente non risponde di furti o danneggiamenti ad opera di terzi. Tuttavia nel caso fossero rinvenuti oggetti smarriti a bordo dei veicoli aziendali, ai capolinea, nonché negli ascensori e nei parcheggi, l'Azienda applica le disposizioni del Codice Civile (art. 927 e successivi). Gli oggetti rinvenuti a bordo dei veicoli aziendali o ai capolinea sono trasferiti entro 24 ore dal ritrovamento all'Ufficio Oggetti Smarriti (presso *Ufficio Clienti Via Giuseppe Orlandi, 29 80071 Anacapri*), che

insieme alle Stazioni è l'ufficio preposto alla raccolta delle denunce di oggetti smarriti nei siti aziendali.

Se è possibile individuare e rintracciare il proprietario del bene, questi viene prontamente contattato ed invitato a ritirare l'oggetto nel suddetto ufficio; se invece l'oggetto non viene ritirato nell'arco temporale di dieci giorni (10 gg.), questo sarà consegnato al Sindaco, nel merito all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Capri .

### 3.2 CAPOLINEA

Ai Capolinea sono reperibili informazioni relative agli orari, ai percorsi e alle linee esercitate, nonché informazioni relative ad eventuali disservizi (scioperi, deviazioni linee, soppressione di linea, ecc.). Inoltre il personale aziendale è sempre disponibile nell'assistere il cliente e nel fornire ulteriori informazioni.

## 4. INDICATORI QUALITA' E OBIETTIVI 2012

Gli obiettivi sono fissati dal vertice aziendale ed hanno la duplice finalità di rispondere meglio alle aspettative da parte della clientela e di effettuare un controllo attivo sulla qualità del servizio erogato. Anche al termine del 2013 l'ATC provvederà a verificare il rispetto degli standard di qualità promessi ed in virtù dei risultati raggiunti, elaborerà piani di miglioramento da effettuare l'anno prossimo.

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI DELLA CLIENTELA	
2012	Impegno 2013
7gg	6 gg

REGOLARITA' DEL SERVIZIO 2012		
Corse programmate: 155.337		
Corse effettuate: 160594		
Unità di misura	2012	Impegno 2013
corse effettuate / corse programmate x 100	100%	100%

(Si considerano puntuali le corse che arrivano al capolinea con uno scarto di più o meno di dieci minuti sull'orario previsto, come da legislazione europea. Le sospensioni e le interruzioni del servizio non attribuibili ad ATC non sono considerate nella determinazione degli indici sopra indicati.)

CLIMATIZZAZIONE		
Unità di misura	2012	Impegno 2013
% mezzi climatizzati sui mezzi circolanti	44%	50%

ACCESSIBILITA'		
Unità di misura	2012	Impegno 2013
% mezzi con postazioni per portatori di handicap su totale	8%	10%

<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>		
<b>Tot Km percorsi: 705907,5 Km</b>		
<b>Incidenti passivi:16</b>		
Unità di misura	2012	Impegno 2013
sinistri passivi ogni 100.000 km vetture	2,26	2
Età dei mezzi circolanti al 30/06/12	12,30	<12,30

<b>PULIZIA</b>		
<b>Pulizia ordinaria</b>		
Unità di misura	2012	Impegno 2013
n.int.giorno/ n.mezzi	Operazione giornaliera	Operazione giornaliera

## 5. SISTEMA TARIFFARIO

### Acquisto dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio utilizzabili per la ATC sono di diverso tipo e sono stati integrati con altri trasporti pubblici presenti sull'isola. Tali titoli sono facilmente acquistabili in diversi magazzini, o esercizi commerciali in loco.

Dal 16 luglio 2002 il sistema di bigliettazione cartacea è stato integrato con l'introduzione della card UNICO CAPRI. Il sistema elettronico costituito da 2 tipi di card "contactless"(senza contatto) CTS, collezionabile per viaggiatori e turisti occasionali e GTML riservata a residenti e pendolari. La carta Acquistata - con un deposito cauzionale di 1 euro potrà essere caricata per un numero illimitato di viaggi

Prima di lasciare l'isola, la restituzione della Card dà diritto al recupero del deposito cauzionale.

I titoli di viaggio utilizzabili sono di diverso tipo e sono stati integrati con gli altri trasporti pubblici presenti sull'isola. Tali titoli sono acquistabili oltre presso le biglietterie sociali di Marina Grande – Piazza Ungheria – Marina Piccola e nei seguenti pubblici servizi:

*Napoli – Molo Beverello*

1. EDICOLA GIORNALI
2. CHALET PIC NIC
3. RO.NA SAS Caffè Beverello

*Napoli – Calata di Massa*

1. RISTOMAR

*Capri – Marina Grande*

1. BAR CORALLO
2. BAR IL GABBIANO
3. NAVIGAZIONE MARITTIMA "LASER CAPRI"

*Capri Centro*

1. AGENZIA GROTTA AZZURRA
2. CARTOLIBRERIA Mario Faiella & Figli

*Anacapri*

1. EDICOLA D'ESPOSITO GIUSEPPE

*Sorrento*

1. T&T SAS

### **BIGLIETTO CORSA SINGOLA: €1,80**

E' un biglietto cartaceo che si compra presso le biglietterie sociali di Marina Grande – Piazza Ungheria – Marina Piccola e nei principali negozi dell'isola di Capri, di Napoli e Sorrento. Permette un solo viaggio in autobus o funicolare

### **TESSERA RESIDENTE UNICOCAPRI**

E' una tessera riservata all'utenza residente nell'isola di Capri che si compra presso le biglietterie sociali di Marina Grande – Piazza Ungheria – Marina Piccola.

Consente l'acquisto di:

- Abbonamenti di linea (mensili e/o quindicinali)
- Corse singole (quantità illimitata)

**COSTO DELLA CARD : €6,00**

COSTO CORSA SINGOLA : €1,10  
permette un solo viaggio in autobus o funicolare

ABBONAMENTO MENSILE RESIDENTE  
€ 26,20

ABBONAMENTO QUINDICINALE  
RESIDENTE € 13,70

### **TESSERA PENDOLARE UNICOCAPRI**

E' una tessera riservata ai lavoratori non residenti in Capri che è possibile acquistare presso le biglietterie sociali di Marina grande – Piazza Ungheria – Marina Piccola, previa dimostrazione dello status di lavoratore in Capri (certificato di lavoro).

Consente l'acquisto di:

- Abbonamenti di linea (mensili e/o quindicinali)

COSTO DELLA CARD : € 6,00

ABBONAMENTO MENSILE PENDOLARE  
€ 26,20

ABBONAMENTO QUINDICINALE  
PENDOLARE € 13,70

### **TESSERA PER I NON RESIDENTI UNICOCAPRI**

E' una tessera (collezionabile) che si compra presso le biglietterie sociali di Marina Grande – Piazza Ungheria – Marina Piccola con deposito cauzionale di 1 euro. La tessera è personale ed incedibile e consente l'acquisto delle seguenti tipologie di viaggio:

- CARD CORSA SINGOLA: € 1,80

permette un solo viaggio in autobus o funicolare

- CARD CORSA ORARIA: € 2,70

per 1 ora permette due corse in funicolare e corse illimitate su autobus

- CARD CORSA GIORNALIERA: € 8,60 euro consente due corse in funicolare e viaggi senza limiti in autobus. La card è ricaricabile più volte e se restituita presso le biglietterie sociali di Marina Grande – Piazza Ungheria – Marina Piccola, dà diritto alla restituzione del deposito di 1 euro.

## DOCUMENTI DI VIAGGIO E VERIFICA

- Dopo la convalida nelle apposite macchinette obliterate, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, ora);
- In caso di errore o di macchinette obliterate fuori servizio, il biglietto deve essere convalidato completandolo a penna indicando data e ora di utilizzo;
- La durata del biglietto è specificata sul titolo stesso; qualora il viaggio durasse oltre la validità indicata è necessario timbrare un nuovo biglietto;
- Gli abbonamenti vanno esibiti, come tutti i titoli di viaggio, ogni qual volta il personale addetto alla contolleria ne faccia richiesta e, nel caso questo sia stato dimenticato, sarà comunque elevata la sanzione. Il cliente, al fine dell'annullamento della stessa, dovrà necessariamente recarsi presso l'Ufficio Clienti presentando allo sportello l'abbonamento per verificarne la validità; non sono ammessi atti sostitutivi alla effettiva ed esibizione del documento originale.

## LE SANZIONI AMMINISTRATIVE

La sanzione amministrativa a carico dei clienti trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, è fissata, dalla Legge Regionale della Campania n°13 del 13/08/1998, nelle seguenti misure:  
**a) per i trasporti urbani e suburbani:** è prevista una sanzione amministrativa oltre 100 volte l'importo del titolo di viaggio dovuto, nonché il pagamento del biglietto e delle spese di notifica;

## 6. REGOLE DI VIAGGIO

### Continuità.

Il servizio è assicurato secondo gli orari pubblicati ed è svolto, senza interruzione, tutti i giorni dell'anno (eccezionali per giorni quali Pasqua e Natale). In caso di interruzioni previste o impreviste, sono organizzati servizi sostitutivi di trasporto.

In occasione di scioperi, sono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile. L'utenza, inoltre, può ricevere informazioni leggendo le apposite locandine o adoperando i mezzi di informazione indicati a parte.

### Regolarità.

La ATC s.r.l. ha sempre effettuato con estrema regolarità il servizio di trasporto pubblico su gomma provvedendo ad istituire in occasione di interventi manutentivi, trasporti su gomma sostitutivi. Il numero standard di corse deriva dagli accordi conseguenti la concessione regionale. Normalmente le corse hanno una cadenza di 15 minuti e in caso di affollamento, estivo ma anche invernale, vengono effettuate delle corse straordinarie che si susseguono ininterrottamente sino ad un massimo di 14 in un'ora per un rapido smaltimento dei passeggeri.

### Puntualità.

La puntualità del servizio costituisce uno dei vanti della ATC, che riesce ad assicurare sempre un servizio puntuale salvo casi di forza maggiore.

### Sicurezza del Viaggio.

Il fattore sicurezza è particolarmente curato dalla ATC. Per gestire il servizio di trasporto in sicurezza, il parco automezzi dell'ATC è sottoposto ad un monitoraggio continuo, attraverso i programmi di manutenzione. I veicoli sono sottoposti a controlli periodici effettuati sulla base di programmi di manutenzione studiati ad hoc e diversificati a seconda della tipologia del mezzo con l'impegno di rispettare i livelli di sicurezza e affidabilità.

### Sicurezza Personale.

Nel corso dell'ultimo anno, come nel corso di quelli passati, non vi sono state denunce per furti, danni o molestie subite dai viaggiatori. È da rilevare però che nel periodo estivo, poliziotti e carabinieri, spesso in borghese,

operano un efficace filtro allo sbarco dei vaporetta.

Mentre negli altri periodi dell'anno, il poco affollamento e la reciproca conoscenza degli abitanti dell'isola rendono questo rischio quasi inesistente.

### Sinistri sui mezzi.

Nel corso del 2012 come per tutti gli anni precedenti non si sono avuti morti per incidenti attivi o passivi, mentre si sono verificati n.°4 infortuni a persone; il numero totale dei sinistri è stato di 16.

### Pulizia e Igiene.

Le vetture vengono spazzate e lavate ogni giorno prima dell'inizio delle attività di trasporto. Ogni 50 giorni viene effettuata una pulizia radicale con l'uso di macchinari specifici.

### Comfort di Viaggio. Servizi al Pubblico.

Viaggiare in vetture pulite e accessibili a tutti, in sicurezza e con la più ampia disposizione di informazioni è quello che ATC vuole offrire ai suoi clienti. La ATC si impegna quindi a rendere sempre più confortevole il viaggio attraverso il rinnovo dei veicoli. Gli investimenti per rinnovare il parco autobus sono stati consistenti, ma hanno consentito un evidente salto di qualità, evidente sotto tutti i punti di vista. Nel 2003 sono stati acquistati 11 autobus TECTOR con meccanica Iveco (pari al 29% del parco autobus), dotati di impianti di climatizzazione, di cui 2 dotati di impianti per portatori di handicap

### Servizi per Clienti diversamente abili.

Le piccole dimensioni specifiche di questi autobus, dovute alla esigua larghezza delle strade provinciali carrozzabili, non permettono l'accessibilità facilitata per le persone con limitata capacità motoria. Gli autobus TECTOR hanno permesso di migliorare la situazione in quanto due sono dotati di impianti per portatori di handicap. L'utenza disabile è normalmente accolta sulle vetture di linea aziendali; per facilitare

l'accesso, talune vetture sono dotate di apparecchiature speciali quali: scivoli laterali, abbassamento laterale, ancoraggi carrozzelle a bordo.

I conducenti tutti, sono tenuti alla conoscenza dell'impiego di tali dispositivi e, pertanto, il personale di rimessa deve essere disponibile a dare chiarimenti in merito ai conducenti che ne facciano richiesta.

Le vetture attrezzate non sono impiegate su particolari linee identificate in quanto per coloro che ne avessero bisogno è sufficiente contattare il capolinea di servizio che provvederà ad organizzare la corsa.

I conducenti che, su tali linee, incontrano utenza disabile, dovranno quindi impiegare al meglio i dispositivi speciali di bordo, facilitando ed aiutando, ove del caso, i disabili nella salita/discesa dalla vettura. Il conducente dovrà altresì segnalare al Personale Ispettivo quelle aree di fermata che, risultano ingombranti di eventuali ostacoli, non consentono il normale accostamento del bus al marciapiede

### Rapporti con il Cliente.

Date le ridotte dimensioni delle vetture, eventuali informazioni o comunicazioni sono affisse presso le bacheche delle biglietterie. La biglietteria principale è munita di telefono per cui si può soddisfare alla richiesta di informazioni per tale via in tempo reale; i dipendenti addetti alle biglietterie sono bilingue e possono pertanto fornire ai clienti anche stranieri le informazioni richieste. Entrambe le biglietterie sono munite di telefono per cui è possibile ottenere risposte o chiarimenti rispetto alle richieste ricevute. La fascia operativa coincide con la durata giornaliera del servizio

## 7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

(da Carta della Mobilità, Regione Campania, Assessorato ai Trasporti e alla Viabilità).

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno 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 e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalie o di incidenti; rispetto degli orari in tutte le fermate programmate del percorso,
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni/aeroporti; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture: sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
- riconoscibilità personale e mansioni svolte, facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio; rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, depositi bagagli, ecc) ed ai varchi/filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa (anche mediante numero elimina-file o sistemi similari);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

### Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- non occupare più di un posto a sedere,
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili; rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone, non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni stabilite dal vettore, non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo, attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza, rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni ricevute dagli operatori;
- 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.

### Reclami - Suggerimenti - Ritardi.

L'Azienda ha provveduto inoltre a predisporre presso le due stazioni apposita modulistica per l'inoltro dei reclami da parte degli utenti. L'Azienda si impegna a rispondere a mezzo posta entro 7 gg. dal ricevimento dei reclami esclusivamente a quelli corredati dei dati anagrafici completi dei reclamante.

## 8. ESTRATTO DEL REGOLAMENTO DI ESERCIZIO DELLA ATC S.r.l.

### NORME PER IL TRASPORTO

#### 8.1 Trasporto Bambini

L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni. Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini;

- È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini, purché siano chiusi e posizionati in maniera tale da non impedire la sicurezza dei trasportati e la fruizione del mezzo pubblico ad altri utenti;
- Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, i passeggini possono essere trasportati aperti a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore. Durante il viaggio il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate. Ha, comunque, la precedenza il portatore di handicap.

#### 8.3 Trasporto Animali

È ammesso il trasporto gratuito di:

- cani guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
- Non sono ammessi cani a bordo dei veicoli

#### 8.4 Gatti e uccelli

I gatti e gli uccelli sono ammessi al trasporto, previo pagamento di un biglietto a tariffa ordinaria, alle seguenti condizioni:

- l'animale deve essere chiuso in gabbia, cesta o altro contenitore di dimensioni non superiori a cm 50x30x30;
- la gabbia, la cesta o il contenitore non devono presentare spigoli vivi o taglienti ed

avere foggia tale da non rappresentare pericolo od intralcio per gli utenti; la gabbia, la cesta o il contenitore non devono essere sudici o esalanti cattivi odori in modo che non arrechino fastidio e danni a persone o cose.

#### 8.5 Pesci, pulcini od altri animali di piccole dimensioni

I pesciolini, i pulcini, od animali di piccole dimensioni sono ammessi al trasporto se:

1. contenitori non superano le dimensioni di un normale sacchetto o scatola da scarpe;
2. contenitore non presentano spigoli vivi o taglienti e sono di foggia tale da non rappresentare pericolo per i passeggeri;
3. contenitore non sono sudici o esalanti cattivi odori;
4. gli animali trasportati non costituiscono pericolo per gli altri passeggeri.

#### 8.6 Comportamento in caso d'incompatibilità

Qualora si ravvisi l'incompatibilità tra due animali contemporaneamente presenti sulla vettura, i rispettivi proprietari sono tenuti ad accordarsi per non arrecare disturbo o fastidio agli altri utenti.

#### 8.7 Danni provocati da animali

I passeggeri che accompagnano animali sono tenuti al riconoscimento di eventuali danni provocati alla vettura.

#### 8.8 Documenti Validi Per Libera Circolazione Sulle Linee Aziendali

I documenti di viaggio e quelli di riconoscimento validi per viaggiare liberamente sulle linee ATC e le norme relative vengono portate a conoscenza di tutto il personale viaggiante per mezzo di appositi Ordini di Servizio