

Autolinee Mansi Carta dei Servizi



Indice dei contenuti:

Sezione	Titolo	Pagina
1	Premessa	5
2	L'Azienda	7
2.1	Missione aziendale	8
2.2	Radicamento nel territorio	8
2.3	Struttura organizzativa e gestione	9
3	Servizi Offerti	10
3.1	Servizi di linea a orario programmato	10
3.2	Servizio di noleggio autobus con conducente	11
3.3	Titoli di viaggio e agevolazioni per studenti – Convenzione Unico Campania	12
4	Impegni dell'Azienda	13
4.1	Puntualità e regolarità del servizio	13
4.2	Sicurezza dei passeggeri e del personale	14

Carta dei Servizi Autolinee Mansi

Sezione	Titolo	Pagina
4.3	Igiene e comfort a bordo	14
4.4	Accessibilità e inclusione	15
4.5	Comunicazione e trasparenza	15
5	Diritti dei Passeggeri	16
6	Doveri dei Passeggeri	18
7	Impegno Ambientale e Sostenibilità	20
7.1	Conformità normativa	20
7.2	Buone pratiche per la sostenibilità	21
7.3	Educazione ambientale e ruolo sociale	21
8	Carta della Mobilità	22
8.1	Un impegno certificato per la qualità (ISO 9001)	22
8.2	Obiettivi della Carta della Mobilità	23
8.3	Indicatori di qualità e standard di servizio	23

Carta dei Servizi Autolinee Mansi

Sezione	Titolo	Pagina
8.4	Monitoraggio e revisione	24
8.5	Accesso alla Carta e partecipazione dell'utenza	24
9	Reclami, Suggerimenti e Comunicazioni dell'Utenza	25
9.1	Modalità di invio dei reclami	25
9.2	Tempi di risposta e tracciabilità	26
9.3	Tutela dell'utente	26

1. Premessa

La **Carta dei Servizi di Autolinee Mansi** nasce con l'obiettivo di promuovere la massima trasparenza, qualità ed efficacia nei servizi di trasporto pubblico locale, ponendo il cittadino-utente al centro dell'attenzione, in un'ottica di orientamento alla persona e ai suoi bisogni.

Si tratta di un documento ufficiale attraverso cui l'azienda illustra in modo chiaro e accessibile i propri standard di servizio, gli impegni assunti nei confronti dell'utenza e le modalità con cui intende garantirne il rispetto. Attraverso questa Carta, Autolinee Mansi comunica le informazioni chiave sui servizi offerti e sugli obiettivi di miglioramento che intende perseguire, facilitando un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela.

La presente **Carta dei Servizi** si colloca nel contesto normativo nazionale e regionale che disciplina la qualità e l'erogazione dei servizi pubblici. È redatta in conformità alla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** recante *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, che ha introdotto lo strumento della Carta dei Servizi per garantire standard minimi di qualità e tutelare i diritti degli utenti.

Inoltre, il documento rispetta le linee guida specifiche per il settore del trasporto pubblico locale, tra cui il **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998** – contenente lo *Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici nel settore trasporti* – e la **Delibera CIPE n. 88/2000**, nonché le disposizioni pertinenti del **D.Lgs. 285/2000** e della normativa regionale vigente.

Questo quadro normativo definisce i principi fondamentali – **eguaglianza, imparzialità, continuità del servizio, diritto di scelta, partecipazione degli utenti, efficienza ed efficacia** – sui quali la Carta dei Servizi di Autolinee Mansi è costruita e ai quali l'azienda aderisce pienamente in tutte le proprie attività.

La Carta dei Servizi assume il valore di un **patto** tra Autolinee Mansi e i propri utenti. Attraverso di essa, l'azienda si vincola pubblicamente al rispetto di standard di qualità definiti e di principi di servizio chiari, mentre gli utenti vedono esplicitati e riconosciuti i propri diritti in quanto cittadini e clienti del servizio pubblico.

In tal senso, la Carta costituisce uno strumento di responsabilità reciproca: da un lato Autolinee Mansi esplicita gli impegni e le prestazioni che garantisce; dall'altro, gli utenti sono incoraggiati a partecipare attivamente alla vita del servizio, segnalando eventuali disservizi, formulando osservazioni e proponendo suggerimenti per il miglioramento. Questo rapporto trasparente e bidirezionale rafforza la fiducia nell'operato dell'azienda e favorisce la collaborazione costante con la clientela.

Oltre a informare, la Carta dei Servizi funge da strumento di **monitoraggio** della qualità erogata e di **miglioramento continuo**. Autolinee Mansi adotta specifici indicatori di prestazione e conduce periodiche indagini di soddisfazione dell'utenza per valutare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi.

I risultati di tali monitoraggi, insieme al feedback diretto dei cittadini, costituiscono un importante banco di prova dell'operato aziendale e alimentano un dialogo continuo con l'utenza, suggerendo aree di intervento in linea con le esigenze di chi viaggia. Sulla base di queste valutazioni, l'azienda individua le opportunità di crescita e fissa obiettivi di miglioramento misurabili a tutti i livelli organizzativi.

Tali obiettivi vengono aggiornati periodicamente, così da assicurare che gli standard promessi non solo vengano mantenuti, ma siano progressivamente elevati laddove possibile, in un processo virtuoso di miglioramento costante.

L'**impegno** di Autolinee Mansi nei confronti dell'utenza è alla base di questa Carta dei Servizi e si traduce in azioni concrete da parte di tutto il personale. L'azienda è consapevole che la piena soddisfazione dei

passengeri dipende dalla qualità gestionale e dalla capacità di sviluppare il miglioramento continuo dei processi interni.

La Direzione aziendale, in particolare, si assume la responsabilità di guidare questo processo, promuovendo una cultura orientata al cliente e alla qualità a ogni livello organizzativo. A tal fine, la Direzione si impegna a:

- **Valorizzare** le risorse umane dell'azienda, attraverso la formazione continua e la sensibilizzazione del personale a operare con professionalità, cortesia e rispetto verso il pubblico;
- **Promuovere** un clima di collaborazione e dialogo, sia all'interno dell'organizzazione sia nei rapporti con gli utenti, favorendo la comunicazione trasparente e la partecipazione attiva dell'utenza;
- **Investire** risorse economiche adeguate e adottare soluzioni tecnologiche innovative per migliorare l'efficienza dei processi e l'innovazione del servizio offerto;
- **Assicurare** elevati standard di sicurezza, affidabilità e accessibilità del trasporto, tutelando l'incolumità dei passeggeri e del personale e garantendo la fruibilità del servizio a tutti.

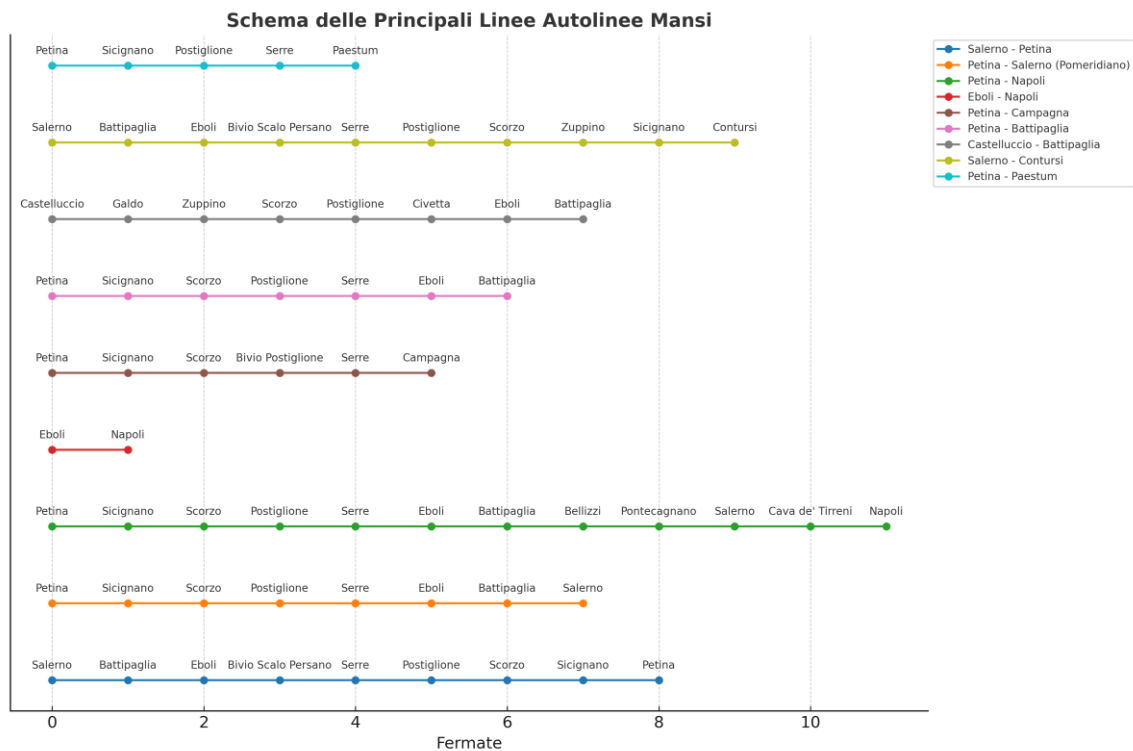
Attraverso questi impegni concreti, Autolinee Mansi intende garantire un servizio di trasporto pubblico locale sempre più rispondente alle aspettative dei cittadini e contribuire attivamente al miglioramento della qualità della vita nella comunità servita.

In definitiva, la Carta dei Servizi rappresenta per l'azienda sia un solenne impegno verso l'utenza sia uno strumento gestionale per perseguire l'eccellenza, confermando la volontà di Autolinee Mansi di operare con trasparenza, responsabilità e orientamento al cittadino.

2. L'Azienda

Autolinee Mansi è una storica azienda di trasporto pubblico locale con sede a **Petina (SA)**. Fondata con l'obiettivo di rispondere ai bisogni di mobilità delle comunità locali, l'azienda ha maturato nel tempo un'esperienza pluridecennale nel settore, affermandosi come punto di riferimento per studenti, pendolari e cittadini dell'intera provincia di Salerno.

L'azienda gestisce collegamenti regolari tra numerosi comuni dell'entroterra e le principali destinazioni urbane e scolastiche, come **Salerno, Napoli, Battipaglia, Campagna, Eboli** e altri centri nevralgici per lavoro, istruzione e sanità. L'attività si concentra principalmente nel fornire un **servizio pubblico locale efficiente e affidabile**, sia nelle fasce orarie dedicate alla mobilità scolastica, sia in quelle rivolte ai lavoratori e alla popolazione residente.



2.1 Missione aziendale

La missione di Autolinee Mansi è garantire **un servizio di trasporto sicuro, accessibile, puntuale e rispettoso dell'ambiente**, contribuendo attivamente alla **coesione territoriale** e allo sviluppo delle comunità servite. L'azienda si impegna ogni giorno per:

- Ridurre il divario infrastrutturale tra le aree interne e i centri urbani;
- Facilitare l'accesso ai servizi scolastici, sanitari e lavorativi;
- Promuovere una mobilità sostenibile attraverso investimenti su mezzi ecologici e buone pratiche operative;
- Offrire un'esperienza di viaggio confortevole e accogliente per tutte le fasce di utenza, compresi anziani e persone con disabilità.

2.2 Radicamento nel territorio

Uno degli elementi distintivi di Autolinee Mansi è il **forte legame con il territorio**. L'azienda opera con una profonda conoscenza delle esigenze locali, sviluppando orari e percorsi in sintonia con le abitudini, le festività scolastiche e le variazioni stagionali della domanda di mobilità. Questo approccio consente una **flessibilità operativa** non sempre presente nelle grandi compagnie di trasporto, e si traduce in un servizio più vicino ai bisogni reali delle persone.

Autolinee Mansi non è soltanto un operatore economico, ma anche un **attore sociale**, che collabora con enti pubblici, scuole, famiglie e associazioni del territorio per migliorare continuamente la qualità del servizio e favorire l'inclusione e l'accessibilità.

2.3 Struttura organizzativa e gestione

La struttura organizzativa dell'azienda è snella ed efficiente, in grado di assicurare una **rapida risposta alle segnalazioni**, una **gestione diretta dei servizi** e un **controllo costante della qualità**. La Direzione generale, situata presso la sede di Petina, coordina:

- la gestione operativa delle corse e dei mezzi;
- l'organizzazione del personale viaggiante;
- la manutenzione e il rinnovo del parco autobus;
- le attività amministrative, di comunicazione e di relazione con il pubblico.

10

L'azienda è dotata di un **parco mezzi moderno**, soggetto a regolare manutenzione e aggiornamento in base alle normative vigenti in materia di sicurezza, emissioni e accessibilità. Particolare attenzione è riservata all'efficienza energetica, all'igiene dei veicoli e al comfort dell'utenza.

3. Servizi Offerti

Autolinee Mansi garantisce alla propria utenza un'offerta ampia e diversificata di servizi di trasporto, pensati per rispondere alle reali esigenze delle comunità locali. I servizi si suddividono principalmente in:

3.1 Servizi di linea a orario programmato

L'azienda gestisce un insieme articolato di **linee scolastiche e pendolari**, attive durante tutto l'anno con orari differenziati tra giorni feriali e scolastici. Le tratte coprono il territorio dell'entroterra salernitano e collegano i comuni dell'alta valle del Sele e del Tanagro ai principali poli urbani e scolastici della Campania.

Le principali **linee attualmente in esercizio**, secondo l'orario pubblicato (aggiornato a settembre 2024), comprendono:

- **Linea Petina – Salerno**
 - *Andata*: Partenza da Petina ore 16:10 – arrivo a Salerno ore 18:15
 - *Ritorno*: Partenza da Salerno ore 20:00 – arrivo a Petina ore 21:55
 - Attiva dal lunedì al sabato

- **Linea Petina – Napoli (P.za Garibaldi)**
 - *Andata*: Partenza ore 05:30 – arrivo a Napoli ore 09:00
 - *Ritorno*: Partenza da Napoli ore 12:30 – arrivo a Petina ore 15:55
 - Attiva dal lunedì al venerdì (sabato la corsa termina a Salerno)

- **Linea Eboli – Napoli**
 - *Andata*: Eboli ore 6:45 – Napoli ore 8:00
 - *Ritorno*: Napoli ore 13:40 – Eboli ore 15:00
 - Attiva dal lunedì al sabato (sospesa dal 1° al 31 agosto)

- **Linea Petina – Campagna (Linea scolastica)**
 - *Andata*: Petina ore 06:50 – Campagna ore 08:00
 - *Ritorno*: Campagna ore 13:35 – Petina ore 14:35
 - Attiva nei giorni scolastici

Linea Petina – Battipaglia (Linea scolastica)

- *Andata:* Petina ore 06:45 – Battipaglia ore 08:15
- *Ritorno:* Battipaglia ore 14:15 – Petina ore 15:45
- **Altre linee scolastiche e stagionali:**
 - Castelluccio – Battipaglia
 - Salerno – Contursi Bagni
 - Petina – Paestum (attiva dal 1° luglio al 14 agosto)

Gli orari completi e aggiornati sono consultabili presso la sede dell'azienda e sul sito ufficiale <https://mansiautolinee.altervista.org>.

3.2 Servizio di noleggio autobus con conducente

Oltre ai servizi di linea, Autolinee Mansi offre un servizio **di noleggio autobus con conducente**, rivolto a:

- **scuole** per gite didattiche e viaggi di istruzione;
- **enti e associazioni** per trasferte o visite culturali;
- **gruppi privati** per pellegrinaggi, escursioni o servizi navetta.

La flotta impiegata nel noleggio è composta da mezzi moderni, climatizzati, dotati di ogni comfort e sottoposti a regolare manutenzione. Il servizio è prenotabile attraverso il sito <https://www.mansiviaggi.com> oppure contattando direttamente l'azienda.



3.3 Titoli di viaggio e agevolazioni per studenti – Convenzione Unico Campania

13

Autolinee Mansi aderisce alla **convenzione regionale Unico Campania** per la gestione del sistema tariffario aziendale e integrato, in base alla tratta di percorrenza.

Grazie a questa convenzione, **gli studenti** delle scuole medie, superiori e università residenti in Campania possono usufruire di **abbonamenti annuali agevolati**, a costi ridotti o a **costo zero** in base ai requisiti ISEE e alla distanza casa-scuola.

Per gli studenti:

- L'abbonamento può essere richiesto tramite il portale ufficiale www.unicocampania.it
- Il titolo di viaggio è **personale e nominativo**
- È valido per l'intera tratta casa-scuola

Questo sistema consente una **semplificazione nella gestione della mobilità scolastica**, una riduzione dei costi per le famiglie e una maggiore integrazione tra le diverse modalità di trasporto pubblico.

4. Impegni dell'Azienda

Autolinee Mansi fonda il proprio operato su un sistema di valori che si concretizza in una serie di impegni chiari e misurabili nei confronti degli utenti, delle istituzioni e del territorio servito. L'azienda considera la qualità del servizio un elemento fondamentale della propria identità e della soddisfazione del cliente, da perseguire con coerenza, responsabilità e innovazione.

14

I principali impegni riguardano le seguenti aree:

4.1 Puntualità e regolarità del servizio

Autolinee Mansi si impegna a garantire:

- il rispetto degli orari programmati, con particolare attenzione alle esigenze scolastiche e lavorative;
- il mantenimento di frequenze regolari e una copertura adeguata del servizio in tutto l'arco della giornata;
- la pronta comunicazione di eventuali ritardi o variazioni, attraverso canali ufficiali (sito web, bacheche informative, personale a bordo).

In caso di imprevisti (eventi atmosferici, traffico, scioperi), l'azienda adotta tutte le misure possibili per limitare i disagi all'utenza e assicurare i servizi minimi essenziali, in conformità alle normative vigenti.

4.2 Sicurezza dei passeggeri e del personale

La sicurezza è una priorità assoluta. Autolinee Mansi si impegna a:

- effettuare manutenzione periodica e certificata dei mezzi;
- garantire la formazione continua del personale in materia di guida sicura, gestione emergenze e assistenza ai passeggeri;
- rispettare scrupolosamente le normative nazionali in materia di sicurezza stradale e trasporto pubblico;

- dotare gli autobus di sistemi di monitoraggio, dispositivi antincendio e strumenti di pronto soccorso.

Particolare attenzione è rivolta alla sicurezza dei passeggeri più vulnerabili (minori, anziani, persone con disabilità), anche attraverso segnaletica interna, sedili prioritari e l'assistenza da parte dell'autista.

4.3 Igiene e comfort a bordo

L'azienda cura in modo rigoroso la pulizia e l'igiene dei veicoli, mediante:

- sanificazione quotidiana di superfici e sedili;
- pulizia periodica interna ed esterna dei mezzi;
- controllo della qualità dell'aria e del funzionamento dei sistemi di climatizzazione.

I mezzi sono dotati di:

- sedili imbottiti e comodi,
- ampie vetrate per la visibilità,
- impianti di riscaldamento e raffrescamento,
- spazi dedicati a carrozzine o passeggeri con esigenze speciali.

4.4 Accessibilità e inclusione

Autolinee Mansi si impegna a rendere i propri servizi accessibili al maggior numero di persone possibile, adottando soluzioni inclusive, tra cui:

- mezzi attrezzati per il trasporto di persone con mobilità ridotta (ove possibile),
- facilità di salita e discesa per tutti gli utenti,
- disponibilità del personale ad assistere i passeggeri in difficoltà,

- accessibilità delle informazioni su orari e percorsi anche a persone con disabilità sensoriali, attraverso strumenti alternativi.

4.5 Comunicazione e trasparenza

L'azienda mantiene un costante dialogo con l'utenza, offrendo informazioni sempre aggiornate e facilmente accessibili:

- tramite il sito web istituzionale mansiautolinee.altervista.org,
- attraverso risposte rapide a richieste e segnalazioni via email o telefono.

16

Autolinee Mansi si impegna a fornire comunicazioni chiare e tempestive in caso di variazioni del servizio, soppressione corse, scioperi o eventi straordinari, e a garantire la massima trasparenza nella gestione dei reclami e delle richieste.

5. Diritti dei Passeggeri

Autolinee Mansi riconosce pienamente il ruolo centrale dell'utenza nel servizio di trasporto pubblico locale e si impegna a **tutelare e garantire i diritti fondamentali dei passeggeri**, in conformità con le disposizioni del **Regolamento (UE) n. 181/2011** relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e ai principi stabiliti dalla normativa nazionale e regionale.

I diritti riconosciuti all'utente del servizio si estendono all'intera esperienza di viaggio, dalla fase di informazione alla fruizione del trasporto, fino all'eventuale presentazione di segnalazioni o reclami.

5.1 Diritto all'accesso e all'informazione

Ogni passeggero ha diritto a:

- accedere ai servizi di trasporto pubblico **in modo equo e non discriminatorio**, indipendentemente da età, sesso, nazionalità, disabilità, reddito o condizione sociale;
- ottenere **informazioni chiare, complete e aggiornate** su orari, percorsi, tariffe, eventuali variazioni o sospensioni del servizio;
- ricevere **assistenza nella comprensione delle informazioni** attraverso strumenti alternativi in caso di disabilità o difficoltà linguistiche.

5.2 Diritto alla sicurezza e all'incolumità

Ogni utente ha diritto a:

- viaggiare su mezzi che rispondano a rigorosi criteri di **sicurezza meccanica, strutturale e ambientale**;
- essere trasportato da personale **professionalmente qualificato e formato** per garantire la sicurezza dei viaggiatori e la gestione di eventuali situazioni di emergenza;
- disporre a bordo di sistemi di **allarme, antincendio e primo soccorso**, ove previsti;
- essere assistito in caso di incidenti o interruzioni del servizio.

5.3 Diritto al comfort e all'igiene

Il passeggero ha diritto a:

- viaggiare in un **ambiente pulito, igienico e confortevole**;
- trovare a bordo un **livello adeguato di comfort** in termini di spazio, sedute, temperatura, illuminazione e ventilazione;
- ricevere un servizio **dignitoso e rispettoso** anche in presenza di disagi o ritardi non imputabili all'azienda.

5.4 Diritto all'accessibilità

Le persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno diritto a:

- usufruire del trasporto in condizioni paritarie e senza oneri aggiuntivi;
- ricevere **assistenza gratuita** nella salita, discesa e sistemazione a bordo, compatibilmente con le caratteristiche dei mezzi in uso;
- accedere a **informazioni accessibili**, anche in formato alternativo (digitale, audio, ecc.), su richiesta.

18

Autolinee Mansi si impegna a progressivi adeguamenti della propria flotta e delle infrastrutture per migliorare l'accessibilità fisica, visiva e informativa del servizio.

5.5 Diritto alla tutela, alla trasparenza e al reclamo

Il passeggero ha diritto a:

- **inoltrare reclami, segnalazioni o suggerimenti**, ricevendo riscontro formale in tempi certi;
- conoscere i **canali ufficiali** per la presentazione di reclami (sito web, email, telefono);
- ottenere **indennizzi o rimborsi**, se previsti dalla normativa, in caso di interruzione, cancellazione o grave disservizio, quando responsabilità dell'azienda;
- **consultare liberamente la Carta dei Servizi**, i regolamenti aziendali, le condizioni di viaggio e ogni informazione utile al corretto uso del servizio.

6. Doveri dei Passeggeri

Il corretto utilizzo del servizio di trasporto pubblico locale richiede **collaborazione e senso civico da parte dell'utenza**. Per garantire sicurezza, puntualità, comfort e rispetto reciproco, Autolinee Mansi invita tutti i passeggeri ad attenersi a una serie di comportamenti responsabili e conformi ai regolamenti aziendali e alle disposizioni di legge.

I doveri dell'utenza si articolano come segue:

19

6.1 Obbligo di possesso e validazione del titolo di viaggio

Ogni passeggero ha il dovere di:

- salire a bordo **in possesso di un titolo di viaggio valido o da effettuare a bordo** (biglietto singolo, abbonamento o altro titolo riconosciuto dall'azienda o dal consorzio Unico Campania);
- convalidare il titolo, ove richiesto, al momento della salita;
- **esibire il titolo su richiesta del personale aziendale** o degli agenti accertatori.

Il mancato rispetto di tali obblighi comporta l'applicazione delle **sanzioni amministrative previste** dalla normativa vigente.

6.2 Comportamento civile e rispetto degli altri

I passeggeri sono tenuti a:

- mantenere un comportamento **educato e rispettoso** nei confronti degli altri utenti, del personale di guida e di controllo;
- **evitare schiamazzi, molestie, linguaggio offensivo** o comportamenti che disturbino la tranquillità o la sicurezza degli altri;
- **non danneggiare o sporcare** sedili, superfici, finestre, oblò o altre strutture del mezzo;

- **non fumare** né utilizzare sigarette elettroniche all'interno degli autobus;
- **non consumare cibi o bevande** che possano compromettere l'igiene o la sicurezza a bordo.

Chiunque arrechi danno ai mezzi o agli impianti aziendali sarà responsabile civilmente e penalmente secondo quanto previsto dalla legge.

6.3 Rispetto delle norme di sicurezza

Per la propria e altrui sicurezza, l'utente ha il dovere di:

- **non distrarre il conducente** durante la guida;
- **mantenersi seduto** durante la marcia, ove possibile;
- **non ostruire le porte, le uscite di emergenza o i corridoi**;
- **non trasportare oggetti pericolosi, infiammabili o di grandi dimensioni** se non debitamente segnalati e autorizzati.

È inoltre vietato aprire porte, finestrini o manomettere dispositivi di sicurezza se non in situazioni di reale emergenza.

6.4 Cura dei propri effetti personali

Ogni passeggero è responsabile dei propri beni e ha il dovere di:

- custodire **borse, zaini o bagagli** in modo da non intralciare altri passeggeri o le vie di uscita;
- **evitare di occupare più di un posto** a sedere, specie in presenza di altri utenti in piedi;
- **segnalare tempestivamente** al personale la presenza di oggetti smarriti o sospetti.

Autolinee Mansi declina ogni responsabilità per furti, smarrimenti o danneggiamenti derivanti da negligenza dell'utente.

6.5 Collaborazione con il personale

L'utente deve collaborare con il personale aziendale:

- **rispettando le indicazioni** fornite dal conducente o dagli addetti al controllo;
- **fornendo documentazione** e informazioni necessarie in caso di verifiche, ispezioni o situazioni particolari;
- contribuendo al **mantenimento dell'ordine e della sicurezza a bordo**, anche segnalando eventuali anomalie o disservizi.

7. Impegno Ambientale e Sostenibilità

Autolinee Mansi riconosce il ruolo strategico del trasporto pubblico nella **riduzione dell'impatto ambientale** e nel miglioramento della qualità della vita nei territori serviti. L'azienda opera quotidianamente nel rispetto delle **normative ambientali vigenti** e adotta politiche orientate alla sostenibilità, alla responsabilità ecologica e alla salvaguardia del patrimonio naturale.

7.1 Conformità normativa

Tutti i mezzi in dotazione ad Autolinee Mansi sono **conformi alle direttive europee e nazionali** in materia di emissioni inquinanti e sicurezza ambientale, secondo quanto stabilito dalla normativa Euro sulle classi ambientali dei veicoli (Euro 4, Euro 5, Euro 6 e successivi). L'azienda effettua controlli e manutenzioni regolari per assicurare che i livelli di emissione dei propri autobus rientrino nei limiti previsti dalla legge.

In particolare:

- Il parco mezzi viene **costantemente monitorato** e aggiornato con veicoli a minore impatto ambientale;
- I veicoli sono sottoposti a **revisioni periodiche** che comprendono controlli sulle emissioni, efficienza del motore e sistemi di filtraggio dei gas di scarico;
- L'azienda è **in regola con tutte le prescrizioni** previste dai piani regionali di qualità dell'aria e mobilità sostenibile.

7.2 Buone pratiche per la sostenibilità

L'impegno ambientale dell'azienda non si limita alla sola flotta, ma include anche una **gestione consapevole delle risorse** e dei processi aziendali. In particolare:

- L'utilizzo di **prodotti detergenti ecologici** per la pulizia interna ed esterna degli autobus;
- L'adozione di sistemi a **basso consumo energetico** negli uffici e negli impianti;
- La **digitalizzazione progressiva** delle procedure interne per ridurre il consumo di carta;
- La promozione, presso l'utenza, di una **mobilità collettiva** come alternativa sostenibile all'uso dell'auto privata, contribuendo a ridurre traffico, inquinamento e consumo energetico.

7.3 Educazione ambientale e ruolo sociale

Autolinee Mansi si considera parte attiva della **transizione ecologica** e si impegna a sensibilizzare dipendenti, utenti e istituzioni sul valore della sostenibilità. L'azienda:

- Collabora con le scuole e gli enti locali per **progetti di educazione ambientale** legati alla mobilità sostenibile;

- Partecipa a campagne informative su **risparmio energetico, tutela dell'aria e riduzione dell'impronta ecologica**;
- Promuove l'adozione di comportamenti rispettosi dell'ambiente da parte dell'utenza, come il corretto smaltimento dei rifiuti a bordo, la condivisione dei mezzi e l'attenzione ai consumi.

8. Carta della Mobilità

La **Carta della Mobilità** è lo strumento attraverso cui Autolinee Mansi comunica in modo chiaro e trasparente gli **standard qualitativi**, gli **obiettivi di servizio** e i **criteri di valutazione** adottati per garantire un trasporto pubblico efficiente, sicuro e orientato al cittadino. Questo documento si integra con la Carta dei Servizi e ne rappresenta la componente tecnica e misurabile, secondo quanto stabilito dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998**.

8.1 Un impegno certificato per la qualità

Autolinee Mansi adotta un **Sistema di Gestione della Qualità** conforme alla norma **UNI EN ISO 9001**, certificato da ente accreditato. Tale certificazione attesta che l'organizzazione aziendale è strutturata secondo **processi controllati e monitorati**, finalizzati a garantire il miglioramento continuo delle prestazioni e la piena soddisfazione dell'utenza.

In particolare, il sistema di qualità certificato prevede:

- la **definizione documentata** degli obiettivi di qualità;
- la **formazione continua** del personale;
- la gestione dei reclami e delle non conformità secondo procedure tracciabili;
- il **monitoraggio degli indicatori di performance**;

- la **verifica periodica interna ed esterna** del rispetto degli standard prefissati.

Il possesso della certificazione ISO 9001 rappresenta un elemento distintivo di serietà e affidabilità, e dimostra l'impegno dell'azienda a operare in **trasparenza, efficienza e responsabilità**.

8.2 Obiettivi della Carta della Mobilità

24

Attraverso la Carta della Mobilità, l'azienda si impegna a:

- Definire **standard minimi di servizio** chiari, pubblici e misurabili;
- Garantire la **trasparenza nella comunicazione** con gli utenti;
- Promuovere un **dialogo costruttivo** con la clientela;
- Assicurare **controlli periodici e verifiche tecniche** per monitorare l'aderenza agli standard fissati;

8.3 Indicatori di qualità e standard di servizio

Autolinee Mansi misura la qualità dei propri servizi attraverso una serie di **indicatori oggettivi**, aggiornati annualmente:

Area di qualità	Indicatore	Obiettivo minimo
Regolarità del servizio	Corse effettuate / corse programmate	≥ 98%
Puntualità	Scostamento massimo ±5 minuti	≥ 95% delle corse
Pulizia dei mezzi	Ispezioni e sondaggi utenza	≥ 90% soddisfatti
Comfort e funzionalità	Climatizzazione, sedute, spazio disponibile	≥ 95% funzionante
Accessibilità	Percentuale mezzi con dotazioni PMR	Progressivo adeguamento
Informazione all'utenza	Orari aggiornati online	100% fermate principali
Gestione reclami	Risposte entro 30 giorni	≥ 90% reclami gestiti nei tempi

Ogni indicatore viene rilevato secondo una **metodologia documentata** e validata, inclusa nel sistema qualità ISO 9001.

8.4 Monitoraggio e revisione

Il rispetto degli standard viene controllato mediante:

- **audit interni** e verifiche documentali;
- **sopralluoghi e ispezioni** sui mezzi e alle fermate;
- **rilevazioni periodiche** tramite strumenti di customer satisfaction (questionari, interviste, moduli online);
- **tracciabilità e analisi dei reclami** ricevuti dall'utenza.

26

I risultati sono oggetto di **report annuale** e alimentano il processo di **riesame della Direzione**, che decide eventuali azioni correttive e migliorie future.

8.5 Accesso alla Carta e partecipazione dell'utenza

La Carta della Mobilità è:

- **disponibile online** sul sito ufficiale dell'azienda;
- fornita in formato cartaceo presso la sede di Petina
- **accessibile in formato semplificato o alternativo**, su richiesta, per utenti con disabilità.

Inoltre, l'azienda promuove la partecipazione dell'utenza attraverso:

- **questionari di gradimento** disponibili periodicamente;
- canali diretti di contatto (email, telefono, sito web);
- un sistema **aperto di raccolta segnalazioni**, che consente all'utenza di proporre osservazioni e suggerimenti.

9. Reclami, Suggerimenti e Comunicazioni dell'Utenza

Autolinee Mansi considera il **dialogo con l'utenza** un elemento fondamentale per il miglioramento costante del servizio. La possibilità per i passeggeri di inviare reclami, segnalazioni e suggerimenti rappresenta un **diritto tutelato** e un **canale attivo di partecipazione**, utile per monitorare la qualità percepita e intervenire prontamente in caso di disservizi.

L'azienda si impegna a **gestire con serietà, trasparenza e tempestività** ogni comunicazione ricevuta, garantendo la presa in carico e una risposta formale nei tempi previsti.

27

9.1 Modalità di invio dei reclami

Gli utenti possono inviare:

- **Reclami** per segnalare ritardi, soppressioni di corse, comportamenti scorretti del personale, problemi tecnici o organizzativi;
- **Segnalazioni** relative a disservizi occasionali, carenze informative o ambientali;
- **Suggerimenti** per migliorare percorsi, orari, comunicazione, accessibilità e comfort.

Tali comunicazioni possono essere inviate attraverso il **form online** disponibile nella sezione "Contattaci" del sito ufficiale:

 <https://mansiautolinee.altervista.org/contattaci>

In alternativa, è possibile utilizzare i seguenti **contatti diretti**:

 **I nostri contatti telefonici**

- **Sede di Petina:** 0828.1997800
 - **Sede di Salerno:** 089.232474
-

 **Indirizzo e-mail**

- **Email ufficiale:** autolineemansi@libero.it
-

9.2 Tempi di risposta e tracciabilità

Ogni reclamo ricevuto viene:

- Registrato se necessario all'interno del **sistema di gestione qualità** aziendale (ISO 9001),
 - Gestito internamente,
 - **trattato entro 30 giorni** dalla data di ricezione,
 - seguito (se necessario) da una **risposta scritta all'utente**, con l'indicazione dell'esito o delle eventuali azioni correttive adottate.
-

9.3 Tutela dell'utente

L'invio di un reclamo non comporta alcun costo né pregiudica in alcun modo i diritti del passeggero. L'azienda garantisce la **riservatezza dei dati personali** forniti e il loro utilizzo esclusivo per le finalità connesse alla gestione della segnalazione, in conformità al **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** sulla protezione dei dati personali.
