

Carta della Mobilità 2023

Curcio

- Premessa
- Le aziende
- Le attività ed i servizi offerti
- Organizzazione aziendale
- Tutela dei clienti (diritti)
- Norme comportamentali (doveri)
- Reclami
- Validità della carta
- Fattori di qualità

Premessa

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi per il trasporto pubblico, voluta, ideata e redatta per migliorare la comunicazione con i nostri clienti e, più in generale, per avviare una forma di dialogo con tutti coloro che hanno interesse nel settore del Trasporto viaggiatori su strada: i clienti possono conoscere l'azienda e le attività aziendali nel loro complesso, nei propri numeri, conoscere le regole, i propri doveri e i propri diritti; l'azienda ha uno strumento per ascoltare chi usufruisce dei propri servizi, migliorandone la qualità e la soddisfazione del proprio cliente impegnandosi al raggiungimento dei risultati dichiarati.

La presente carta di mobilità, oltre ad uniformarsi ai criteri dettati dal Dpcm del 30 dicembre 1988, intende già uniformarsi alle regole introdotte dal Regolamento UE n.181/2011 del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (modifica del Reg.CE n.2006/2004) che andrà in vigore quest'anno per le autolinee con percorso superiore a 250 km.

La carta della Mobilità è distribuita presso le sedi aziendali delle società:

- Salerno, via Clemente Mauro n.26 (telefono 089 25 40 80)
- Polla (Salerno), via delle Fornaci n.6 (telefono 0975 39 12 13);
- Scario (Salerno), via Rione Nuovo n.7 (telefono 0974 98 60 66).

Inoltre può essere visualizzata e stampata collegandosi al sito web aziendale www.autolineecurcio.it

L'azienda

L'attività delle Autolinee Curcio inizia nel 1939 a Polla in provincia di Salerno, quale impresa individuale, ottenendo dall'allora competente Ministero dei Trasporti la concessione dell'autolinea "Auletta – Teggiano" nell'area del Vallo di Diano. Successivamente è stata costituita la Autolinee Curcio srl. Negli anni '70 a Scario (Golfo di Policastro) muove i suoi primi passi l'altra società, Ettore Curcio e F.lli snc, con l'affidamento dell'autolinea "Sapri – Centola Scalo". Nel 2019 nasce la società consortile A.B.C.D. Mobilità scarl (acronimo di Alburni-Bussento-Cilento e Diano) partecipata dalla due società del gruppo Curcio e titolare dei servizi TPL in Provincia di Salerno dal 2020.

L'attività ed i servizi offerti

Nel corso dei decenni l'attività, oltre a mutare il proprio assetto giuridico, ha segnato uno sviluppo dimensionale, diversificando le tipologie di attività trasporto persone su gomma:

Autolinee di Trasporto Pubblico Locale di competenza della Regione Campania e Provincia di Salerno;

Autolinee a Lungo Raggio di competenza del Ministero dei Trasporti;

Noleggio Autobus di Gran Turismo con conducente.

Nel settore delle Autolinee di Trasporto Pubblico Locale di competenza della Regione Campania la società consortile A.B.C.D. Mobilità scarl è oggi autorizzata all'esercizio di diversi servizi di TPL a frequenza ordinaria e scolastica (autolinee extraurbane) nel Vallo di Diano, Golfo di Policastro e da questi bacini per Eboli, Salerno, Università di Fisciano, Napoli e Napoli APT.

Nel settore delle Autolinee a Lungo Raggio di competenza del Ministero dei Trasporti le aziende (Autolinee Curcio srl e Ettore Curcio e Figli Trasporti snc) sono autorizzate – in associazione temporanea di impresa - all'esercizio delle seguenti autolinee:

- Lauria-Pisa
- Senise- Fiumicino
- Lauria-Parma
- Sant'Arcangelo-Rimini
- Polla-Diamante

L'attività ed i servizi offerti

Nel settore del Noleggio Autobus di Gran Turismo l'azienda offre un parco rotabile di una quindicina di autobus Gran Turismo, tutti di recente immatricolazione noleggiandoli a privati, a parrocchie, ad aziende, a scuole ed ad operatori turistici (trasferimenti e tours organizzati): questa tipologia di servizi viene offerta anche per il tramite di servizi turistici che, dal 1975, vengono organizzati e commercializzati dalla "Curcio Viaggi", avente sede in Polla ed in Salerno con attività di agenzia di viaggi e tour operator.

Di recente l'azienda ha restaurato alcuni autobus d'epoca (anni '40, '50 e '60) utilizzati sia da case cinematografiche per film e cortometraggi che noleggiati per cerimonie (eventi e matrimoni).

Organizzazione aziendale

La società Autolinee Curcio srl ha sede legale in Polla (Salerno) alla via delle Fornaci n.6 – partita IVA01129000657. Altre sedi operative sono in Salerno alla via Clemente Mauro n.24 ed in Sassano (Salerno) alla via San Rocco. I recapiti telefonici sono per la sede di Polla il numero 0975.39.12.13 (fax 0975.39.19.39), per la sede di Salerno

il numero 089.25.40.80. L'indirizzo di posta elettronica è info@autolineecurcio.it, mentre quello certificato è autolineecurciosrl@pec.it.

L'organizzazione aziendale è conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008 ed è stata nuovamente certificata dal TUV con numero I000321 del 14.07.2010.

L'organizzazione è diretta da un consiglio di amministrazione che coordina l'attività delle aree di movimento (24 unità), amministrazione/contabilità (3 unità) e manutenzione (2 unità).

Il complesso aziendale di Polla si sviluppa su di un'area di 15.000 mq con ampio parcheggio ed area manovra, area lavaggio, impianto rifornimento carburante, autorimessa coperta, officina e reparto carrozzeria, uffici amministrativi, biglietteria ed un'area "terminal bus" con sale di attese, nr.5 corridoi coperti per gli arrivi e le partenze degli autobus, servizi igienici e parcheggi lunga sosta per la clientela: struttura, questa, destinata all'integrazione di tutti i servizi gestiti nel Vallo di Diano aventi come snodo di interscambio la località di Polla.

Organizzazione aziendale

Le società Ettore Curcio e Figli Trasporti snc e Ettore Curcio e Figli srl hanno sede legale in Scario (Salerno) alla via Rione Nuovo n.7 – partita IVA00233780659 e partita IVA05098900656. Altra sede operativa è in Policastro, alla località Crocifisso. I recapiti telefonici sono numero 0974.98.60.66 e 0974.98.69.69. L'indirizzo di posta elettronica è info@autolineecurcio.it, mentre quello certificato è ettorecurcioefiglisnc@pec.it e ettorecurcioefiglisrl@pec.it.

L'organizzazione aziendale è conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008 ed è stata nuovamente certificata dal TUV con numero I000793 del 14.07.2010.

Le organizzazioni sono dirette da un amministratore unico che coordina l'attività, complessivamente, delle aree di movimento (18 unità), amministrazione/contabilità (3 unità) e manutenzione (2 unità). La prima società si occupa di noleggio autobus ed autolinee a lungo raggio; la seconda di trasporto pubblico locale.

Il complesso aziendale di Scario si sviluppa su di un'area di 5.000 mq con parcheggio, area lavaggio e rifornimento carburante interno, officina, uffici amministrativi. Una progettualità in corso prevede la realizzazione di un terminal bus per arrivo/partenze bus per l'integrazione dei servizi gestiti nel Golfo di Policastro.

Tutela dei clienti (diritti)

Nel redigere questa carta della mobilità le aziende Curcio intendono erigere a fondamento della propria attività, i seguenti principi:

- a) nessuna discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dal vettore e l'assistenza verso le persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- b) diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;
- c) diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo oltre i limiti previsti a meno che detti ritardi siano stati causati da scioperi, avverse condizioni atmosferiche, blocco transito su strade, o qualsiasi altra causa non imputabile all'azienda;
- d) informazioni chiare e precise da fornire ai clienti ed una periodica valutazione del servizio prestato attraverso periodiche azioni di "customer satisfaction"
- e) veloce e puntuale trattamento dei reclami;
- f) informativa sul regolamento di viaggio chiara e semplice resa da operatori che dichiarano il proprio nome alla risposta;
- g) informativa trasparente e corretta al riguardo degli orari, fermate, percorsi e tariffe;
- h) garanzia della continuità del servizio nel rispetto degli orari e percorsi pubblicati dalle aziende;

Tutela dei clienti (diritti)

- i) cortesia e gentilezza del personale aziendale verso tutti;
- j) il cliente ha il diritto di viaggiare a bordo di autobus regolarmente revisionati dagli organi tecnici competenti, in condizioni igieniche irreprensibili, con standards di comodità adeguati al percorso da effettuare, abitacolo adeguatamente climatizzato;
- k) ogni autobus deve avere una copertura assicurativa per un massimale non inferiore ad € 10 milioni di euro per sinistro.

Norme comportamentali (doveri)

Validità orari

Le informazioni pubblicate periodicamente con materiale pubblicitario/informativo possono essere soggette a variazioni: pertanto la clientela, prima di mettersi in viaggio, deve chiederne conferma presso le biglietterie convenzionate ed elencate o telefonare al numero verde 800.12.20.12 o visitando il sito aziendale www.autolineeaurcio.it.

L'azienda non si assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze se derivate da cause non imputabili alla stessa quali scioperi, maltempo, guasti meccanici, viabilità. Il programma di esercizio potrebbe subire modifiche nei giorni di Capodanno, Pasqua, Ferragosto e Natale ed in quelli immediatamente precedenti o successivi. I Signori viaggiatori devono recarsi alla fermata almeno 10 minuti prima dell'orario di partenza indicato.

Prenotazioni

per le autolinee a lungo raggio - i Signori clienti devono prenotare:

- telefonicamente al numero verde 800.12.20.12 ovvero 0974 98 60 66 ovvero 0975 39 13 21 nei giorni feriali e nei seguenti orari: 9:00 – 13:00 e 16:00 – 19:30. Al momento della prenotazione riceveranno un numero di prenotazione;
- acquistando il biglietto presso le rivendite autorizzate (elenco consultabile sul sito aziendale);
- acquistando il biglietto on-line seguendo la procedura indicata sul sito aziendale.

Norme comportamentali (doveri)

Nessuna prenotazione telefonica viene accettata nei periodi precedenti e successivi alle festività (Capodanno, Epifania, Pasqua, Ponte del 25 aprile e del 1 maggio, Festività dei Morti e dei Santi, Natale).

I Signori viaggiatori che non hanno effettuato alcuna prenotazione hanno diritto di essere trasportati nei limiti della disponibilità dei posti.

Per le autolinee di tpl/stagionali: nessuna prenotazione è possibile.

Tariffe

per le autolinee a lungo raggio: Le tariffe in vigore sono quelle pubblicate sul sito. Per nessuna autolinea è previsto un supplemento se il biglietto viene acquistato a bordo. Sono applicate riduzioni per i clienti aventi meno di 12 anni. Recandosi presso la biglietteria che ha emesso il biglietto, il cliente potrà ottenere un rimborso pari all'80% del prezzo del biglietto se richiesto 72 ore prima della partenza prevista. Nessun rimborso è previsto se l'annullamento è richiesto dopo la partenza prevista. Prima della partenza è sempre possibile chiedere un cambio corsa con pagamento di un supplemento.

per le autolinee di tpl/stagionali: Le tariffe in vigore sono quelle autorizzate dalla Provincia di Salerno/Regione Campania (metodo per fascia chilometrica). Nessuna riduzione è applicata. Nessun rimborso è previsto.

Norme comportamentali (doveri)

Trasporto bagagli

per le autolinee a lungo raggio e tpl/stagionali: Ciascun viaggiatore ha diritto al trasporto di un bagaglio di dimensioni non superiori a cm.140 (lunghezza+larghezza+altezza) ovvero non superiore a 20 kg da sistemare nella bagagliaia dell'autobus, oltre ad un piccolo bagaglio a mano da sistemare a bordo dell'autobus le cui dimensioni non eccedano 85 cm (lunghezza+larghezza+altezza). E' vietato il trasporto di bagagli contenenti liquidi. Salvo disponibilità di spazio è possibile il trasporto di un ulteriore bagaglio con pagamento del relativo supplemento all'autista. Non essendo assicurato è consigliabile che il bagaglio non trasporti oggetti di valori ed in caso di danneggiamento grave o furto dello stesso l'azienda è responsabile nei limiti previsti dalla legge in vigore.

Trasporto animali

per le autolinee a lungo raggio e di tpl/stagionali: siamo spiacenti ma non è consentito il trasporto di animali, di qualsiasi tipo, a meno che trattasi di cani guida per non vedenti.

Norme comportamentali (doveri)

Assegnazione posto

per le autolinee a lungo raggio: Al momento della prenotazione viene assegnato il numero del posto sull'autobus che il passeggero occuperà per il viaggio. Tale assegnazione non è garantita in occasione di corse multiple, coincidenze, sostituzione di tipologia di autobus o in particolari periodi di altissima frequenza. I passeggeri possono cambiare il posto assegnato dopo che l'autobus ha ultimato tutte le fermate di carico.

per le autolinee di tpl/stagionali: Nessuna assegnazione posto è possibile.

Norme comuni

per le autolinee a lungo raggio e di tpl/stagionali: I Signori clienti non possono fumare a bordo, non possono presentarsi in stato di evidente alterazione psico-fisica, non possono depositare bagagli lungo il corridoio e le scale dell'autobus, restare in piedi durante la marcia, gettare rifiuti nell'autobus o dal finestrino, sporcare o imbrattare o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus. Non possono usare strumenti musicali, cantare e schiamazzare. I Signori clienti devono segnalare al personale di bordo la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori ed avvertire immediatamente il personale viaggiante e/o l'azienda dell'avvenuto smarrimento di un proprio bagaglio. Osservare gli orari di sosta tecnica per le fermate di ristori.

Norme comportamentali (doveri)

Durante il viaggio possono utilizzare telefoni cellulari e/o apparecchiature audiovisive purché il loro utilizzo (e relativa rumorosità) non rechi disturbo agli altri viaggiatori. I Signori clienti, al fine di agevolare il lavoro dei conducenti, devono rispettare prudentemente la distanza dall'autobus in arrivo alle fermate.

Reclami

I Signori clienti possono effettuare un reclamo via posta elettronica all'indirizzo email: info@autolinee-curcio.it allegando il modulo reclami presente sul sito web autolinee-curcio.it. Le aziende si impegnano a rispondere entro 30 giorni.

Si informa la gentile clientela che è possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolamentazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (N.B.: solo dopo aver presentato un reclamo all'azienda AUTOLINEE CURCIO e decorsi novanta giorni dall'invio), tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 – Torino, oppure inviando una email ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

-pec@pec.autorita-trasporti.it; -reclami-bus@autorita-trasporti.it;
oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTE), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Per ulteriori informazioni consultare il sito web www.autorita-trasporti.it

Reclami

Questa carta della Mobilità è valida dal 01 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023. Essa è sempre disponibile e consultabile sul sito www.autolinee-curcio.it.

Qualsiasi viaggiatore viene considerato edotto delle norme ivi indicate.

Fattore di qualità

Sicurezza del viaggio: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
Incidenti/gg impiego	5/6.000	8/6.000	12/6.000	6/6.000	0/6.000
% autobus inf. 5 anni	20%	25%	50%	33%	0%
% autobus 5/10 anni	40%	50%	25%	33%	0%
% autobus oltre 10 anni	40%	25%	25%	33%	0%

Sicurezza del viaggio: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
Incidenti/gg impiego	10/15.000	10/15.000	9/15.000	10/15.000	0/15.000
% autobus inf. 5 anni	25%	25%	10%	20%	0%
% autobus 5/10 anni	50%	25%	45%	40%	0%
% autobus oltre 10 anni	25%	50%	45%	40%	0%

Fattore di qualità

Attenzione all'ambiente: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
Autobus con motore Euro 4-5	60%	60%	65%	65%	80%
Autobus con motore Euro 2-3	30%	30%	35%	35%	20%
Autobus con motore Euro 0-1	10%	10%	0%	0%	0%

Attenzione all'ambiente: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
Autobus con motore Euro 4-5	35%	35%	35%	40%	50%
Autobus con motore Euro 2-3	40%	40%	35%	40%	40%
Autobus con motore Euro 0-1	25%	25%	20%	20%	10%

Fattore di qualità

Comfort: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
% autobus climatizzati	100%	100%	100%	100%	100%
Spazio disponibile tra sedili (cm)	78	78	78	78	83
Efficienza climatizzazione p.bus	100%	100%	100%	100%	100%
% bus cardioprotetti	80%	80%	80%	80%	80%
% bookbus	80%	80%	80%	80%	80%
% reclinabilità schienale	100%	100%	100%	100%	100%
% monitor/frigo	100%	100%	100%	100%	100%
% toilette	15%	15%	15%	15%	15%

Comfort: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
% autobus climatizzati	100%	100%	100%	100%	100%
Spazio disponibile tra sedili (cm)	67	67	67	67	67
Efficienza climatizzazione p.bus	90%	90%	90%	90%	90%
% reclinabilità schienale	75%	75%	75%	75%	75%

Fattore di qualità

Pulizia e condizioni igieniche: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
n° interventi quotidiani pulizia esterna per autobus	1	1	1	1	1
n° interventi quotidiani pulizia interna per autobus	1	1	1	1	1
% percezione positiva comfort viaggio	90%	90%	90%	90%	100%

Pulizia e condizioni igieniche: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
n° interventi quotidiani pulizia esterna per autobus	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
n° interventi quotidiani pulizia interna per autobus	1	1	1	1	1
% percezione positiva comfort viaggio	80%	80%	80%	80%	100%

Fattore di qualità

Efficienza del servizio: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
% corse effettuate/programmate	100%	100%	100%	100%	100%
% corse ritardi sup. 15'	9%	8%	9%	10%	0%
% corse ritardi sup. 30'	3%	4%	3%	3%	0%

Efficienza del servizio: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2019	2020	2021	2022	Obiettivo 2023
% corse effettuate/programmate	99%	99%	98%	99%	100%
% corse ritardi sup. 15'	6%	8%	6%	7%	0%

Polla, 3 gennaio 2023



AUTOLINEE CURCIO SRL
Via Fornaci, 6 - 84035 POLLA (SA)
P. IVA 0112900 065 7