



**Azienda della Mobilità S.p.A.**



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ 2011**



**AZIENDA DELLA MOBILITÀ S.p.A.**



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**



- 4. Presentazione**  
Cos'è la Carta della Mobilità
- 5. Un po' di storia**  
Quando è nata la CSTP
- 6. La Società**  
Chi siamo  
Assetto Giuridico
- 7. L'Organizzazione**  
Le nostre risorse  
Direzione ed uffici amministrativi:  
La struttura organizzativa
- 8. Alcuni dati aziendali**
- 9. I Servizi**  
La disciplina dei servizi di TPL
- 10. Tipologia ed elenco linee**
- 14. Intervallo medio tra le corse**
- 16. Noleggio autobus**
- 17. La tua pubblicità con CSTP**
- 18. Parco autobus e rispetto dell'ambiente**
- 18. Accessibilità ai servizi**
- 19. Info Utenti**  
Documenti di viaggio
- 20. Pagamento sanzioni**  
Come pagare una multa
- 21. Tariffe e titoli di viaggio**  
Sistema Tariffario Integrato Regionale  
Unico Salerno
- 23. Diritti e doveri del viaggiatore e regole di viaggio**
- 25. Responsabilità civile e del viaggiatore**
- 25. Oggetti smarriti**
- 26. Sinistri: incidenti stradali e infortuni**
- 27. Sciopero**
- 27. Tutela degli utenti: Reclami**
- 30. Informazioni ai viaggiatori**
- 31. Reperibilità Orari**
- 32. Innovazioni progettuali e tecnologiche**
- 33. Marketing e Qualità**  
L'attività di Marketing della CSTP  
I nostri utenti-Tipologia  
L'attività di marketing, promozione e comunicazione
- 34. La Qualità**
- 36. Fattori di qualità, standard e procedure**
- 36. Monitoraggio Customer 2010**  
I risultati
- 38. Indicatori di Qualità**
- 42. È bene sapere**
- 42. Recapiti utili**



## Presentazione

### Cos'è la Carta della Mobilità

#### Caro cliente,

la presente Carta della Mobilità è un documento che regola il rapporto tra l'Azienda e i cittadini, finalizzato ad informare gli utenti sui servizi aziendali, per un corretto utilizzo degli stessi, e per rendere più facile l'accesso alle informazioni; tale trasparenza consente una partecipazione attiva di chi usa il nostro servizio che, attraverso suggerimenti e segnalazioni, contribuisce al miglioramento delle prestazioni aziendali, creando un continuo stimolo che sfocia, di anno in anno, in un costante impegno alla realizzazione di un servizio pubblico sempre più a misura delle esigenze di mobilità dei cittadini.

È anche uno strumento attraverso cui la CSTP, con indicatori numerici, e in modo sintetico ed immediato, parla delle sue attività, dei suoi mezzi, delle sue persone, delle sue prospettive future ed espone i risultati raggiunti, definendo gli obiettivi di efficienza e qualità.



Carta della Mobilità 2010



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

La **Carta della Mobilità**<sup>(1)</sup> (o Carta dei Servizi dei trasporti pubblici) è un documento in cui la CSTP:

- presenta i servizi e le attività aziendali;
- rende note le procedure di reclamo e le modalità di contatto con l'Azienda, garantendo un rapporto di comunicazione diretto con l'utente;
- esplicita i fattori che determinano la qualità del servizio, monitorati attraverso sondaggi annuali, per rilevare il livello di gradimento del cittadino;
- rende pubblici i dati relativi alle attività svolte in un arco temporale, in un'ottica di trasparenza e qualità.

<sup>(1)</sup> (1) Prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dalla L.273/95; dal D.P.C.M. 30/12/98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del Settore Trasporti"; dalla Delibera regionale 8687/99 "Redazione da parte delle Aziende di Trasporto Pubblico Locale della Carta dei Servizi Pubblici del Settore Trasporti (Carta della Mobilità)"; dall'art.38 della Legge Regionale 3/2002.



## Un po' di storia: quando è nata la CSTP

### 1906

Il 18/10/1906 nasce su iniziativa di industriali belgi ed azionisti italiani la **"Tramways Electriques de la Province de Salerne (Società Anonima)"**, con sede in Bruxelles. La finalità per cui fu costituita fu la costruzione e l'esercizio di una linea tranviaria da Salerno a Pompei, per il trasporto degli operai alle fabbriche conserviere e tessili sorte nell'Agro agli inizi del '900.

### 1920

Nel 1920 un gruppo di industriali locali rilevò la Società trasferendo la sede sociale a Cava dei Tirreni.

Agli inizi degli anni '30 fu avviata la trasformazione della rete tranviaria in filoviaria e furono attivate numerose nuove linee specialmente nella città di Salerno.

### 1939

Nel 1939 la Società Agricola Industriale Meridionale "S.A.I.M." rilevò, a sua volta, la società filotranviaria trasferendo la sede sociale da Cava dei Tirreni a Roma e costituendo la **Società Anonima Trasporti Elettrici della Provincia di Salerno "T.E.P.S."**.

Nessuna innovazione si registrò sui servizi anche a causa degli eventi bellici.

### 1949

Nel 1949 la S.A.I.M. cedeva l'Azienda alla Società Meridionale Trasporti **"SO.ME.TRA."** la cui sede sociale fu fissata sempre in Roma alla via G. D'Arezzo. Finalità della SO.ME.TRA. fu la trasformazione di tutta la rete tranviaria in filoviaria. Contemporaneamente, a seguito della crescita demografica della città di Salerno, furono istituite, a cura della SO.ME.TRA., nuove linee urbane automobilistiche.

### 1964

Cessata l'attività della SO.ME.TRA. le strutture e gli impianti vennero rilevati, con Decreto Prefettizio datato 5 giugno 1964 dal **Consorzio Salernitano Trasporti Pubblici e per esso dalla dipendente Azienda "A.T.A.C.S." (Azienda Trasporti Autofiloviari Consorzio Salernitano)**.

### 1996

Il 16 dicembre 1996 si costituiva, mediante trasformazione, ai sensi della L.142/90, il **Consorzio Salernitano Trasporti Pubblici "C.S.T.P."**.

### Dal 2001 al 2006

Il 26 marzo 2001 nasce la **"CSTP - AZIENDA DELLA MOBILITA' S.p.A."**, in forma abbreviata **"CSTP S.p.A."**, in attuazione dell'art.18 comma 3° del D.Lgs 19.11.1997 n.422, che ha previsto la trasformazione delle Aziende Speciali e dei Consorzi delle Regioni e degli Enti Locali in Società di Capitale, così come modificato ed integrato dal decreto legislativo n.400 del 20.09.1999 ed ai sensi dell'art.115 del decreto legislativo 18.08.2000 n.267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali).

Tale trasformazione ha determinato un profondo riassetto organizzativo correlato alla nuova veste giuridica assunta dall'Azienda.

### 2006 Cento anni di TPL a Salerno e Provincia

Il 18 ottobre 2006 l'Azienda ha festeggiato 100 anni di attività: cento anni di competenze tecniche ed amministrative, di rapporto con il territorio, di qualità professionale e umana del personale, di innovazione tecnologica, di razionalizzazione del complesso sistema di trasporto della comunità provinciale.



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**



## La società

### CHI SIAMO

La CSTP S.p.A. è un'azienda di servizi, il cui "cuore" dell'attività è rappresentato dal trasporto pubblico locale su gomma, di tipo urbano nella città di Salerno ed in alcuni comuni limitrofi, e di tipo suburbano e interurbano in buona parte del territorio provinciale.

#### • Denominazione della società

CSTP Azienda della Mobilità S.p.A., in forma abbreviata CSTP S.p.A.

#### • Sede legale

La sede legale, la direzione e gli uffici amministrativi della CSTP sono ubicati in P.zza M.Luciani, 33 - Salerno.

### ASSETTO GIURIDICO

È una Società per Azioni, a totale partecipazione pubblica, dal 26 marzo 2001: la trasformazione societaria è avvenuta in applicazione delle Leggi di riforma del settore del trasporto pubblico locale. La proprietà dell'azienda è detenuta dalle seguenti amministrazioni locali:

Comune di Salerno 31,315%  
Provincia di Salerno 26,096%  
Comuni di:  
Angrì 2,714%  
Baronissi 1,879%  
Castel S.Giorgio 1,043%  
Cava De'Tirreni 8,142%  
Corbara 0,209%  
Fisciano 1,774%  
Mercato San Severino 2,609%  
Nocera Inferiore 4,175%  
Nocera Superiore 1,879%  
Pagani 2,818%  
Pellezzano 0,835%  
Pontecagnano 3,027%  
Roccamonte 0,835%

San Marzano Sul Sarno 0,835%  
S.Egidio Monte Albino 0,730%  
S.Valentino Torio 0,730%  
Sarno 2,609%  
Scafati 3,549%  
Siano 0,835%  
Vietri Sul Mare 1,357%

in proporzione alla quota di partecipazione da ciascuno posseduta in origine nel trasformato Consorzio.

#### • Capitale sociale

è di € 5.000.000,00

#### • Consiglio di Amministrazione

La società è amministrata da un Consiglio di amministrazione nominato dall'Assemblea ordinaria dei soci sulla base di liste presentate dagli azionisti stessi. Durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili; hanno ampi poteri nella gestione ordinaria e straordinaria della Società, con la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali.

#### • Collegio sindacale

Nominato dall'Assemblea, è costituito da tre membri effettivi, tra cui il Presidente, e due membri supplenti, con compiti di controllo sull'attività degli amministratori.

### LA MISSION AZIENDALE

- Conseguire livelli di economicità della gestione che rendano possibile l'incremento quantitativo ed il miglioramento qualitativo del servizio;
- Realizzare collaborazioni e nuove iniziative imprenditoriali con altri soggetti, anche privati, per sviluppare specifici rami di attività complementari.



## L'organizzazione

### LE NOSTRE RISORSE

La CSTP è un'Azienda di 663 dipendenti, di cui:

#### • Unità

Dirigenti	2
Impiegati	54
Autisti	518
Controllori e Verificatori	42
Tecnici e Ausiliari	47
<b>TOT Dipendenti</b>	<b>663</b>

### DIREZIONE ED UFFICI AMMINISTRATIVI: LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Dietro l'erogazione del servizio di linea in senso stretto, attività principale della CSTP, e, quindi, oltre agli autobus, agli autisti e ai controllori, patrimonio di mezzi e di persone indispensabile ed essenziale, immediatamente rappresentativo dell'azienda all'esterno, esiste una complessa struttura organizzativa operante dietro le quinte aziendali che svolge attività di progetta-

zione, programmazione, pianificazione ed attività interfunzionali all'erogazione del servizio stesso.

La struttura aziendale, in termini di personale, risulta essere la seguente:

#### • Direzione generale

Ha la supervisione ed il controllo sulle attività aziendali e la piena responsabilità organizzativa della gestione ordinaria della Società;

#### • Direzione amministrativa

Ha la responsabilità di tutti gli aspetti contabili, finanziari e fiscali dell'Azienda;

#### • Direzione di esercizio

Ha la responsabilità diretta di tutto quanto attiene la produzione e l'erogazione del servizio, con particolare riguardo alla sicurezza di esercizio, alla manutenzione e all'impiego del materiale rotabile.



CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011

## Alcuni dati aziendali

• **Parco autobus** 297 autobus

• **Km percorsi** **Anno 2011**

Servizi Interurbani e Suburbani 9.133.049

Servizi Urbani di Salerno 2.058.347

Servizi Urbani altri Comuni 1.207.601

**Tot. 12.398.998 km**

### • **Linee**

Linee Urbane Salerno 23

Linee Urbane altri Comuni 24

Linee Suburbane 14

Linee Interurbane 28

Linee Universitarie 12

Linee Stagionali 6

**Tot. 107 linee**

• **Impianti** 3

Deposito di Salerno - Via Acquasanta (Zona Industriale)

Deposito di Pagani - Via Atzori

Deposito di Cava de' Tirreni - Via Arte e Mestieri

• **Rimesse** 3

Rimessa di Vallo della Lucania - Via Varducci

Rimessa di S. Maria di Castellabate - Via Alano

Rimessa di Altavilla Silentina - Via Comunale S. Maria

• **Comuni serviti** 66





## I servizi

### La disciplina dei servizi di TPL

L'organizzazione del servizio di trasporto pubblico nella Città di Salerno e Provincia è regolata da specifici contratti, denominati "contratti di affidamento dei servizi di TPL", stipulati con gli Enti Locali territoriali, con percorsi, orari e numero di corse programmate ben definite, così come previsto dalla Legge della Regione Campania n. 3/02; pertanto, nessuna modifica (\*) può essere apportata ai servizi in essi contenuti, senza la preventiva valutazione e autorizzazione da parte degli Enti territorialmente competenti.

SERVIZIO	ENTE TERRITORIALE COMPETENTE
URBANO SALERNO	COMUNE DI SALERNO
URBANO ALTRI COMUNI - SUBURBANO INTERURBANO	PROVINCIA DI SALERNO

(\*) modifiche percorsi linea e orari, istituzione nuove fermate e modifiche delle esistenti, potenziamenti del servizio.



CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011



## Tipologia ed elenco Linee

- Per **RETE URBANA** si intende l'insieme delle linee urbane che collegano le località interne al centro abitato dei comuni serviti, caratterizzate da alte frequenze e breve distanza tra le fermate;
- Per **LINEA SUBURBANA** si intende una linea extraurbana che collega due o più comuni i cui centri abitati siano tra di essi consecutivi e senza soluzione di continuità. Appartengono a tale tipologia le LINEE UNIVERSITARIE, che sono caratterizzate dalla finalità specifica di collegare i principali centri della provincia con l'Università di Salerno ubicata a Fisciano.
- Per **LINEA INTERURBANA** si intende una linea extraurbana che collega Comuni i cui centri abitati sono non consecutivi e ben distinti.

### RETE URBANA DI SALERNO

- **LINEA 2** VIA LIGEA - SORDINA (PER VIA MANGANARIO)
- **LINEA 3** TEATRO VERDI - SERIPANDO
- **LINEA 5** VIA LIGEA - ZONA INDUSTRIALE
- **LINEA 6** TEATRO VERDI - MARICONDA - QUARTIERE EUROPA/ITALIA - TEATRO VERDI (CIRCOLARE)
- **LINEA 11** S.EUSTACHIO - FRATTE
- **LINEA 12** S.EUSTACHIO - MANGANARIO
- **LINEA 13** PASTENA - GIOVI - OGLIARA
- **LINEA 14** VIA LIGEA - BRIGNANO
- **LINEA 15** STAZIONE FS - CASA MANZO - P.CO DELLE GINESTRE - STAZIONE FS (CIRCOLARE)
- **LINEA 16** PASTENA - GIOVI - CASA MANZO
- **LINEA 18** VIA LIGEA - CAPPELLE
- **LINEA 19** VIA LIGEA - CROCE
- **LINEA 20** VIA LIGEA - SORDINA (PER VIA IRNO)
- **LINEA 21** STAZIONE FS - GIOVI ALTIMARI
- **LINEA 25** STAZIONE FS - OSPEDALE "S.LEONARDO" - MONTICELLI
- **LINEA 26** STAZIONE FS - SICHELGAITA - CANALONE - STAZIONE FS (CIRCOLARE - *CAPIENZA POSTI 11*)
- **LINEA 28** STAZIONE FS - RIONE PETROSINO - CASA MANZO - STAZIONE FS (CIRCOLARE)
- **LINEA 30** VIA LIGEA - MATIERNO
- **LINEA 39** STAZIONE FS - SERIPANDO
- **LINEA 41** STAZIONE FS - SALA ABBAGNANO (CIRCOLARE - *CAPIENZA POSTI 11*)
- **LINEA 42** VIA LIGEA - VINCIPROVA - ZONA INDUSTRIALE
- **LINEA 43** TEATRO VERDI - S.MARIA DELLE GRAZIE (*CAPIENZA POSTI 7*)
- **LINEA 44** STAZIONE FS - VIA MONTI (*CAPIENZA POSTI 11*)

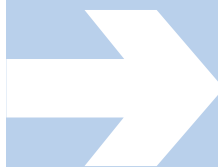




## RETI URBANE DEGLI ALTRI COMUNI

- **Angri**
  - **LINEA 71** CIRCOLARE URBANA
- **Baronissi**
  - **LINEA 58** CIRCOLARE URBANA
- **Cava de' Tirreni**
  - **LINEA 60** CAVA DE'TIRRENI - ALESSIA
  - **LINEA 61** CAVA DE'TIRRENI - BADIA
  - **LINEA 64** CAVA DE'TIRRENI - MADDALENA - ANNUNZIATA
  - **LINEA 65** CAVA DE'TIRRENI - PASSIANO - S.MARTINO
  - **LINEA 66** CAVA DE'TIRRENI - PREGIATO - PETRELLOSA - S.ANNA
  - **LINEA 67** CAVA DE'TIRRENI - S.LUCIA - S.ANNA
- **Fisciano**
  - **LINEA 55** GAIANO - FISCIANO - MERCATO S.SEVERINO
- **Mercato S. Severino**
  - **LINEA 53** MERCATO S.SEVERINO - CIORANI
  - **LINEA 54** MERCATO S.SEVERINO - BIVIO ROSTO
  - **LINEA 56** MERCATO S.SEVERINO - SPIANO
- **Nocera Inferiore**
  - **LINEA 78** CIRCOLARE URBANA
- **Olevano sul Tusciano**
  - **LINEA 120** SERVIZIO URBANO
- **Pontecagnano**
  - **LINEA 51** PONTECAGNANO - FAIANO
  - **LINEA 52** PONTECAGNANO - PICCIOLA
- **Sarno**
  - **LINEA 72** CIRCOLARE URBANA
- **Scafati**
  - **LINEA 86** CIRCOLARE URBANA
- **Serre**
  - **LINEA 118** SERVIZIO URBANO





- **Vallo della Lucania**

- **LINEA 115** CIRCOLARE URBANA
- **LINEA 116** CIRCOLARE ZONE RURALI

- **Vietri sul Mare**

- **LINEA 68** MARINA DI VIETRI - ALBORI
- **LINEA 69** IACONTI - VIETRI - MOLINA

### LINEE SUBURBANE

- **LINEA 1** CANALONE - VIETRI - DRAGONEA
- **LINEA 4** SALERNO (STAZIONE FS) - POMPEI (VILLA DEI MISTERI)
- **LINEA 8** SALERNO (STAZIONE FS) - BATTIPAGLIA
- **LINEA 9** SALERNO (STAZIONE FS) - SIANO
- **LINEA 10** SALERNO (STAZIONE FS) - M.S.SEVERINO
- **LINEA 22** SALERNO (STAZIONE FS) - CAPRIGLIA - BARONISSI - FUSARA
- **LINEA 23** SALERNO (STAZIONE FS) - CALVANICO
- **LINEA 24** SALERNO (STAZIONE FS) - CAMPOLONGO-FOCE SELE
- **LINEA 48** PONTECAGNANO (STAZIONE FS) - SARDONE
- **LINEA 73** CASTEL S.GIORGIO - CODOLA - ROCCAPIEMONTE
- **LINEA 74** CORBARA - S.MARZANO - ANGRI - CASTELLAMMARE DI STABIA
- **LINEA 77** SANT'ANTONIO ABATE - SCAFATI - CASTELLAMMARE DI STABIA
- **LINEA 79** CODOLA - SARNO
- **LINEA 80** NOCERA INF. (OSPEDALE) - S.MARZANO - SARNO

### LINEE UNIVERSITARIE

- **LINEA 7** SALERNO (STAZIONE FS) - VIA CARMINE - UNIVERSITÀ
- **LINEA 17** SALERNO (P.CO ARBOSTELLA) - VIA CARMINE - UNIVERSITA'
- **LINEA 27** SALERNO (P.CO ARBOSTELLA) - UNIVERSITA'
- **LINEA 35** ACCIAROLI - SANTA MARIA DI CASTELLABATE - UNIVERSITA'
- **LINEA 36** VALLO DELLA LUCANIA - UNIVERSITA'
- **LINEA 37** ALTAVILLA S. - UNIVERSITA' - ACQUAMELA
- **LINEA 47** NAVETTA UNIVERSITARIA - INTERCAMPUS
- **LINEA 57** M.S.SEVERINO - UNIVERSITA'
- **LINEA 81** NOCERA SUP. - UNIVERSITA'
- **LINEA 82** S.MARZANO - SARNO - UNIVERSITA'
- **LINEA 83** SCAFATI - ANGRI - UNIVERSITA'
- **LINEA 84** CAVA DE'TIRRENI - ROCCAPIEMONTE - UNIVERSITA'

### LINEE INTERURBANE

- **Agro Nocerino Sarnese**

- **LINEA 50** (CELERE) POMPEI - SALERNO (STAZIONE FS)



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

- **LINEA 75** PAGANI - ANGRI - NAPOLI
- **LINEA 76** SANTA MARIA LA CARITA' ANGRI - NAPOLI
- **Piana del Sele (Altavilla Silentina)**
- **LINEA 32** ALTAVILLA S. - SALERNO
- **LINEA 33** ALBANELLA - EBOLI - SALERNO
- **LINEA 96** ALTAVILLA S. - ALBANELLA - ROCCADASPIDE
- **LINEA 97** ALTAVILLA S. - EBOLI - CAMPAGNA
- **LINEA 98** ALTAVILLA S. - SERRE - ROCCADASPIDE

- **Cilento**

#### **COMPRESORIO DI S.MARIA DI CASTELLABATE**

- **LINEA 34** CELSO - ACCIAROLI - S.MARIA CASTELLABATE - AGROPOLI - SALERNO
- **LINEA 90** AGROPOLI - S.MARIA CASTELLABATE - SERRAMEZZANA - S.MAURO CILENTO
- **LINEA 92** PERDIFUMO - CASTELLABATE - AGROPOLI
- **LINEA 93** MONTECORICE - AGROPOLI
- **LINEA 95** S.MAURO CILENTO - VALLO DELLA LUCANIA
- **LINEA 99** AGROPOLI - S.MARIA CASTELLABATE - ACCIAROLI - VALLO

#### **COMPRESORIO DI VALLO DELLA LUCANIA**

- **LINEA 100** VALLO DELLA LUCANIA - AGROPOLI - CAPACCIO SCALO
- **LINEA 101** VALLO DELLA LUCANIA - OSTIGLIANO
- **LINEA 102** VALLO DELLA LUCANIA - GIOI - SALENTO - VALLO SCALO
- **LINEA 104** VALLO DELLA LUCANIA - CANNALONGA
- **LINEA 105** VALLO DELLA LUCANIA - GIOI - STIO - GORGA
- **LINEA 106** VALLO DELLA LUCANIA - S.BARBARA - CERASO - VALLO SCALO
- **LINEA 109** VALLO DELLA LUCANIA - NOVI VELIA
- **LINEA 110** VALLO DELLA LUCANIA - CAMPORA - PIAGGINE - SACCO
- **LINEA 111** VALLO DELLA LUCANIA - FUTANI - S.MAURO LA BRUCA - PISCIOTTA
- **LINEA 112** VALLO DELLA LUCANIA - FUTANI - PALINURO
- **LINEA 113** PALINURO - SCALO CENTOLA
- **LINEA 117** SERRE - EBOLI - BATTIPAGLIA
- **LINEA 119** SERRE - SALERNO - NAPOLI (AEROPORTO)

- **Olevano sul Tusciano**

- **LINEA 122** OLEVANO - CAMPOLONGO - GROMOLA

#### **LINEE STAGIONALI**

- **LINEA 31** STAZIONE FS/CONCORDIA - ISOLA VERDE (luglio-agosto)
- **LINEA 34** ACCIAROLI - NAPOLI (luglio-agosto)
- **LINEA 62** CAVA DE'TIRRENI - MARINA DI VIETRI (luglio-agosto)
- **LINEA 63** MARINA DI VIETRI - VIETRI (dal 13 giugno al 12 settembre)
- **LINEA 85** AGRO - NOCERINO - SARNESE - UNIVERSITÀ (agosto)
- **LINEA 124** OLEVANO - CAMPOLONGO (dal 15/07 al 23/08)



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

## Intervallo medio tra le corse (servizio ferial

GRUPPO A:		INTERVALLO MEDIO TRA LE CORSE	
URBANE SALERNOU		RBANE	
2		120	
6			
11			
12			
GRUPPO B:		INTERVALLO MEDIO TRA LE CORSE	
URBANE SALERNOU		RBANE	
3		51	
5		54	
13		60	
14		64	
15		65	
16		67	
20		68	
21		69	
25		115	
26			
28			
29			
39			
42			
43			
GRUPPO C:		INTERVALLO MEDIO TRA LE CORSE	
URBANE		SUBURBANE	
18	71	24	
19	72	77	
30	78	117	
41	116		
44	118		
52			
53			
55			
56			
58			
61			
66			
70			
GRUPPO D		EXTRAURBANE	
33		90	
35		92	
36		93	
37		94	
48		95	
85		96	



## iale) relativo a tutte le linee CSTP

SUPERIORE A 15 MINUTI ED INFERIORE A 45 MINUTI			
	SUBURBANE	UNIVERSITARIE	EXTRAURBANE
	1	7	
	4	17	
	8	27	
	9	47	
	10		
	22		
SUPERIORE A 45 MINUTI ED INFERIORE A 75 MINUTI			
	SUBURBANE	UNIVERSITARIE	EXTRAURBANE
	23	57	34
	31	83	50
	73	84	75
	74		
	79		
	80		
SUPERIORE A 75 MINUTI			
	UNIVERSITARIE	EXTRAURBANE	
	81	32	
	82	76	
		104	
		109	
		113	
		122	
SERVIZI NON A FREQUENZA (MASSIMO 3 COPPIE DI CORSE GIORNALIERE)			
	EXTRAURBANE		
	97		
	98		
	99		
	100		
	101		
	102		



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

## Noleggio autobus

### Ulteriori servizi al pubblico



L'attività dell'Azienda è rivolta non solo al trasporto viaggiatori con servizi di linea, ma anche a coloro che sono interessati al Noleggio Bus con conducente per finalità turistiche.

- Servizi scolastici o gite di istruzione
- Eventi sportivi e Spettacoli
- Pellegrinaggi
- Manifestazioni
- Esigenze private

Il servizio si rivolge ad enti pubblici e privati, associazioni, scuole, privati... che vogliono viaggiare in modo affidabile e professionale, per esigenze occasionali, con autobus CSTP.

Il servizio è a richiesta con preventivo. Si assicurano prezzi promozionali e si stipulano convenzioni.

L'Azienda mette a disposizione la pluriennale esperienza dei propri autisti, assicurando un servizio di massima professionalità e sicurezza.

Per avere un preventivo, la richiesta, che deve contenere la data in cui si vuole il servizio, la durata, la località, l'ora di partenza e quella di arrivo e il numero dei componenti del gruppo, va inoltrata a:

Il servizio è effettuato con comodi autobus turistici che possono trasportare circa 50 passeggeri ciascuno.

**CSTP S.p.A.**  
**Servizio Noleggi**  
**P.zza M. Luciani, 33**  
**84121 Salerno**  
**Tel. 089 487305**  
**Fax: 089 225137**  
**Email: [noleggio@cstp.it](mailto:noleggio@cstp.it)**

I modelli Gran Turismo sono dotati di WC a bordo, TV, Lettore DVD e VHS, Aria condizionata, Frigorifero, Navigatore Satellitare. Il servizio CSTP Granturismo è ideale per servizi turistici da e per ogni destinazione:



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**



## La tua pubblicità con CSTP

La vendita di spazi pubblicitari su materiale cartaceo aziendale (libretti orari, mappe di rete, locandine, depliant) è gestita direttamente dalla CSTP (Per contatti: Tel. 089/487304 - infoclienti@cstp.it).

### La gestione della pubblicità sui beni CSTP è affidata, invece, a società esterne:

- sugli autobus alla società Igp Decaux S.p.A.- per contatti, Tel. 089 751610
- sulle pensiline, alla società Ipas S.p.A.- per contatti, Tel. 0823 622499;
- sui video a bordo dei veicoli alla società Publikompass S.p.A. per contatti, Tel. 081 4201411

Vuoi fare **pubblicità** sui nostri **autobus**?  
La tua pubblicità in giro per la città!



#### • Pubblicità integrale

Si tratta di un tipo di pubblicità dinamica che utilizza una speciale pellicola adesiva e rimovibile, che offre un'ottima definizione dell'immagine ingrandita, per rivestire completamente, con immagini, colori e messaggi, la superficie esterna dei bus, per una comunicazione particolarmente creativa.

Vi è l'opportunità di decorare le vetture sia totalmente sia parzialmente (come, ad esempio, i Maxiretro che ricoprono l'intera superficie posteriore dei bus).

#### • Pubblicità tabellare

con pannelli posti sulle fiancate laterali o posteriori delle vetture.

#### • Spazi pubblicitari all'interno dei bus

con diverse opportunità proposte, dai cartelli di vario formato alle locandine pendule e vetofanie.

#### • Pubblicità sui videobus a bordo

che, tramite un sistema satellitare, diffondono messaggistica multimediale.

Un modo sicuro per far giungere il proprio messaggio a tutti è affidarsi ai mezzi CSTP, che tutti i giorni e per l'intera giornata attraversano l'intera città e gran parte del territorio provinciale.

#### • Pubblicità su pensiline

tramite manifesti.



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**



## Parco autobus e rispetto dell'ambiente

La CSTP - Azienda della Mobilità S.p.A. si è impegnata nel tempo a rinnovare il proprio parco autobus, nel rispetto per l'ambiente. Nel corso del 2010 si sono concluse le acquisizioni programmate nell'ambito del piano 2004/2006.

L'arrivo delle nuove vetture ha abbattuto l'età media del parco veicolare, che, attualmente, ha un'anzianità di 7,9 anni, realizzando un processo di svecchiamento del materiale rotabile.

Di conseguenza, sono aumentati ancor di più i livelli di sicurezza del viaggio, è migliorata la qualità del servizio e il trasporto pubblico cittadino è diventato ancora più efficiente e rispettoso degli equilibri ambientali:

- il 10% della flotta circolante sarà alimentata da carburanti alternativi a basso effetto inquinante;

- il 71% della flotta sarà dotata di motore a scarico controllato secondo standard Euro 2-3;

- il 30% dei mezzi sarà ad accessibilità facilitata per i viaggiatori con ridotte capacità motorie;

- l'82% dotato di impianto di climatizzazione;

- l'80% con monitor a bordo per informazioni multimediali alla clientela.

Pertanto, attenzione della salvaguardia ambientale, per rispondere adeguatamente alle esigenze di una clientela sempre più sensibile ai problemi della vivibilità urbana e del trasporto sostenibile e maggiore attenzione all'utente attraverso il miglioramento del confort a bordo; anche la scelta delle dimensioni e della relativa capacità di trasporto è stata finalizzata a migliorare la qualità complessiva del servizio.

## Accessibilità ai servizi Trasporto viaggiatori con difficoltà motorie

È possibile la salita e la discesa per i viaggiatori con difficoltà motorie sulle linee 5, 25 e 29 del servizio urbano di Salerno in corrispondenza delle fermate appositamente attrezzate, evidenziate da specifica segnaletica.

Gli autobus di norma utilizzati sulle linee citate sono dotati di idoneo scivolo retrattile; Le tariffe di riferimento sono quelle normalmente in uso per il servizio urbano di Salerno.

In collaborazione con l'amministrazione comunale, sono in corso lavori per consentire la realizzazione di ulteriori fermate accessibili a soggetti portatori di handicap.



## Info Utenti Documenti di viaggio

All'inizio del viaggio il viaggiatore deve essere in regola con le norme di utilizzo dei titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti). Il cliente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso le biglietterie aziendali o nei punti vendita autorizzati ed a convalidare il titolo nell'apposita oblitteratrice non appena sale a bordo dell'autobus. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati al conducente. Il biglietto va mantenuto integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio. Dopo la convalida, il viaggiatore è tenuto a verificare l'esattezza della timbratura e, in caso di errori, mancata timbratura, altre anomalie o eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio segnalare immediatamente al personale aziendale presente a bordo vettura tali anomalie.

### • Sanzioni amministrative

(Legge Regionale 13 agosto 1998, n.13)  
A carico di coloro trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, la Legge Regionale n.13/98 prevede:

#### • Per i trasporti urbani

- una sanzione amministrativa pari a cento volte l'importo del biglietto dovuto, oltre il pagamento del prezzo del biglietto ed eventuali spese di notificazione.

#### • Per i trasporti extraurbani

- una sanzione amministrativa pari a cento volte il prezzo del biglietto riferito alla prima fascia chilometrica della vigente Legge Regionale, oltre il pagamento del prezzo del biglietto ordinario di tariffa extraurbana, calcolato dal capolinea di partenza, e delle eventuali spese di notifica. Se il pagamento non verrà effettuato entro sessanta giorni dalla data di contestazione e/o notifica, la sanzione verrà aumentata del 20%

### AVVERTENZE

Appena salito sull'autobus, il viaggiatore deve convalidare il biglietto nell'apposita macchina; il viaggiatore che ritardi o non provveda alla convalida del biglietto è soggetto alle stesse sanzioni previste per coloro che viaggiano senza biglietto. Coloro che circolano sulle linee sprovvisti di regolare documento di viaggio devono corrispondere, oltre al prezzo della corsa, la soprattassa prevista dalla legge regionale.

**Mancato funzionamento della oblitteratrice posta sull'autobus:** in tal caso, estrarre completamente il biglietto e reintrodurlo nuovamente. Se la macchina non convalida ancora, provvedere manualmente a tale operazione (indicando a penna, a seconda della tipologia del biglietto, la data, il comune di origine e destinazione dello spostamento e/o altri dati richiesti dal titolo di viaggio). In ogni caso, i Sigg. viaggiatori sono tenuti a segnalare immediatamente al personale di vettura eventuali avarie o manomissioni alla macchina oblitteratrice.

**N.B.** In virtù delle nuove tipologie di titoli di viaggio, per gli spostamenti extraurbani il possessore è tenuto ad indicare a penna comune di origine e destinazione dello spostamento, nominativo e data di nascita negli appositi spazi. È altresì tenuto a esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento. In caso di mancata indicazione dei dati richiesti, di manomissione degli stessi o di mancata esibizione di valido documento d'identità, il viaggiatore sarà considerato privo di biglietto.

**Ogni informazione relativa agli abbonamenti può essere richiesta direttamente presso i punti vendita aziendali, o telefonando al seguente numero:**

Numero Verde<sup>®</sup>  
**800 016659**

\* solo da rete fissa e per chiamate nell'area metropolitana di Salerno; per chiamate da fuori Salerno: 089 252228



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

## Pagamento sanzioni

### Come pagare una multa

- In caso di pagamento **"contestuale"** all'accertamento, si applica una sanzione ridotta, pari al prezzo del biglietto evaso più 1/3 della sanzione amministrativa; in tal caso l'agente accertante rilascerà una ricevuta di pagamento numerata, con la denominazione dell'Azienda, il nominativo, il numero di matricola, la qualifica e la firma dell'accertante.
- In caso di pagamento **"non contestuale"**, il trasgressore:

**1.** ha la facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o di notificazione del processo verbale, di far pervenire scritti difensivi redatti su carta semplice alla Direzione CSTP, con sede in Piazza M.Luciani, 33 - 84121 Salerno - a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante consegna a mano;

**2.** può pagare la somma dovuta entro 60 giorni dalla data di consegna o della notifica del verbale:

- avvalendosi del bollettino di C/C postale precompilato che è allegato al verbale stesso, oppure compilando un apposito bollettino in bianco indicando il numero di C/C postale 17910845 ed intestandolo a "CSTP Azienda della Mobilità S.p.A. - Servizio Tesoreria", specificando chiaramente nella causale di versamento la data del verbale e il suo numero;
- presso la sede aziendale - Ufficio Cassa - sita in Piazza M.Luciani, 33 - Salerno; l'ufficio è aperto al pubblico dalle ore 10.00 alle 12.00 nei giorni di martedì e giovedì.

**3.** trascorso il termine di 60 giorni, verrà emessa un'ordinanza ingiuntiva per il recupero del credito, che potrà essere maggiorato.

#### • Se si dimentica l'abbonamento

Qualora il viaggiatore, titolare di regolare abbonamento, abbia dimenticato di portare con sé il documento di viaggio e, quindi, non è in grado di esibirlo all'agente accertante, la sanzione amministrativa non si applica, a condizione che entro i tre giorni successivi al rilevamento, lo stesso esibisca il relativo abbonamento presso lo sportello informazioni sito in P.zza M. Luciani, 31 - Salerno.

Qualora la presentazione non avvenga nel termine previsto, si applicano di conseguenza le sanzioni ordinarie previste dalla Legge Regionale 13/1998.



## Tariffe e titoli di viaggio

### Sistema Tariffario Integrato "Regionale"

La CSTP, insieme ad altre Aziende di trasporto della Regione (ACMS - AIR - ALIFANA - AMTU - ANM - ATI/CTI - CIRCUMVESUVIANA - CTP - METRONAPOLI - SEPSA - SITA - TRENITALIA), aderisce al sistema tariffario integrato "UNICO CAMPANIA", gestito dall'omonimo Consorzio che cura la distribuzione ed il marketing dei titoli di viaggio in tutta la Regione Campania.

Tale sistema prevede che, con l'acqui-

sto di un unico biglietto e durante la validità temporale dello stesso, ci si può spostare da una località di partenza ad una località di arrivo in tutto il territorio campano, anche attraverso l'utilizzo combinato dei servizi delle altre aziende aderenti. Esistono diverse tipologie di biglietti (orari, giornalieri, week-end) e di abbonamenti (week-end, settimanali, mensili, annuali ordinari e studenti); in particolare:

TIPOLOGIA	ENTE TERRITORIALE COMPETENTE	TARIFFA
1	Spostamenti all'interno di Napoli	UNICO NAPOLI
2	Spostamenti da e per Napoli	UNICO CAMPANIA A FASCE
3	Spostamenti tra Comuni diversi da Napoli	UNICO CAMPANIA E
4	Spostamenti all'interno della area urbana-suburbana dei Capoluoghi di Provincia	UNICO SALERNO UNICO BENEVENTO UNICO CASERTA UNICO AVELLINO

### Unico Salerno

La tariffa denominata "UNICO SALERNO" è una tariffa integrata che si applica nella città di Salerno e nella sua area suburbana ed è relativa agli spostamenti all'interno della area stessa. All'area suburbana nella quale è valida la tariffa integrata denomi-

nata "UNICO SALERNO" appartengono i sottoelencati comuni: SALERNO - BARONISSI-CASTIGLIONE DEI GENOVESI - CAVA DE'TIRRENI - CETARA - FAIANO - FISCIANO - M. S. SEVERINO - PELLEZZANO - PONTECAGNANO - S.CIPRIANO P. S.MANGO PIEMONTE - VIETRI SUL MARE.



BIGLIETTO "UNICO SALERNO"	orario 90' giornaliero	euro 1,20
ABBONAMENTO "UNICO SALERNO"	week-end giornaliero	euro 3,00
	Week-end 2 giorni	euro 2,40
	Settimanale	euro 4,00
	Mensile	euro 10,80
	Annuale Ordinario	euro 30,00
	Annuale Ordinario Agevolato*	euro 260,30
	Annuale Studenti	euro 200,30
	Annuale Studenti Agevolato*	euro 180,00
	Annuale Studenti Agevolato*	euro 150,00

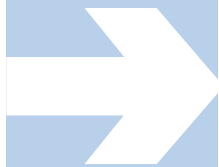
\*Se il proprio reddito ISEE è inferiore ad euro 12.500 gli abbonamenti annuali ordinari e studenti costano meno. Per informazioni:



\* solo da rete fissa e per chiamate nell'area metropolitana di Salerno; per chiamate da fuori Salerno: 089 252228



CARTA DELLA MOBILITÀ 2011



#### • **Biglietto ORARIO**

Consente l'utilizzo, anche combinato, nell'ambito dell'area urbana e suburbana e nei 90 minuti di validità, sui servizi esercitati dalla CSTP, dalla Sita, da Trenitalia e da tutti i vettori aderenti al Consorzio Unicomcampania; consente una sola corsa su ogni linea su ferro. Biglietto valido a partire dalla prima utilizzazione. Da convalidare all'atto di intraprendere il viaggio. È necessario convalidarlo nuovamente ad ogni cambio vettore.

#### • **Biglietto GIORNALIERO**

È utilizzabile, per l'intero giorno in cui avviene la convalida, nell'area urbana e suburbana di Salerno e per un numero illimitato di viaggi sui servizi esercitati dalla CSTP, dalla Sita, da Trenitalia e da tutti i vettori aderenti al Consorzio Unicomcampania.

#### • **Biglietto WEEK END** (1 giorno)

È utilizzabile, per l'intero giorno di Sabato o di Domenica in cui avviene la convalida, nell'area urbana e suburbana di Salerno e per un numero illimitato di viaggi sui servizi esercitati dalla CSTP, dalla Sita, da Trenitalia e da tutti i vettori aderenti al Consorzio Unicomcampania.

#### • **Abbonamento WEEK END** (2 giorni)

Utilizzabile dalle ore 00.00 del Sabato alle ore 24.00 della Domenica per un numero illimitato di viaggi nell'area urbana e suburbana di Salerno, sui servizi di trasporto pubblico esercitati dalla CSTP, dalla Sita, da Trenitalia e da tutti i vettori aderenti al Consorzio Unicomcampania.

#### • **Abbonamento SETTIMANALE**

Utilizzabile dalle ore 00.00 del Lunedì alle

ore 24.00 della Domenica per un numero illimitato di viaggi nell'area urbana e suburbana di Salerno, sui servizi di trasporto pubblico esercitati dalla CSTP, dalla Sita, da Trenitalia e da tutti i vettori aderenti al Consorzio Unicomcampania.

#### • **Abbonamento MENSILE**

Utilizzabile, per la durata di un mese solare, per un numero illimitato di viaggi nell'area urbana e suburbana di Salerno, sui servizi di trasporto pubblico esercitati dalla CSTP, dalla Sita, da Trenitalia e da tutti i vettori aderenti al Consorzio Unicomcampania.

#### • **Abbonamento ANNUALE ORDINARIO/STUDENTI**

Ha la validità di un anno e le caratteristiche di utilizzo dell'abbonamento mensile.

#### **N.B.**

- È necessario convalidare il biglietto su ogni mezzo utilizzato.
- Per mancanza o avaria delle apposite apparecchiature, sui treni rivolgersi al Capotreno, sui bus convalidare a mano, trascrivendo data e ora del viaggio.

Per informazioni sulle altre tipologie, sulle tariffe, sulle modalità d'uso e sui punti vendita dei titoli di viaggio consultare il sito del Consorzio UNICOCAMPANIA

[www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it)



## Diritti dei Viaggiatori

Tra l'utente e l'Azienda si instaura un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e di doveri.

### Il viaggiatore ha diritto:

- alla sicurezza e tranquillità del viaggio;
- alla continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- alla pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- alla facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline - capilinea); tempesti-

ve informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;

- al rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- all'igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- alla riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- al rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico.

## Doveri dei Viaggiatori e regole di viaggio

È importante rispettare alcune regole aziendali sull'utilizzo del mezzo pubblico per agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra passeggeri, la collaborazione tra cittadini e personale viaggiante, e la sicurezza del viaggio.

### • Salita

1. Servirsi delle porte di entrata sulla vettura come indicato dalla segnaletica sulle portiere;
2. Non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento.

### • Durante il viaggio

3. Non è possibile occupare più di un posto a sedere;
4. Hanno precedenza nei posti a sedere

gli anziani, gli invalidi e le persone con bambini piccoli in braccio;

5. È obbligo sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura;
6. Per l'utilizzo ottimale degli spazi sui mezzi, evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate;
7. Per motivi di sicurezza, è vietato appoggiarsi alle portiere;
8. Evitare di sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo;
9. È vietato fumare;
10. Adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio;
11. È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri;

**12.** È vietato salire sulle vetture in stato di ebbrezza;

**13.** È vietato in qualsiasi modo creare situazioni di disturbo o pericolo sia per il personale di servizio, che per i viaggiatori;

**14.** È vietato gettare rifiuti di qualsiasi natura e dimensione all'interno dell'autobus;

**15.** È vietato insudiciare, danneggiare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;

**16.** Utilizzare i dispositivi di emergenza ed i segnali di allarme solo in caso di grave ed imminente pericolo;

**17.** Non possono essere trasportate armi da fuoco, fatta eccezione per il personale appartenente alle Forze Armate o di Pubblica Sicurezza.

#### • **Discesa**

**18.** Prenotare per tempo la fermata premendo l'apposito pulsante;

**19.** È vietato chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è consentito far

scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

#### • **Trasporto bambini**

Il passeggero 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 passeggeri per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

#### • **Trasporto di cose ed animali**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 25x30x50. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia, muniti di museruola, purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Tale trasporto è ammesso solo se non vengono sollevate proteste da parte degli altri viaggiatori; esso può, inoltre, essere vietato in caso di notevole affollamento delle vetture. Ove l'animale trasportato insudici o deteriori in altro modo l'autobus, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni. Possono viaggiare, alle stesse condizioni, ma gratuitamente, i cani guida per non vedenti. L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.





## Responsabilità Civile

La CSTP provvede al risarcimento di eventuali danni a persone o cose cagionati per propria responsabilità civile nel caso di danni procurati a terzi o a cose di terzi per effetto dell'utilizzo delle strutture e dei mezzi aziendali.

Il cittadino, per accedere all'eventuale risarcimento dei danni subiti, potrà contattare l'Unità Legale e Sinistri CSTP (tel.089/487239) fornendo generalità ed elementi utili alla definizione della pratica.

## Responsabilità del Viaggiatore

Il viaggiatore è responsabile dei danni che arreca all'azienda, al personale ed al patrimonio aziendale, durante il viaggio.

Il viaggiatore è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio e

risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la tutela.

## Oggetti smarriti

La CSTP garantisce le attività di rinvenimento, deposito e consegna degli oggetti smarriti sugli autobus per il periodo e secondo le modalità stabilite dagli artt. 927-931 del Codice civile.

Gli addetti che rinvergono oggetti e/o bagagli di proprietà del cliente a bordo dei veicoli o nelle aree aziendali provvedono a consegnarli in deposito.

Qualora sia possibile identificare il proprietario, l'azienda provvede a contattarlo (per telefono o con raccomandata), invitandolo al ritiro del bene smarrito. L'oggetto è custodito per un periodo massimo di tre mesi e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta e che dovrà fornire tutte le informazioni atte a confermare la proprietà.

In ogni caso la CSTP declina ogni respon-

sabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus e nelle strutture aziendali di qualsiasi tipo di oggetto.



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

## Sinistri: Incidenti stradali e infortuni

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, la CSTP stipula polizze assicurative e risponde dei danni causati a persone o cose qualora sia ravvisabile la sua responsabilità. L'Unità Sinistri gestisce gli incidenti conseguenti alla circolazione dei veicoli e in genere le pratiche di risarcimento danni; è l'ufficio a cui si possono rivolgere i cittadini che ritengono di avere subito dei danni di cui è responsabile la CSTP (ad esempio urti con mezzi aziendali, incidenti a bordo dei mezzi, ecc.) e si trova in P.zza M. Luciani, 33 - Salerno (tel. 089/487278).

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificarsi a bordo delle vetture, si consiglia di segnalare subito all'autista il danno subito. Successivamente ci si può rivolgere all'Unità Legale e Sinistri per

ottenere il numero di pratica e l'indirizzo della Compagnia di Assicurazione per una rapida definizione della procedura.

La richiesta di risarcimento deve essere indirizzata all'Azienda e alla Compagnia di Assicurazione.

Nella segnalazione è essenziale specificare le circostanze dell'accaduto e i danni subiti, indicando indirizzo e numero telefonico per essere contattati, la targa o l'eventuale numero di matricola della vettura, la linea, il nominativo e l'indirizzo di eventuali testimoni e, in caso di lesioni, inviando certificato medico.

Una volta accertata la responsabilità della CSTP, la Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno.

## SCIOPERO: servizi minimi garantiti


In base alla L.146/90, come modificata dalla L.83/2000, all'Accordo Nazionale del 07.02.1991 e successive integrazioni e modificazioni e all'Accordo Aziendale 10.12.1999, si è convenuto che la CSTP, anche in caso di sciopero o agitazioni

proclamate dalle organizzazioni sindacali, garantisce, nei giorni non festivi, il servizio completo nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore **6.30** alle ore **9.00**
- dalle ore **13.00** alle ore **16.30**



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**



## Tutela degli utenti - Reclami

### L'analisi dei reclami è la forma più diretta per conoscere le esigenze del viaggiatore

La CSTP, nell'ambito di un processo di "miglioramento continuo" e di introduzione, all'interno dell'azienda, di una "cultura di ascolto del viaggiatore", ha definito una procedura per dare risposta scritta a proposte e reclami. Ogni cliente può inviare alla CSTP comunicazioni, segnalazioni, richieste e proposte, compilando l'apposito **Modulo**, reperibile presso l'Ufficio Informazioni o scaricabile dal sito aziendale nella sezione "Area Clienti" – Modulistica:

Il reclamo può essere inoltrato:

- **Tramite posta ordinaria**  
alla Direzione CSTP - Piazza Matteo Luciani, 33 - 84121 Salerno;
- **Tramite fax**  
089 225 137
- **Tramite e-mail**  
all'indirizzo di posta elettronica **infoclienti@cstp.it**; oppure compilando il form on line nell'apposita sezione dedicata ai clienti;
- **Tramite telefono**  
Numero Verde\* **800 016659** (attivo il lunedì, mercoledì e venerdì: ore 8.00-13.30; martedì e giovedì 8.00-13.30, 16.00-19.00);
- **Presentato personalmente**  
presso l'Ufficio Informazioni, sito in P.zza M.Luciani, 31 - Salerno

L'utente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e recapito telefonico, esporre chiaramente quanto è accaduto, allegando, eventualmente, la relativa documentazione o indicando circostanze, riferimenti o ogni altro elemento utile che faciliti, da parte dell'Azienda, la ricostruzione dei fatti e l'individuazione del caso segnalato. Tutti i dati personali del viaggiatore saranno trattati nel rispetto della L.675/96 e successive sulla privacy.

La CSTP dà seguito, con istruttoria, a ciascun reclamo e, di norma, entro 30 giorni dal ricevimento, dà risposta motivata, salvo necessità di particolari approfondimenti della materia.

**N.B.** Per ottenere una **risposta scritta** è necessario indicare: i propri dati anagrafici, un recapito telefonico e l'indirizzo presso il quale si desidera ricevere comunicazioni; per le segnalazioni che possono comportare l'applicazione di **sanzioni disciplinari** nei confronti del nostro personale, oltre ai dati sopra richiesti, è necessario, inoltre, che il reclamo contenga la "**firma autografa**" del segnalante; la mancanza o l'incompletezza di tali dati fa sì che l'Azienda non possa procedere all'attivazione della procedura disciplinare.

**I reclami pervenuti, privi di tali elementi, non generano riscontro scritto; sono comunque registrati dall'Azienda e rilevati ai fini statistici.**

\* solo da rete fissa e per chiamate nell'area metropolitana di Salerno; per chiamate da fuori Salerno: 089 252228



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

L'Azienda elabora un rendiconto annuale dei reclami e dei suggerimenti pervenuti, distinti per tipologia ed attinenza ai vari

aspetti del servizio. Nel corso del 2010 la CSTP ha ricevuto 163 reclami scritti suddivisi per le seguenti tipologie:

### RECLAMI 2010

IRREGOLARITÀ SERVIZIO	
CORSA NON EFFETTUATA	35
FREQ. O ORARIO NON RISPETTATO	23

### COMPORTEMENTO PERSONALE

FERMATA NON EFFETTUATA	28
GUIDA SCORRETTA	9
PERSONALE SCORTESE DI FRONT OFFICE	2
AUTISTI/CONTROLLORI SCORTESI	15
PERCORSO ERRATO	2

### RECLAMI 2010

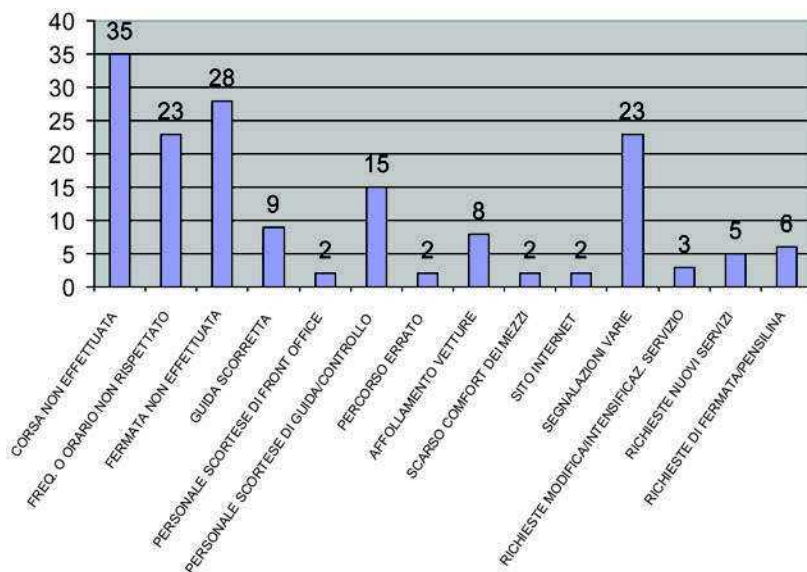
QUALITÀ DEL SERVIZIO	
AFFOLLAMENTO VETTURE	8
SCARSO COMFORT DEI MEZZI	2
SITO INTERNET	2
SEGNALAZIONI VARIE	23

### RICHIESTE

RICHIESTE MODIFICA/INTESIFICAZ. SERVIZIO	3
RICHIESTE NUOVI SERVIZI	5
RICHIESTA DI FERMATA/PENSILINA	6
<b>TOTALE</b>	<b>163</b>

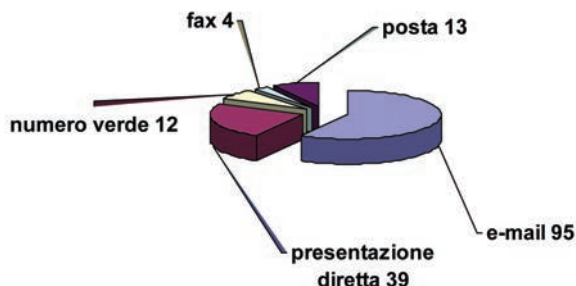
Ogni reclamo viene registrato, le sue cause analizzate e, quando possibile, rimosse, con successiva comunicazione al soggetto interessato.

## Tipologia Reclami pervenuti 2010

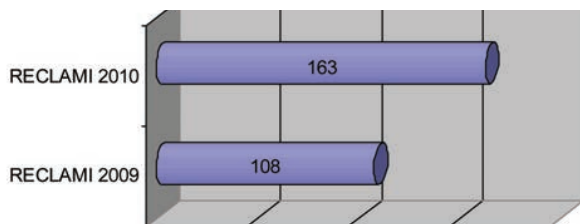




## Numero Reclami suddivisi per modalità di presentazione



## Numero Reclami pervenuti negli anni



È stata data sempre più diffusione alla clientela delle modalità per reclamare attraverso libretti orari, Carta della Mobilità, locandine, ecc.; infatti, i viaggiatori possono contare su un efficiente ed agevole sistema di comunicazione con l'Azienda per proporre segnalazioni e suggerimenti.

## Soddisfazione Clienti ai reclami effettuati 2010

L'Azienda, per meglio monitorare la soddisfazione dei propri utenti circa le risposte ricevute in riscontro ai reclami da essi presentati, ha effettuato un sondaggio telefonico tra tutti coloro che, nel corso del 2010, hanno inoltrato un reclamo scritto, chiedendo di esprimere un voto da 1 a 10 per indicare la propria soddisfazione alle risposte ricevute dall'Azienda; tale soddisfazione è spesso condizionata più dall'esito del reclamo stesso che dai tempi certi e contenuti del riscontro (che avviene massimo entro 30 gg).

Tuttavia, ne è emerso che la maggior parte degli intervistati si ritiene sufficientemente soddisfatta.

VOTO



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**



## Informazioni ai viaggiatori

La CSTP è impegnata a garantire una comunicazione puntuale e completa all'utente, attraverso la diffusione di tutte le informazioni riguardanti il servizio o l'attività aziendale in genere.

### Info Point

Negli anni, CSTP ha sviluppato un **Contact Center** che integra più canali informativi fra loro, costituendo l'interfaccia quotidiana del rapporto fra l'Azienda e il pubblico: fornisce informazioni sulla rete di trasporto pubblico aziendale ed effettua vendita di titoli di viaggio e abbonamenti. Il **front office** informativo è sito in P.zza M. Luciani, 31 - Salerno.

Presso il punto informativo CSTP è possibile:

1. rinnovare ogni tipo di abbonamento;
2. acquistare qualsiasi tipologia di titoli di viaggio;
3. conoscere gli orari di ogni linea;
4. ricevere informazioni sul servizio, su eventuali avvisi al cliente o su iniziative aziendali rivolte al pubblico;
5. rilasciare segnalazioni, proposte, comunicazioni e reclami;
6. pagare sanzioni amministrative;
7. ritirare la mappa della rete, i libretti orari, la Carta dei Servizi aziendale e altri opuscoli informativi.

**Orari apertura: lunedì, mercoledì e venerdì ore 8.00-13.30; martedì e giovedì 8.00-13.30, 16.00-19.00.**

### Opuscoli

Durante l'anno vengono distribuiti, gratuitamente, presso le biglietterie aziendali, i capolinea principali e l'Ufficio informazioni di Salerno, opuscoli informativi: libretti con gli orari dei servizi di linea, la cartografia della rete delle linee CSTP con mappa della città di Salerno, Carta della Mobilità.

### Informazioni telefoniche

Tutte le informazioni relative a linee, percorsi ed orari, titoli di viaggio e tariffe possono essere richiesti al **Numero Verde\* 800-016659** (lunedì, mercoledì e venerdì ore 8.00-13.30; martedì e giovedì 8.00-13.30, 16.00-19.00).

### Internet

La CSTP ha attivato una propria casella di posta elettronica, tramite cui dà risposta a tutte le informazioni che il cliente richiede: [infoclienti@cstp.it](mailto:infoclienti@cstp.it)

I clienti che volessero contattare l'Azienda, possono farlo, oltre che tramite i tradizionali canali, anche inviando una e-mail all'indirizzo suindicato. Inoltre è attivo il sito Internet aziendale in cui sono contenute tutte le informazioni inerenti i servizi CSTP: [www.cstp.it](http://www.cstp.it)

### Informazioni a bordo degli autobus/avvisi alla clientela

Le informazioni riguardanti il numero della linea e la destinazione di ogni singola corsa sono indicati da appositi pannelli luminosi situati sul frontale e a fianco della porta anteriore di ciascun mezzo. Informazioni di servizio vengono normalmente comunicate mediante avvisi esposti all'interno delle vetture in apposite bacheche.

### Mass Media

Qualsiasi comunicazione che possa interessare i viaggiatori, sia essa di servizio o più semplicemente promozionale, viene regolarmente diffusa attraverso la stampa e le emittenti televisive locali con sufficiente anticipo affinché possa essere recepita dagli utenti.

\* solo da rete fissa e per chiamate nell'area metropolitana di Salerno; per chiamate da fuori Salerno: 089 252228



## Reperibilità Orari

La CSTP pubblica, in un'unica edizione, l'Orario Generale a validità annuale dei Servizi di Linea urbani, suburbani, interurbani ed universitari, in formato integrale o ridotto.

Il libretto orario viene distribuito, gratuitamente, presso i capolinea aziendali e presso lo Sportello Informazioni sito in Salerno, P.zza M.Luciani, 31.

L'avviso di ogni eventuale variazione, viene affisso all'interno degli autobus. Per informazioni specifiche è possibile rivolgersi al

Numero Verde  
**800 016659**

Tutti gli orari sono anche disponibili sul sito aziendale [www.cstp.it](http://www.cstp.it), consultando la sezione "Orari on line"; eventuali variazioni, nella sezione "Informazioni di servizio".

### La CSTP migliora l'assistenza e l'informazione agli utenti

Informazioni necessarie su Linee, percorsi ed orari dei nostri servizi di linea.



\* solo da rete fissa e per chiamate nell'area metropolitana di Salerno; per chiamate da fuori Salerno: 089 252228



CARTA DELLA MOBILITÀ 2011



## Le innovazioni progettuali e le tecnologie applicate al mondo dei trasporti

### • Il futuro: l'informazione informatizzata

Un importante processo di miglioramento si registra anche nell'utilizzo delle tecnologie informatizzate: la CSTP ha attivato un processo di innovazione tecnologica che prevede la realizzazione di un sistema complessivo di automazione del servizio di trasporto denominato SAT (Sistema di Automazione del Trasporto).

Il progetto prevede apparecchiature installate a bordo, la creazione di centri informativi rivolti alla clientela a terra, l'installazione di "Paline intelligenti", opportunamente dislocate sul territorio, che, attraverso video o appositi display, informano gli utenti sulla previsione d'arrivo di ogni specifica linea.

Il sistema si avvale di apparecchiature satellitari in grado di definire con estrema precisione la posizione dell'autobus sul territorio da un centro operativo, con lo scopo di indirizzare il conducente in caso di avarie, congestionamento del traffico o in caso di altre emergenze, e di informare l'utenza sulla prossima fermata, attraverso apparecchiature installate a bordo dei mezzi e collegate ad una centrale operativa. I servizi tecnologici sono erogati tramite l'impianto dei videobus già operativo sulla flotta CSTP per la messaggistica.

Gli scopi del progetto consistono:

- Nel monitoraggio continuo della flotta dalla Centrale operativa CSTP, individuando la posizione di ogni singolo autobus su supporto cartografico o sinottico;
- Nell'annuncio a bordo, sia in forma visiva che sonora, della prossima fermata che il veicolo effettuerà (da implementare);

- Nel fornire la previsione di arrivo di un veicolo ad una fermata (già in esercizio a Salerno, Cava e Nocera);
- Nell'ottimizzare il trasporto tramite la pianificazione e la ridefinizione del servizio basandosi sull'analisi dei dati registrati;
- Nell'attivare altre funzioni che possono riguardare la quantificazione dell'utenza a bordo dei mezzi (affollamenti).

### • Videobus a bordo

Sulla flotta CSTP è operativo un sistema tecnologico denominato "Infobus" per la diffusione di messaggistica multimediale di carattere informativo, di servizio e di intrattenimento attraverso video installati a bordo dei veicoli; si tratta di un potente strumento comunicativo in grado di avvicinare l'Azienda alla sua clientela per fidelizzarne il rapporto.

L'installazione dei videobus all'interno dei mezzi è stata pensata come un servizio ulteriore reso ai viaggiatori per occupare gli inevitabili tempi di inattività durante il viaggio.

Si tratta di diffusione di messaggistica multimediale che si colloca nell'ambito di un servizio di "infotainment" (information+entertainment), ossia di informazione e intrattenimento allo stesso tempo.

I videobus trasmettono messaggi multimediali a carattere informativo, culturale, pubblicitario, d'intrattenimento e, soprattutto, comunicazioni aziendali sul servizio della CSTP (scioperi, deviazioni di percorso, soppressione di corse, eventi ed altro), utilizzando effetti di animazione e grafica semplici e gradevoli, che catturano, senza infastidire, l'attenzione dei viaggiatori.





# Marketing e qualità

## L'attività di marketing della CSTP



### I nostri utenti-Tipologia

#### • Utenti semplici

- Studenti ed universitari
- Pensionati
- Pendolari (lavoratori dipendenti ed autonomi)
- Casalinghe

#### • Utenti complessi

- Enti locali
- Istituzioni (scuole, università, ospedali, associazioni, comitati)

### L'attività di Marketing, Promozione, e Comunicazione

L'Azienda si avvicina ai propri utenti anche attraverso approcci originali con le sue iniziative di comunicazione.

appuntamento fisso annuale con i nostri viaggiatori-scrittori.

Negli ultimi anni la collaborazione stilata con il **Festival Internazionale del cinema di Salerno**, ha aperto nuovi orizzonti ai partecipanti, dando la possibilità di fruire di nuovi spazi operativi a chi si affaccia al mondo della letteratura.



Il **Concorso Letterario Parole in Corsa**, ad esempio, è nato come un esperimento di marketing concepito per **promuovere** l'uso del trasporto pubblico facendo leva su un'attività fondamentale dell'essere umano, con l'intenzione di **approfondire** il rapporto con gli utenti attraverso un modo insolito e diverso di comunicare. Il concorso, dedicato a **racconti** inediti legati al tema del viaggio nella sua accezione più ampia, prevede la selezione, da parte di una giuria di esperti, e la premiazione delle opere migliori. L'iniziativa ha raccolto nel corso del tempo sempre maggiori consensi fino a diventare un



**CARTA DELLA MOBILITÀ 2011**

## La qualità



La CSTP S.p.A. ha la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, per la seguente attività: "Progettazione, sviluppo ed esercizio di trasporto pubblico di linea urbano ed extraurbano".

Tale certificazione ha comportato una trasformazione culturale dell'organizzazione che ha portato a porre, al centro degli obiettivi aziendali da perseguire, gli utenti ed il soddisfacimento dei loro requisiti di mobilità. Il Sistema Qualità aziendale è in continua evoluzione, sotto la spinta di un principio fondamentale:

### **il Miglioramento Continuo.**

Annualmente, l'Azienda è sottoposta ad una verifica di sorveglianza, mirata al mantenimento della certificazione ottenuta.

## DEFINIZIONI

### • **Fattori di Qualità**

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del viaggiatore.

### • **Indicatori di Qualità**

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

### • **Standard**

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utente e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**



base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. Lo standard può essere generale e specifico.

È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dai viaggiatori.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

La soddisfazione dei bisogni dell'utente è l'obiettivo primario della CSTP che si impegna, quindi, a rispettare i seguenti principi, così come disposti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

### • Eguaglianza

L'Azienda si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di clienti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra le diverse fasce di clientela;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani

e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di clienti.

### • Imparzialità

La CSTP si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### • Continuità

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### • Efficienza ed efficacia

La CSTP si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso.

A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

### • Libertà di scelta

La CSTP garantisce, per la sua parte ed unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**



## Fattori di qualità, standard e procedure

La CSTP, per migliorare la qualità e la quantità del servizio offerto, definisce in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, gli standard di prestazione che si impegna a rispettare. Tali standard si riferiscono ai seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio
- regolarità e puntualità del servizio
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comunicazioni del personale a contatto con l'utenza
- livello di servizio nelle operazioni di sportello
- attenzione all'ambiente

Per standard specifico si intende il livello qualitativo dello specifico servizio erogato: gli standard sono sottoposti a verifica e ad un periodico monitoraggio ed aggior-

namento, al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

Gli standard di cui sopra sono accompagnati da una relazione illustrativa redatta ai sensi del titolo II, paragrafo 1, comma 3 della direttiva del 1994 e sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. Essi sono riportati nelle pagine che seguono.

Inoltre, al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, l'Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate, oltre che alla trasparenza delle stesse, e ad assicurare la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.



## Monitoraggio Customer 2010

### I risultati

CSTP misura costantemente la soddisfazione dei propri utenti, attivando sistemi di rilevazione per capire e valutare il livello di gradimento dei viaggiatori e recepire suggerimenti e consigli che essi possono fornire. In quest'ottica, CSTP sviluppa annualmente un'analisi generale sulla soddisfazione del cliente (l'indagine di Customer Satisfaction). Nei mesi di Novembre e Dicembre 2010, infatti, l'Azienda ha svolto un'indagine sulla soddisfazione della propria clientela al fine di misurare la qualità percepita relativamente ai servizi erogati e

di individuare preziosi spunti per il miglioramento. L'indagine, svolta attraverso interviste a bordo dei mezzi e presso diversi punti significativi della rete aziendale, ha visto coinvolti un campione di 2.035 intervistati. Questi ultimi hanno espresso il proprio gradimento mediante una scala di valutazione dall'1 (Scadente) al 10 (eccellente). I risultati, riportati nella seguente tabella, mostrano le votazioni medie sui singoli fattori che incidono sul servizio espresse dagli utenti intervistati ed il confronto con quelle dell'anno precedente:

INDICATORI DI QUALITÀ	INDICE DI SODDISFAZIONE 2010 (VOTAZIONE MEDIA)	INDICE DI SODDISFAZIONE 2009 (VOTAZIONE MEDIA)	INDICE DI SODDISFAZIONE 2008 (VOTAZIONE MEDIA)
<b>SICUREZZA</b>			
Sicurezza dell'autovettura	6,97	6,36	6,94
Sicurezza e qualità della guida	6,95	6,75	7,06
Sicurezza a bordo da furti e molestie	6,48	5,80	6,59
	<b>6,80</b>	<b>6,30</b>	<b>6,86</b>
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI</b>			
Pulizia degli autobus	6,11	4,79	5,83
Pulizia e cura delle autostazioni e delle fermate	5,88	4,90	5,86
	<b>6,00</b>	<b>4,85</b>	<b>5,84</b>
<b>COMFORT DEL VIAGGIO</b>			
Comfort del mezzo di trasporto (comodità, aerazione/climatizzazione degli autobus, ecc.)	6,27	5,41	5,88
Affollamento a bordo	5,38	4,20	4,73
	<b>5,82</b>	<b>4,80</b>	<b>5,31</b>
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO*</b>			
Frequenza delle corse	6,23	5,08	5,32
Puntualità/regolarità delle corse	6,00	4,78	5,17
	<b>6,12</b>	<b>4,93</b>	<b>5,25</b>
<b>QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI</b> (tabelle orari e avvisi, libretto orari, informazioni telefoniche, internet)			
Chiarezza degli strumenti informativi	6,52	6,28	6,22
Visibilità e/o reperibilità degli strumenti informativi	6,39	6,05	5,91
	<b>6,45</b>	<b>6,16</b>	<b>6,06</b>
<b>ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE</b>			
Professionalità, disponibilità, riconoscibilità e cortesia del personale di guida	6,80	6,76	6,52
Professionalità, disponibilità, riconoscibilità e cortesia del personale di controllo	6,37	6,38	6,06
	<b>6,58</b>	<b>6,57</b>	<b>6,29</b>
<b>ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO</b>			
Facilità di accesso alle vetture	6,46	6,47	6,72
Facilità di reperimento e acquisto dei titoli di viaggio	6,36	7,01	6,97
Servizi per viaggiatori portatori di handicap (pedane, bus attrezzati, ausili visivi e acustici)	5,36	3,92	4,51
	<b>6,06</b>	<b>5,80</b>	<b>6,07</b>
<b>INDICE GLOBALE DI SODDISFAZIONE</b>	<b>6,28</b>	<b>5,68</b>	<b>6,02</b>

\* La percezione sulla regolarità e puntualità del servizio risente di condizionamenti dovuti a fattori esterni all'Azienda, fattori ambientali ed urbanistici (assenza di corsie riservate, condizioni di traffico e viabilità).

La CSTP non si limita ad evidenziare il giudizio di soddisfazione attribuito dall'utente ad un determinato fattore, ma ricerca anche il giudizio sull'importanza che il fattore stesso ricopre per il cliente.

La tabella di seguito riporta la classifica dei fattori di qualità in ordine di importanza per i viaggiatore intervistati.

CLASSIFICA DI IMPORTANZA	
Posiz.1	Sicurezza
Posiz.2	Aspetti relazionali e di comunicazione
Posiz.3	Qualità delle informazioni
Posiz.4	Regolarità del servizio
Posiz.5	Accessibilità al servizio
Posiz.6	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
Posiz.7	Comfort del viaggio



**CARTA DELLA MOBILITÀ 2011**



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto su servizio urbano	
	Incidentalità mezzi di trasporto su servizio sub ed extraurbano	
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	
	Vetustà mezzi	
	Percezione complessiva livello di sicurezza viaggio	
Regolarità del servizio	Territorio servito	
	Regolarità complessiva del servizio urbano	
	Regolarità complessiva del servizio suburbano	
	Regolarità complessiva del servizio extraurbano	
	Puntualità media del Servizio	
	Frequenza corse - servizio urbano	
	Frequenza corse - servizio suburbano	
	Frequenza corse - servizio extraurbano	
	Distanza media fermate (servizio urbano)	
	Distanza media fermate (servizio extraurbano)	
	Percezione complessiva frequenza del servizio	
	Percezione complessiva regolarità del servizio	
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria interna degli autobus	
	Pulizia straordinaria interna degli autobus	
	Pulizia esterna degli autobus	
	Mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato)	
	Mezzi climatizzati	
	Percezione complessiva livello pulizia vetture	
	Percezione complessiva livello pulizia fermate/capolinea	
	Percezione dell'affollamento vetture	
	Percezione complessiva livello di facilità accesso alle vetture	
Percezione complessiva livello di confortevolezza viaggio		



	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2010	STANDARD/OBIETTIVO 2011
	n° sinistri ogni 100.000 km	8,5 sinistri ogni 100.000 Km	4,3 sinistri ogni 100.000 Km
	n° sinistri ogni 100.000 km	4,0 sinistri ogni 100.000 Km	1,7 sinistri ogni 100.000 Km
	n° sinistri ogni 100.000 km	1,6 feriti ogni 100.000 Km	1,0 feriti ogni 100.000 Km
	Età media del parco autobus (anni)	7,90	8,51
	voto da 1 a 10	6,97	7,06
	Kmq	1797	Invariato
	corse effettuate/programmate (%)	99,91%	99,91%
	corse effettuate/programmate (%)	99,63%	99,75%
	corse effettuate/programmate (%)	99,64%	99,95%
	% corse con passaggi tra 0 e 5 minuti dall'orario previsto	64,51%	Mantenimento dello standard 2010
	% corse con passaggi tra 5 e 15 minuti dall'orario previsto	32,26%	Mantenimento dello standard 2010
	Intervallo medio tra le corse (servizio feriale)	cfr. tabella pag 14-15	Mantenimento dello standard 2010
	Intervallo medio tra le corse (servizio feriale)	cfr. tabella pag 14-15	Mantenimento dello standard 2010
	Intervallo medio tra le corse (servizio feriale)	cfr. tabella pag 14-15	Mantenimento dello standard 2010
	m	250	Mantenimento dello standard 2010
	m	800	Mantenimento dello standard 2010
	% utenti soddisfatti	68,65%	70,0
	% utenti soddisfatti	62,14%	62,50%
	Frequenza di intervento	giornaliera	Mantenimento dello standard 2010
	Frequenza di intervento	mensile	Mantenimento dello standard 2010
	Frequenza di intervento	giornaliera	Mantenimento dello standard 2010
	% mezzi sul totale dei mezzi utilizzati	51,14%	Mantenimento dello standard 2010
	% mezzi sul totale	79,48%	Mantenimento dello standard 2010
	% utenti soddisfatti	66,36%	66,50%
	% utenti soddisfatti	60,67%	61,00%
	% utenti soddisfatti	49,45%	50%
	% utenti soddisfatti	76,16	76,50%
	% utenti soddisfatti	71,44%	72,00%



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	
Servizi per viaggiatori con handicap	Mezzi ad accessibilità facilitata per portatori di handicap	
Informazioni alla clientela	Fascia oraria di operatività del servizio telefonico di informazione all'utenza	
	Fascia oraria di operatività di informazione all'utenza tramite sito internet	
	Informazioni su orari e modalità d'uso del servizio CSTP fornite attraverso un tascabile orario	
	Informazione alla clientela attraverso gli organi di stampa, sito internet su eventuali scioperi o gravi disservizi	
	Mezzi dotati di display luminoso con indicazione della linea	
	Mezzi dotati di terminali informativi a bordo	
	Percezione qualità dei cartelli indicatori e delle informazioni	
	Percezione sulla reperibilità delle informazioni su linee ed orari	
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva sulla cortesia del personale guida	
	Percezione complessiva qualità guida	
	Percezione complessiva sulla cortesia del personale di controllo	
Livello servizio sportello	Tempo massimo di risposta ai reclami della clientela	
	Percezione facilità di acquisto dei titoli di viaggio	
	Soddisfazione cliente ai reclami effettuati	
Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 2-3	







	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2010	STANDARD/OBIETTIVO 2011
	% mezzi sul totale	30%	Mantenimento dello standard 2010
	Fascia oraria di operatività	lun/merc/ven 8.00 13.30; mart/giov 8.00 13.30; 16.00 - 19.00	Mantenimento dello standard 2010
	Fascia oraria del servizio	24 h	Mantenimento dello standard 2010
	n° edizioni annuali	1 orario a validità annuale	Mantenimento dello standard 2010
	giorni di preavviso	3	Mantenimento dello standard 2010
	% mezzi sul totale	100,00%	Mantenimento dello standard 2010
	% mezzi sul totale	78,8%	80,00%
	% utenti soddisfatti	71,73%	72,0%
	% utenti soddisfatti	67,77%	68,0%
	% utenti soddisfatti	77,19%	Mantenimento dello standard 2010
	% utenti soddisfatti	82,29%	Mantenimento dello standard 2010
	% utenti soddisfatti	68,60%	Mantenimento dello standard 2010
	Giorni	30	Mantenimento dello standard 2010
	% utenti soddisfatti	74,08%	Mantenimento dello standard 2010
	voto da 1 a 10	5,48	6
	% mezzi sul totale	10,42%	Mantenimento dello standard 2010
	% mezzi sul totale	71,04%	Mantenimento dello standard 2010



## CARTA DELLA MOBILITÀ 2011



## È bene sapere che...

### • **Personale di controllo**

Il personale addetto al controllo ispettivo riveste, a tutti gli effetti, lo status di pubblico ufficiale nell'esercizio delle sue funzioni.

### • **Il comportamento del personale**

Allo scopo di agevolare l'accesso al servizio ai cittadini, contribuendo alla creazione tra gli stessi ed il personale di guida di un clima collaborativo, è importante improntare i rapporti sul massimo rispetto reciproco.

La CSTP si impegna a curare la formazione del personale, affinché adotti verso la clientela un comportamento professionale che assicuri un buon grado di efficienza, rispetto e di cortesia. La riconoscibilità del personale a diretto contatto con il pubblico è assicurata dalla divisa aziendale. Tutto il personale aziendale deve tenere un comportamento improntato alla discrezione e alla cortesia,

in modo da ottenere il giusto gradimento da parte degli utenti.

### • **Orari di servizio**

Gli orari del servizio sono stabiliti dall'Azienda e sono esposti presso i principali Capolinea Aziendali e visionabili su Internet 24 ore su 24. La CSTP provvede ogni anno a realizzare per la propria clientela un tascabile orario, con validità annuale, in distribuzione presso l'Ufficio Informazioni sito in Salerno, P.zza M. Luciani, 31 e presso i capilinea aziendali. L'Azienda si riserva di procedere a qualsiasi variazione per esigenze di servizio, dandone congruo preavviso al pubblico, anche mediante avvisi esposti nelle bacheche all'interno delle vetture e visionabili anche su internet nella sezione "Informazioni di Servizio" della Home Page del sito [www.cstp.it](http://www.cstp.it).

## Recapiti utili

### **Direzione ed uffici amministrativi**

Salerno, Piazza Matteo Luciani, 33  
Tel. 089/487 111 - Fax 089/225 137  
[www.cstp.it](http://www.cstp.it)

### **Punti informativi**

#### **Salerno**

- Piazza Matteo Luciani, 31

### **Sportello informazioni**



(solo da rete fissa e per chiamate nell'area metropolitana di Salerno)  
089 252228 (per chiamate da fuori Salerno)

(Lun/Mer/Ven 8.00 - 13.30;  
Mar/Giov 8.00 - 13.30, 16.00 - 19.00)

### • **Salerno - Capolinea**

P.zza V. Veneto - Tel. 089.487286

### • **Salerno - Capolinea**

V. Ligea - Tel. 089.487285

### • **Cava de' Tirreni**

Via Arte e Mestieri - Tel. 089.487354

### • **Mercato S. Severino - Capolinea**

Via Pioppi - Tel. 089.487353

### • **S. Maria di Castellabate - Capolinea**

V. Alano - Tel. 089.487352

### • **Pagani - Capolinea**

Via Atzori - Tel. 089.487522

### • **Vallo della Lucanica - Capolinea**

V. Varducci - Tel. 089.487350

### **Per comunicare con noi**

[infoclienti@cstp.it](mailto:infoclienti@cstp.it)



**CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
2011**

## **CSTP - Azienda della Mobilità S.p.A.**

84121 Salerno - Piazza Matteo Luciani, 33

Tel.089487111 - Fax 089225137

### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Avv. Mario SANTOCCHIO Presidente

Dott. Gerardo CASCONI Consigliere

Dott. Mariano COSTA Consigliere

### **COLLEGIO SINDACALE**

Dott. Salvatore LAUDONIO

Dott. William ROSSI

Dott. Massimiliano AVELLA

Dott. Vincenzo MELCHIORRA

### **DIREZIONE**

Ing. Antonio BARBARINO Direttore Generale

Ing. Alberto DE SIO Direttore di Esercizio

### **REDAZIONE A CURA DELLA CSTP**

distribuzione gratuita

diritti riservati cstp

riproduzione vietata



ESTP



**Azienda della Mobilità S.p.A.**