



14 NOV. 2005

15-9

IMMEDIATA ESECUTIVITÀ

PROVINCIA di BENEVENTO

Deliberazione della Giunta Provinciale di Benevento n. 849 del 11 NOV. 2005

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA "CARTA DELLA MOBILITÀ BENEVENTANA".

L'anno duemila5 il giorno Undici del mese di Novembre presso la Rocca dei Rettori si è riunita la Giunta Provinciale con l'intervento dei Signori:

- 1) On.le Carmine Nardone
- 2) Rag. Giovanni Mastrocinque
- 3) Dott. Rosario Spatafora
- 4) Rag. Alfonso Ciervo
- 5) Ing. Pompilio Forgione
- 6) Dott. Giorgio C. Nista
- 7) Dott. Pasquale Grimaldi
- 8) Dott. Carlo Petriella
- 9) geom. Carmine Valentino

- Presidente _____
- Vice Presidente ASSENTE
- Assessore _____
- Assessore ASSENTE
- Assessore ASSENTE
- Assessore _____
- Assessore _____
- Assessore _____
- Assessore _____

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Sergio MUOLLO)

Con la partecipazione del Segretario Generale ~~Dott. Gianclaudio Iannella~~ e dell'Assessore
proponente Dott. Rosario Spatafora

LA GIUNTA

Preso visione della proposta del Settore Infrastrutture e Trasporti istruita dall'Arch. Elio Pisaniello e dal Geom. Pasquale Cermola che qui di seguito si riporta:

- in attuazione D.Lgs n. 422/97, come modificato ed integrato dal D.Lg.vo 400/99, la Regione Campania con l'art. n .8 della L.R. 28 marzo 2002, n.3, ha trasferito alle province le funzioni ed i compiti in materia di trasporto pubblico locale di persone su gomma;
- gli adempimenti normativi delle citate leggi prevedono a carico delle province specifiche funzioni di pianificazione, programmazione, amministrazione e controllo del sistema di mobilità;

Fatto presente che:

- in ordine al disposto di cui all'art. 38 della L.R. del 28 marzo 2002, n.3, le province hanno altresì il compito di perseguire, nell'ambito del trasporto pubblico locale, il miglioramento dell'offerta attraverso la individuazione e codificazione degli standard di qualità dei servizi, in modo da soddisfare nel modo più appropriato possibile le esigenze di mobilità dei cittadini;
- il decreto legislativo n. 422/97, e successive integrazioni e modificazioni, e la l.r. 28 marzo 2002, n.3 della Regione Campania prevedono, ai fini del raggiungimento degli obiettivi di efficienza, efficacia e qualità, l'espletamento delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi di pubblico trasporto di persone ;
- l'art. 1 della legge regionale n.5 del 26 marzo 2004 prevede che i servizi di trasporto pubblico locale di persone di competenza della Provincia di Benevento, affidati in via transitoria con contratti di servizio ponte alle imprese concessionarie degli stessi alla data della l.r. 28 marzo 2002, n.3, rimangono in vigore non oltre il 31-12-2005;
- i servizi di t.p.l. debbono, pertanto, essere assegnati, se non intervengono ulteriori proroghe con legge regionale, mediante procedure concorsuali, in conformità alla normativa comunitaria e nazionale degli appalti pubblici di servizi;

Atteso che:

- la redazione del "Piano dei Trasporti Pubblici Locali" ed il " Programma Triennale dei Servizi Minimi 2003/2005 è stata affidata al Gruppo SOGES S.p.a. di torino con deliberazione del C.P. di Benevento n. 121 del 27.12.2002 ;
- con deliberazione n. 209 del 15-05-2003 la G.P. di Benevento ha inteso affidare allo stesso GRUPPO SOGES S.p.A. l'elaborazione della "Carta della Mobilità Provinciale" della Provincia di Benevento, regolata da apposita convenzione sottoscritta dalle parti contraenti il 27 Aprile 2004, per un importo complessivo di euro 25.920,00;
- la carta della mobilità, costituisce allegato essenziale del capitolato di appalto, ai fini dell'affidamento dei servizi di T.P.L.;

Preso atto che la carta della mobilità propone in modo chiaro le prerogative di un adeguato supporto allo sviluppo economico e sociale di un territorio ampio e ricco di prospettive, dettando validi principi a tutela dei clienti, quali:

Verbale letto, confermato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Gianclaudio IANNELLA)

IL PRESIDENTE

(Dr. Carmine NARDONE)

N. 1045 Registro Pubblicazione

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo in data odierna, per rimanervi per 15 giorni consecutivi a norma dell'art. 124 del T.U. - D.Lgs.vo 18.06.2000, n.267

BENEVENTO

IL MESSO

IL SEGRETARIO GENERALE
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Gianclaudio IANNELLA)

La su-estesa deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio in data 14 NOV. 2005 e contestualmente comunicata ai Capigruppo ai sensi dell'art. 125 del T.U. - D.Lgs.vo 18.08.2000, n. 267

SI ATTESTA, che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a norma dell'art. 124 del T.U. - D.Lgs.vo 18.08.2000 n. 267 e avverso la stessa non sono stati sollevati rilievi nei termini di legge.

Il 1 DIC. 2005
IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

IL SEGRETARIO GENERALE

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi del T.U. - D.Lgs.vo 18.08.2000, n. 267 il giorno 1 DIC. 2005.

- Dichiarata immediatamente eseguibile(art.134,comma 4, D.Lgs.vo 18.08.2000, n. 267)
- Decorsi 10 giorni dalla sua pubblicazione (art.134,comma 3, D.Lgs.vo 18.08.2000, n. 267)
- E' stata revocata con atto n. _____ del _____.

BENEVENTO, li 1 DIC. 2005

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Gianclaudio IANNELLA)

Copia per
Lx SETTORE SME
SETTORE SI
SETTORE _____

Revisori dei Conti
Nucleo di Valutazione

Conferenza Capigruppo

il	<u>30-11-05</u>	prot. n.	<u>Es 10554</u>
il	<u>16-11-05</u>	prot. n.	<u>5.12.05</u>
il		prot.n.	
il		prot. n.	



PROVINCIA di BENEVENTO

Settore Servizi ai Cittadini

Servizio Affari Generali

1523
15.11.05

Prot. n. *33/4*

Benevento, li **16 NOV. 2005**

U.O.: GIUNTA/CONSIGLIO

MOBILITA'

AL DIRIGENTE DEL SETTORE
MOBILITA' - ENERGIA

AL DIRIGENTE DEL SETTORE
INFRASTRUTTURE

AL PRESIDENTE
NUCLEO DI VALUTAZIONE

SEDE

Oggetto: Delibera G.P. N. 849 del 11.11.2005 AD OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA
"CARTA DELLA MOBILITA' BENEVENTANA" -

Per quanto di competenza si rimette copia della delibera indicata in oggetto,
immediatamente esecutiva.

IL DIRIGENTE
Dr. ssa Patrizia TARANTO

ape

LA GIUNTA

Per i motivi espressi in narrativa e che formano parte integrante e sostanziale del presente dispositivo a voti unanimi

DELIBERA

1. di approvare come approva, la prima edizione 2005 della "*Carta della Mobilità Beneventana*" della Provincia di Benevento che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di trasmettere la presente deliberazione, ad avvenuta esecutività, alle imprese affidatarie dei servizi pubblici di linea provinciali, alla Regione Campania – Area Generale di Coordinamento Trasporti e Viabilità.

- 1° *Eguaglianza e imparzialità*: per garantire l'accessibilità ai servizi senza distinzione di sesso, nazionalità, etnia, lingua, religione, impegnandosi inoltre a rendere più agevole l'accessibilità alle persone disabili, anziane o con difficoltà motorie;
- 2° *Trasparenza e partecipazione*: per garantire l'informazione al pubblico, valutando le segnalazioni, le proposte e i suggerimenti che pervengono dai clienti al fine di orientare le attività di miglioramento del servizio, anche con contatti periodici tra Provincia, Aziende rappresentanze sindacali e dei consumatori presenti sul territorio;
- 3° *Continuità del servizio*: per garantire il servizio di trasporto continuativo e regolare, nel rispetto dell'orario diffuso al pubblico, in modo che soddisfi i requisiti di efficienza anche nel caso di particolare urgenza ovvero al verificarsi di eventi imprevedibili e situazioni improvvise non dipendenti dalle aziende tramite avvisi scritti;
- 4° *Efficienza ed efficacia*: per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati, verificando di volta in volta i dati di natura qualitativa, adottando progetti volti al continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio, impegnandosi ad investire nell'ambito tecnologico, organizzativo e gestionale;
- 5° *Libertà di scelta* : per garantire agevolazioni al cittadino nella scelta della soluzione migliore di viaggio, anche attraverso soluzioni di servizi integrati;

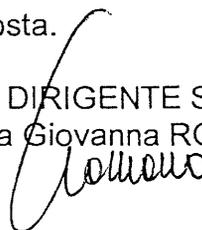
Visti i riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 " Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/1998 " Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Decreto legislativo 345/1998;
- Decreto legislativo 400/1999;
- Art. 38 della Legge Regionale del 28 Marzo 2002 n.3;

Esprime parere favorevole circa la regolarità tecnica della proposta.

Li _____

IL DIRIGENTE S.M.E.
(Dott.ssa Giovanna ROMANO)



Esprime parere favorevole circa la regolarità contabile della proposta,

Li _____

IL DIRIGENTE DEL SETTORE FINANZE
E CONTROLLO ECONOMICO
(Dr. Sergio MUOLLO)

↳ a cura di
Provincia di Benevento
Assessorato Mobilità
e Trasporto Locale

Assessore
Dott. Rosario Spatafora

con la collaborazione di:
Settore Mobilità ed Energia

Dirigente
Dott.ssa Giovanna Romano

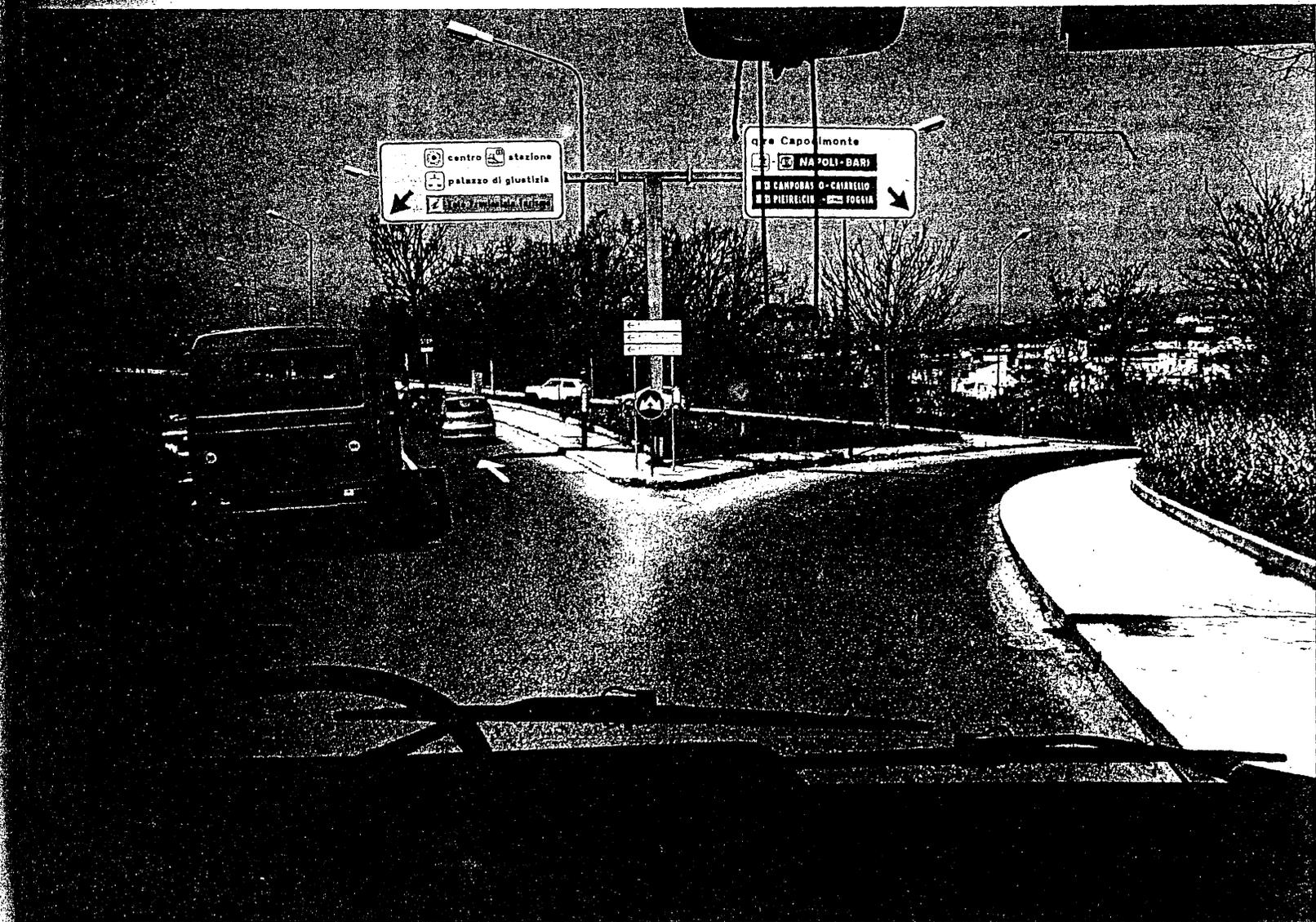
↳ informazioni
Provincia di Benevento
Largo Giosuè Carducci, 5
82100 Benevento
tel. 0824.774289
fax 0824.316840

↳ punto informativo turistico
via Sandro Pertini
(presso Terminal Bus)

↳ organizzazione generale
Gruppo Soges S.p.A. Torino

SOGES

www.grupposoges.it



centro stazione
palazzo di giustizia
P.zza Municipio 1

P.zza Capolomonte
NAPOLI-BARI
P.zza CAMPORAS G. CAIARIELLO
P.zza PIZZARELLI FOGGIA

C-
C-
C-

za & C. S.a.s.
ttisti, 61
onte Matese (CE)
1838
1838

Gasperi, 35
lli
1707
1278

Caprio e C. S.n.c.
18
enta (BN)
78020
17363

Autolinee Giuseppe Izzo S.r.l.
via Napoli, 24
82016 Montesarchio (BN)
tel. 0824-831521
fax 0824-831521

Autolinee Saquella Annina
via S. Rocco, 24
82030 Frasso telesino (BN)
tel. 0824 979624
fax 0824-979624
www.saquellabuservice.com

Autoservizi Igelzi S.r.l.
via Fontanelle, 36
82020 Pietrelcina (BN)
tel./fax 0824-991939
via XXIV Maggio
82100 Benevento (BN)
tel. 0824-334323
fax 0824-53763

Autolinee Laudati S.r.l.
via Giuseppe Maria Galanti, 22
82020 S. Croce del Sannio (BN)
tel. 0824-950006
fax 0824-950006

Autolinee Sellitto S.r.l.
via Ciardelli
83015 Pietrastornina (AV)
via Covini, 6
82010 Arpaise (BN)
tel. 0824-46304
fax 0824- 384914
www.sellitto.com

Damiano Vincenzo Autolinee
via Marotta, 12
82030 Limatola (BN)
tel. 0823-481235
fax 0823-481235

Bizzarro Floridante Autolinee
via Mario Mennato, 1
82030 Paupisi (BN)
C.da Torrepalazzo
Torrecuso (BN)
tel.0824-872002
fax 0824-876255

Marcarelli Giuseppe Autolinee
via Gramsci, 39
82030 Castelpoto (BN)
tel./fax 0824-59037

E.T.A.C. S.r.l.
via San Cosimo, 2
82100 Benevento (BN)
tel. 0824-28321
fax 0824-47081
etacsrl@tin.it

Eredi di Raffaele Raffio S.n.c
viale Principe di Napoli, 45
82100 Benevento (BN)
tel./fax 0824-43187

Eredi Eduardo Palombi Autolinee
via dei Pentri, 27
82100 Benevento (BN)
tel./fax 0824-21804
palombiautolinee@tin.it

F.lli Iorio S.n.c.
via Roma, 103
82026 Morcone (BN)
tel./fax 0824-956018

Ferrovia Alifana e Benevento-Napoli S.r.l.
Direzione Autolinee:
via Munazio Planco
82100 Benevento (BN)
tel. 0824-320701
fax 0824-320760
Numero verde: 800-127157
lunedì-sabato h 7.30-19.30

Fratelli Mazzone S.r.l.
via Filippo Raguzzini, 4
82100 Benevento (BN)
tel. 0824-482030
fax 0824-482762
www.mazzoneturismo.com
bus@mazzoneturismo.com

Lisella Autolinee S.r.l.
via Tenente Tancredi, 31
82036 Solopaca (BN)
tel. 0824-901016
fax 0824-901012

Mazzone Bruno S.r.l.
viale dei Rettori, 27
82100 Benevento (BN)
tel. 0824-50101/53919
fax 0824-50101/53919
autoserv@tin.it

Rispoli S.r.l.
Largo Fontana, 9
82027 Casalduni (BN)
tel. 0824-856442
fax 0824-856442

Tinessa Autolinee S.r.l.
via Napoli, 1
82016 Montesarchio (BN)
tel. 0824-831521
fax 0824-831521
autolineetinessas.r.l.@tin.it



I Centri Servizi

Per informazioni su orari, percorsi,
linee, suggerimenti e reclami.



Gli Uffici Provinciali

Al telefono e di persona
Largo Giosuè Carducci, 5
82100 Benevento

tel. 0824-774289
fax 0824-316840

Punto informativo Turistico
via Sandro Pertini
(presso Terminal Bus)

on-line
www.provincia.benevento.it
roccadei@tin.it



Le Aziende attualmente presenti sul territorio

Angelo Ferrazza & C. S.a.s.
via Cesare Battisti, 61
81016 Piedimonte Matese (CE)
tel. 0823-911838
fax 0823-911838

A.T.C. S.r.l.
via Alcide De Gasperi, 35
80100 Napoli
tel. 081-5311707
fax 081-5311278

Autolinee Di Caprio e C. S.n.c.
via Stazione, 18
82030 Dugenta (BN)
tel. 0824-978020
fax 0824-717363



Dati attuali di eccellenza

All'atto della pubblicazione di questa prima edizione della Carta della Mobilità possiamo comunque individuare una situazione di eccellenza per ciascun bacino relativamente ai principali indicatori di qualità erogata.

↘ Indicatori e standard di qualità		est		nord-ovest		sud ovest	
fattore	parametro	risultato 2004	obiettivo 2005	risultato 2004	obiettivo 2005	risultato 2004	obiettivo 2005
sicurezza	n° sinistri/Km percorsi	0	0	0	0	0	0
	n° feriti/Km percorsi	0	0	0	0	0	0
	% mezzi < 10 anni età	46%	46%	53%	53%	42%	42%
	% mezzi 10 < anni età > 15	46%	46%	18%	18%	33%	33%
	% mezzi > 15 anni età	8%	8%	29%	29%	25%	25%
regolarità	n° denunce/viaggiatori	0	0	0	0	0	0
	% corse programmate/effettuate	98%	98%	100%	100%	100%	100%
	velocità media di servizio [Km/h]	35 km/h	35 km/h	30 km/h	30 km/h	30 km/h	30 km/h
	% max di ritardi in ora di punta [> 10']	0,5%	0,5%	5%	5%	1%	1%
pulizia	n° interventi giornalieri per autobus	1	1	1	1	1	1
	frequenza media interventi radicali	settimanale	settimanale	settimanale	settimanale	bisett.	bisett.
livello di servizio allo sportello	% risposte a reclami e suggerimenti entro 5 giorni lavorativi	90%	90%	90%	90%	90%	90%

I dati riportati nella tavola sono frutto di una prima analisi delle Carte dei Servizi Aziendali ed hanno esclusivamente valore indicativo; è attualmente in corso il programma di monitoraggio puntuale ed esaustivo come previsto dal recente Piano Triennale dei Servizi

Gli indicatori del piano di monitoraggio

Cosa succederà

Nel rispetto delle indicazioni fornite dal D.PCM del 30/12/1998 e delle direttive della Legge Regionale 28/03/2002 le successive edizioni della Carta della Mobilità presenteranno un quadro di sintesi per ciascun bacino dei principali fattori di qualità erogata [la qualità garantita al cliente], come indicato nel piano di monitoraggio del Piano Triennale dei Servizi recentemente approvato.

Nonché analoghi prospetti in relazione agli stessi elementi di qualità percepita [macrofattori], ecco una sintesi dei principali indicatori che utilizzeremo:

↳ Indicatori di efficacia del servizio

Viaggiatori x km / Posti x km offerti

↳ Indicatori di efficienza del servizio

Sicurezza

n° di sinistri / vetture x km prodotte
n° denunce / viaggiatori trasportati
n° mezzi età > 15 / n° mezzi totale
n° mezzi età < 15 / n° mezzi totale

Pulizia

n° interventi di pulizia ordinaria al giorno / n° mezzi impiegati
frequenza degli interventi di pulizia ordinaria (in giorni)
frequenza degli interventi di pulizia radicale (in giorni)

Comfort

n° mezzi climatizzati / n° mezzi totale
n° posti a sedere / viaggiatori x km
n° mezzi attrezzati con pianale ribassato / n° mezzi totale

Tutela ambientale

n° mezzi a basso impatto ambientale
ore di servizio mezzi a basso impatto ambientale / ore di servizio totale

Puntualità e regolarità

corse effettuate / corse programmate
(corse con ritardo > 15 min) + corse non effettuate / corse programmate

Relazioni con il pubblico

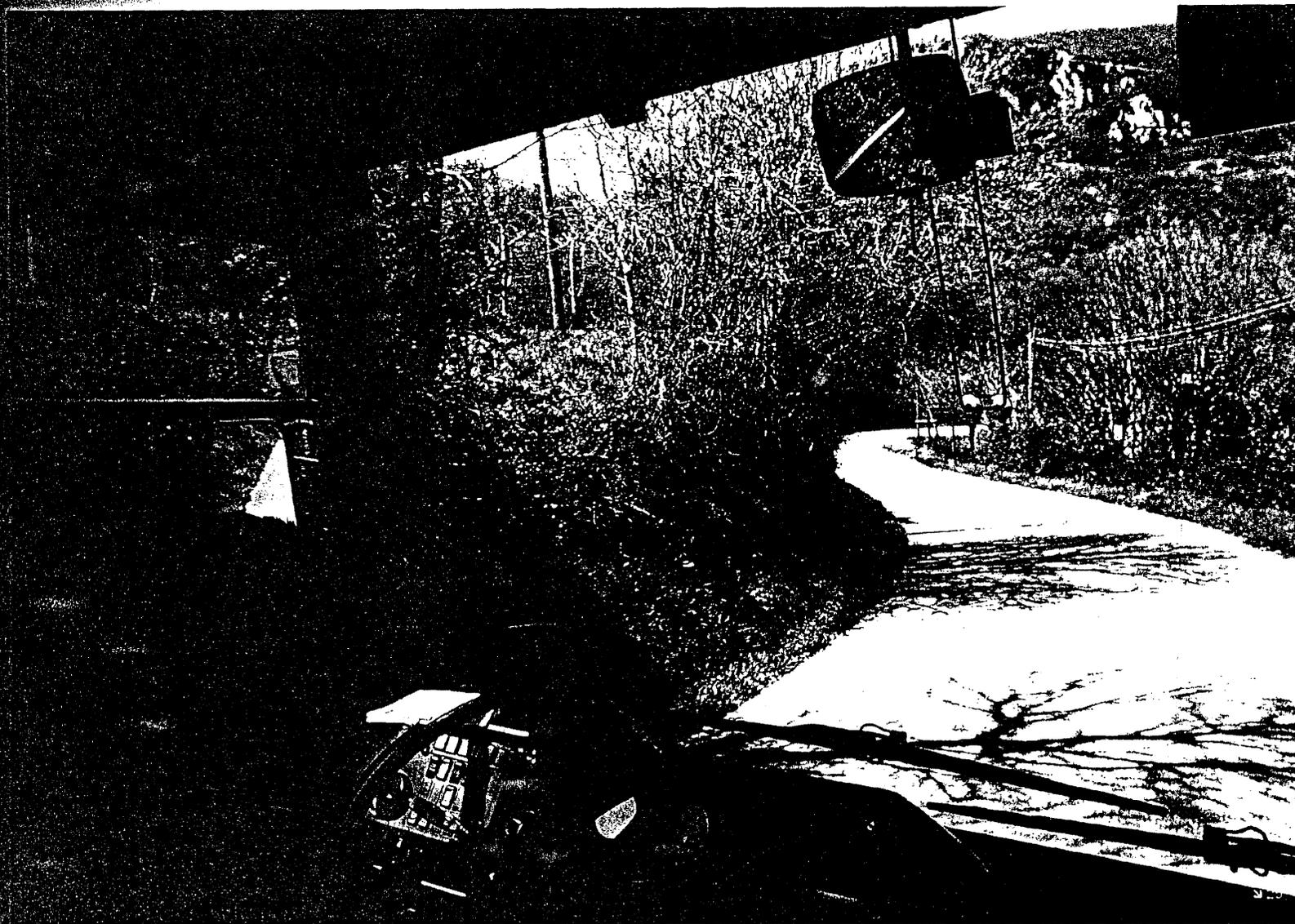
n° reclami all'anno
tempo medio di risposta alle segnalazioni scritte

azioni
emergenti

netri di

successive

i Customer
vamente ai



La cura del rapporto con i cittadini

Perché non è pensabile lasciare alla buona volontà ed alla capacità di iniziativa del gestore dei servizi la cura di un rapporto che noi consideriamo centrale per la corretta riuscita dell'intero progetto.

↳ Le attività previste:

- Valorizzare i rapporti con i cittadini, beneficiari diretti dei servizi di trasporto pubblico locale;
- Avviare **sistematiche rilevazioni della qualità percepita** del servizio;
- Valorizzare e comunicare adeguatamente le iniziative avviate in collaborazione con i media tradizionali, le Aziende e gli attori sociali attivi sul territorio provinciale;
- Responsabilizzarci, come Ente Committente, istituendo momenti di confronto con le Aziende e con i gruppi portatori di interesse comune per il territorio beneventano.

I parametri della qualità del servizio

Perché consentire una valutazione dell'efficacia delle azioni avviate per evidenziare e risolvere le problematiche emergenti diventa prioritario.

↳ Avvieremo:

- Un sistema di monitoraggio relativamente ai parametri di qualità:

- Regolarità del servizio
- Frequenza e copertura del servizio
- Informazioni sul servizio
- Comfort del viaggio
- Sicurezza del viaggio
- Vetustà parco autobus
- Tempi del servizio
- Tutela ambientale

Le indagini di Customer Satisfaction

I risultati del monitoraggio saranno pubblicati nelle successive edizioni di questa "Carta della Mobilità" e saranno opportunamente integrate con analoghe indagini di Customer Satisfaction volte a monitorare il loro vissuto relativamente ai parametri di qualità del servizio.



Gli ambiti del miglioramento

Gli ambiti di miglioramento continuo su cui intendiamo concentrare le nostre azioni future non prevedono un risultato puntuale da conseguire, quanto piuttosto una continuità nel tempo di miglioramenti rispetto alla attuale situazione di partenza.

La mobilità sul territorio della Provincia

Perché un sistema trasporti attrattivo e rispondente alle aspettative del cliente rappresenta una reale alternativa all'autovettura privata con un positivo impatto sul miglioramento del traffico, sulla sicurezza degli spostamenti e sull'ambiente.

↳ Lavoreremo su:

Integrazione delle strutture materiali [le fermate] e riqualificazione dei mezzi che percorrono le diverse strade provinciali mediante la messa in opera di pensiline e paline, tra cui le cosiddette "paline intelligenti", rispondendo in tal modo ad esigenze sia di praticità che di estetica del paesaggio.

Il sostegno allo sviluppo economico e sociale

Perché il tessuto degli insediamenti urbani e produttivi non è qualcosa di statico ma possiede una propria dinamicità evolutiva nel tempo che può incidere sui flussi di mobilità.

Perché è assolutamente necessario che il sistema di trasporto possieda al suo interno la capacità di reagire con tempestività e flessibilità alle sollecitazioni derivanti dalle variazioni del contesto.

↳ Vogliamo proporre:

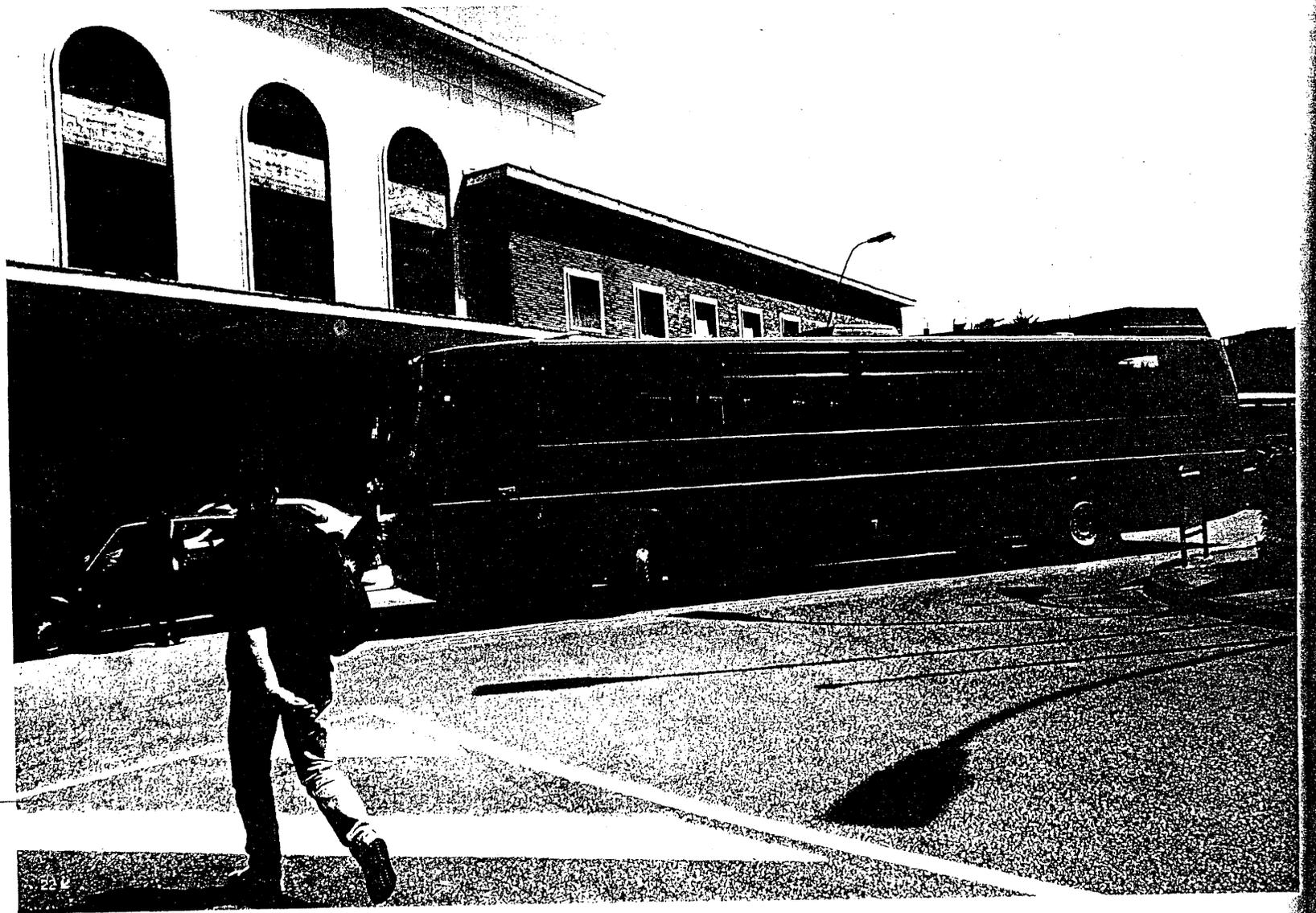
Un Contratto di servizio che non sia la semplice trascrizione di vincoli, ma soprattutto una dichiarazione chiara dei margini di flessibilità che si ritiene opportuno inserire e delle procedure che regolamentano le variazioni nella produzione dei servizi.

L'attrattività dei servizi offerti

Perché ogni altro ragionamento logico sull'utilità del trasporto collettivo in termini di riduzione dell'inquinamento, sicurezza e tutela ambientale perde di significatività se non si possono offrire servizi che costituiscano una reale alternativa all'uso del mezzo individuale.

↳ Stiamo pensando a:

Interventi che orientino i gestori dei servizi verso la realizzazione di un sistema di trasporti integrato sia a livello di integrazione aziendale, concertazione interaziendale che intermodale.

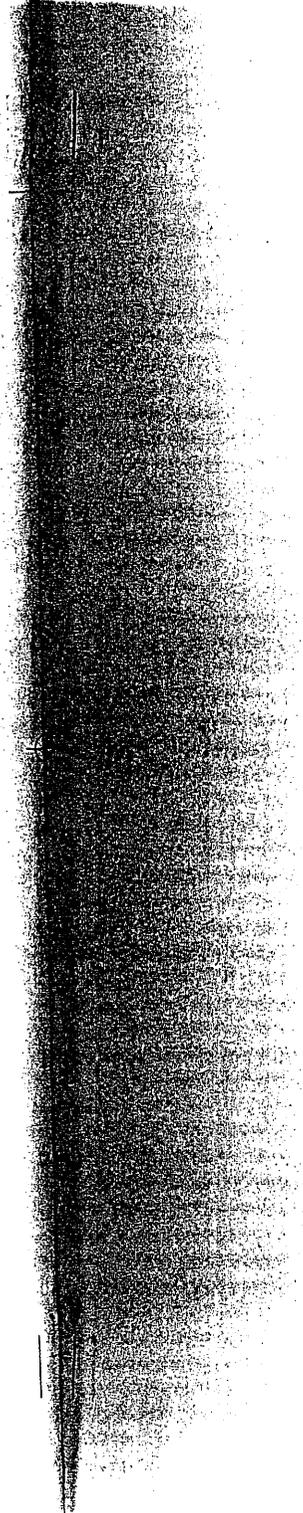


, sia
fferti
(i.e.

ifici

ri di
atto

ce
à".
il
e
ramente



↳ Parametro di Qualità (indicatore)

Permette di quantificare numericamente o discrezionalmente il livello di "Qualità erogata" o parimenti di "Qualità percepita" nell'ambito di un determinato Fattore Qualità.

Ad esempio:

Fattore Qualità	Regolarità del servizio
Parametri Qualità	% corse in orario nelle ore di punta Numero di corse giornalere % di soddisfatti della regolarità delle corse



Le successive edizioni della "Carta della Mobilità" definiranno e comunicheranno i livelli raggiunti dagli indicatori di qualità erogata, garantiti nel corso dell'anno, e gli impegni al loro mantenimento e miglioramento per gli anni futuri.

La definizione degli impegni di qualità sarà presentata con coerenza sia rispetto ai piani di investimento e sviluppo messi a budget dall'Amministrazione Provinciale, sia in armonia con quanto previsto dallo scenario evolutivo della normativa di settore.





La qualità del servizio

Il lavorare in un regime di "qualità", ma soprattutto in un'ottica di interventi strutturali di lungo periodo, comporta che le prestazioni di servizio vengano necessariamente legate ad indicatori esattamente misurabili e confrontabili su scala temporale.

Il linguaggio della qualità

La valorizzazione e pubblicazione sulle edizioni successive della "Carta della Mobilità" e delle Carte dei Servizi Aziendali di indicatori di qualità del servizio di Trasporto Pubblico Locale, apre la strada verso nuove forme di dialogo e di rapporto con il cittadino, che potrà orientarsi nel linguaggio della "qualità" ricordando queste definizioni:



↳ Qualità Erogata

L'insieme delle prestazioni effettuate dall'azienda. La qualità erogata si misura attraverso appositi indicatori, sia numerici, ovvero riferiti ad un dato oggettivo (i.e. posti offerti totali per Viaggiatore Km), sia di carattere discrezionale (i.e. tempo di attesa alla fermata) per misurare il grado di soddisfazione del cliente.

Le misurazioni verranno strutturate relativamente a specifici Fattori Qualità.

↳ Qualità Percepita

La Qualità percepita viene misurata individuando la percentuale di soddisfatti relativamente a specifici Fattori di Qualità (i.e. 72,15 % del campione intervistato soddisfatto della Regolarità del servizio).

↳ Fattori Qualità

Qualificano gli aspetti del servizio che l'utenza percepisce come rilevanti per poterlo definire un "servizio di qualità". La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ha indicato quali sono i fattori determinanti e strategici su cui basare sia le rilevazioni annuali relativamente alla Qualità percepita, che il monitoraggio della Qualità erogata.



o i
ché ai
à su
ce
nte
zo, le
te

o in
ncipali



↳ l'attuale propensione all'utilizzo del mezzo pubblico*

piedi	treno	bus	auto/ cond.	auto/ pass.	moto	altro
30%	2%	9%	28%	10%	1%	20%

Le ipotesi di scenario possibile sono state elaborate in collaborazione con Gruppo Soges S.p.A. tenendo conto sia della Linee Programmatiche per gli Investimenti per le Infrastrutture di Trasporto e della Mobilità elaborate dalla Regione Campania, che delle principali variabili che influenzano storicamente la domanda potenziale di trasporto pubblico (i.e. dinamiche demografiche e dinamiche di reddito familiare principalmente).

La formulazione delle ipotesi di scenario, ha seguito inoltre un orizzonte temporale conforme a quello posto come obiettivo dalla Regione per la realizzazione delle azioni programmate per il settore del Trasporto Pubblico, ed in armonia con quanto previsto dalla Legge Regionale n°3 del 28 marzo 2002. Si è scelto quindi un orizzonte temporale decennale.

*Fonte: elaborazioni a cura del dott. Francesco Reposi per Gruppo Soges SpA su dati ISTAT.

18

↳ la dinamica stimata degli spostamenti totali sistematici sulle Diretrici a forte domanda attuale*

SE	(Salerno)	+18%
S	(Avellino)	+15%
SW	(Napoli)	+18%

L'attuale sistema di bigliettazione

I nostri clienti possono acquistare direttamente sul mezzo i biglietti di corsa semplice, suddivisi per fasce chilometriche ai fini di meglio programmare le proprie esigenze di mobilità su tragitti dai 10 a ai 60 Km di percorrenza.

Gli abbonamenti mensili e quindicinali, anch'essi per fasce chilometriche, possono essere invece richiesti direttamente agli uffici centrali ed in alcuni casi direttamente sul mezzo, le tessere per la richiesta degli abbonamenti vanno richieste presso gli uffici centrali delle Aziende.

La Ferrovia Alifana e Benevento-Napoli invece utilizza i sistemi di bigliettazione "Unico Campania" ed "Unico Benevento"; gli abbonamenti settimanali e mensili sono in vendita presso le stazioni ferroviarie, i tabaccai e le principali rivendite di giornali in città.

Informazioni più dettagliate possono essere richieste ai rispettivi centri di informazione delle Aziende.

La complessa ed articolata rete del trasporto pubblico provinciale a tutt'ora offre ai suoi clienti.

↳ numero posti offerti per direttrice in direzione Capoluogo

NW	(Campobasso)	4.050
NE	(Valfortore)	3.750
E	(Foggia)	4.100
SE	(Salerno)	4.650
S	(Avellino)	4.700
SW	(Napoli)	12.000
W	(Caserta)	7.900

↳ inoltre*

3.700.000	Viaggi sui nostri mezzi
30/45	Minuti la durata media di un viaggio
16	Ore di Servizio Giornaliero

* dati anno 2000

Solo nell'anno, lungo le linee direttrici, le Aziende hanno proposto oltre 41.150 posti a sedere sui propri mezzi

↳ i passeggeri trasportati

551.759	Benevento/Montesarchio/Caserta/Napoli
152.121	Benevento/Avellino/Salerno
144.334	Pietraroia/Benevento/Montesarchio
126.579	Circolare: Montesarchio/Paolisi/Montesarchio
120.447	Pietraroia/Cusano Mutri/Cerreto S./Napoli
117.313	Castelvetera/Valfortore/Benevento
116.984	Laiano/S. Agata Dei G./Caserta/Napoli

Ma tutto questo non basta, l'approvazione del recente "Piano dei Trasporti Pubblici Locali" e la forte volontà della Provincia e delle Aziende che gestiscono il Tpl di proporre soluzioni concrete, di lungo periodo e soprattutto funzionali ad un incremento nella propensione all'utilizzo del mezzo pubblico, ci spinge ad una riflessione sui possibili scenari futuri del territorio beneventano.

Le simulazioni evidenziano comunque un incremento della frequentazione del mezzo pubblico, anche all'interno degli scenari meno favorevoli sottolineando una spinta alla frequentazione del mezzo pubblico che va dal 5% nello scenario meno favorevole al 78% nel caso più favorevole, grazie soprattutto alla crescita della popolazione studentesca.

↳ la nostra copertura territoriale

93	Linee
818	Corse giornaliere
4.220	Km di percorso possibile
1.478	Fermate
1	Fermata ogni 2,5 km di percorso
Il percorso più breve 1 Km (Linea Telesse/Telesse scalo)	
Il percorso più lungo 155 Km (Linea Pietraroja/Termoli)	

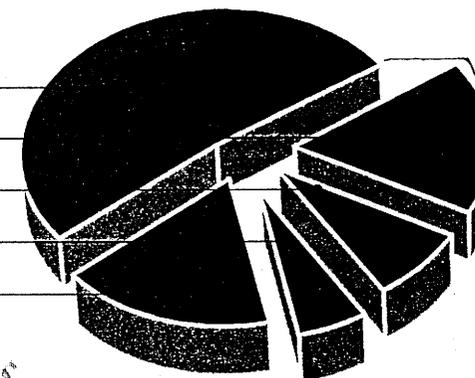
↳ la Provincia di Benevento

2.070,64	Kmq
78	Comuni
4	Comunità montane
292.920	Abitanti

Fonte: elaborazioni dott. Franco Reossi per Gruppo Soges S.p.A. su dati ISTAT dal "Piano dei Trasporti Pubblici Locali".

area	spostamenti/gg	Comuni	spostamenti medi per Comune
Est	8.083	25	337
Sud-Ovest	6.696	18	352
Nord-Ovest	9.181	35	270
Totali	23.960	78	311

Napoli	53%
Salerno	19%
Avellino	8%
Benevento	5%
Caserta	15%



I numeri della nostra offerta²

Obiettivo: sostenere e promuovere il diritto alla mobilità dell'individuo attraverso una conoscenza puntuale del territorio per proporre un'offerta di servizi alla mobilità efficiente ed efficace sulle direttrici di traffico e sulle linee più utilizzate.

Vogliamo pensare anche alle generazioni di domani, per migliorare le nostre quote di mercato e la propensione all'utilizzo del mezzo pubblico.

L'individuazione, la caratterizzazione e la qualificazione di aree omogenee e linee direttrici come momento-piattaforma per un adeguamento del sistema di Trasporto Pubblico Locale Provinciale a nuove e complesse esigenze sia normative che di mercato, è il risultato di un articolato processo di analisi demografica ed economica dell'attuale offerta di servizi alla mobilità offerti dalle Aziende attive sul territorio.

Se poi consideriamo che il trasporto extraurbano, è oggi orientato a tutelare prevalentemente gli spostamenti pendolari di lavoratori e studenti, è fondamentale capire quali saranno le evoluzioni nel prossimo futuro di quella fetta di popolazione che costituisce la quasi totalità della domanda di trasporto collettivo; e l'analisi demografica ci ha aiutato ad evidenziare quali siano le tendenze in atto nel Beneventano.

Nel 2000, la popolazione residente in provincia di Benevento era pari a poco più del 5% degli abitanti della Campania, con un rapporto di circa 142 abitanti per km² ed un numero di "spostamenti" giornalieri superiore a 23.900.

2. Fonte: "Piano dei Trasporti Pubblici Locali" a cura della Provincia di Benevento e Gruppo Soges S.p.A.

Le Linee direttrici

Sono i raggruppamenti territoriali all'interno dei quali gli spostamenti pendolari prevalenti si orientano verso un asse comune (ad esempio lungo l'asse tra i comuni individuati ed il capoluogo).

Le direttrici principali che assumono un significato rilevante per il Trasporto Pubblico Provinciale, sono quelle che accompagnano le Strade Statali che collegano Benevento ai principali nodi urbani del territorio.

↳ Nord-est

(dir. Valfortore) S.S. 212, S.S. 369

Interessa i Comuni di: Baseliçe, Castelvete in Valfortore, Foiano di Valfortore, Fragneto l'Abate, Molinara, Montefalcone di Valfortore, Pago Veiano, Pesco Sannita, Pietrelcina, Reino, San Bartolomeo in Galdo, San Giorgio la Molarà, San Marco de' Cavoti.

↳ Est

(dir. Foggia) S.S. 90 bis, S.S. 414

Interessa i Comuni di: Apice, Buonalbergo, Castelfranco in Miscano, Ginestra degli Schiavoni, Paduli, Sant'Arcangelo Trimonte.

↳ Sud-est

(dir. Salerno) S.S. 7 est, S.S. 90

Interessa i Comuni di: Calvi, San Giorgio del Sannio, San Nazzaro.

↳ Sud

(dir. Avellino) S.S. 88, S.S. 371, S.S. 7

Interessa i Comuni di: Campoli del Monte Taburno, Castelpoto, Ceppaloni, San Martino Sannita, San Nicola Manfredi, Sant'Angelo a Cupolo.

↳ Sud-ovest

(dir. Napoli) S.S. 7 ovest, S.S. 374, S.S. 162

Interessa i Comuni di: Airola, Apollosa, Arpaia, Arpaia, Bonea, Bucciano, Dugenta, Durazzano, Forchia, Limatola, Melizzano, Moiano, Montesarchio, Pannarano, Paolisi, San Leucio del Sannio, Agata de' Goti.

↳ Ovest

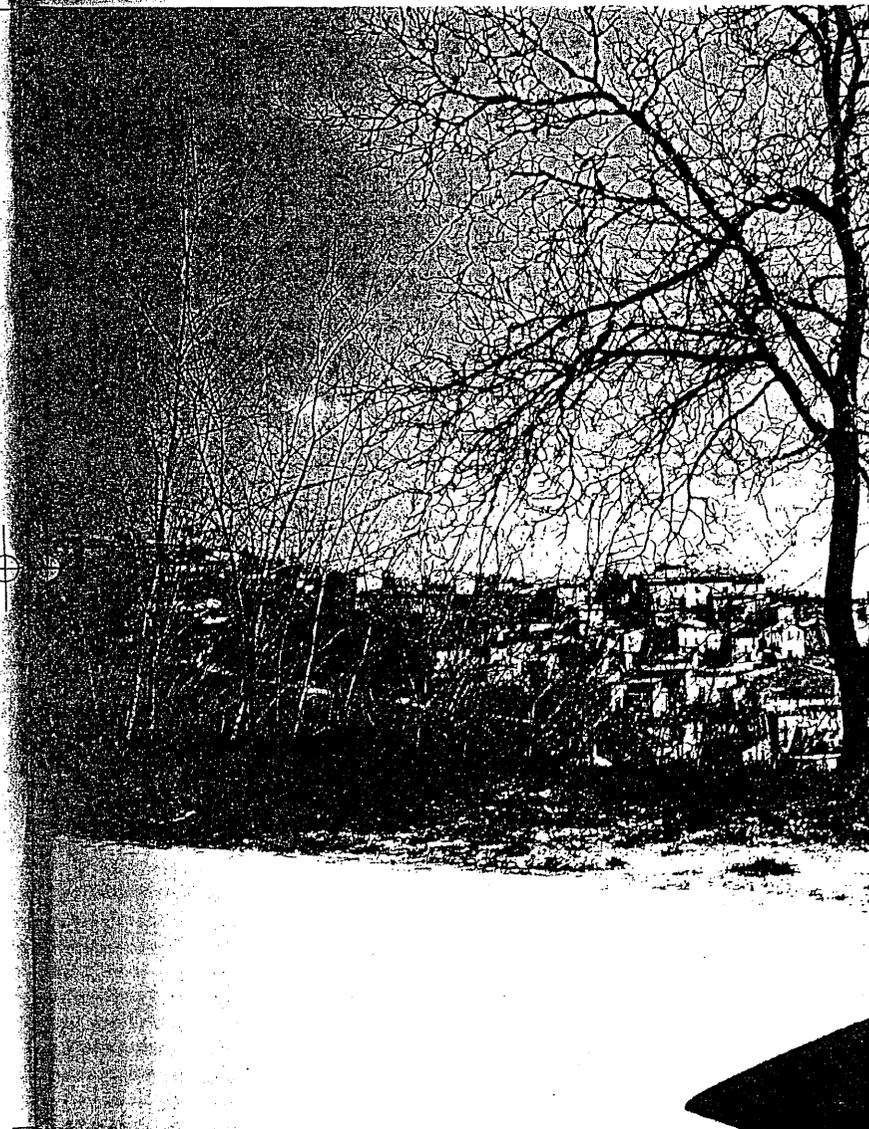
(dir. Caserta) S.S. 372, S.S. 87

Interessa i Comuni di: Amorosi, Castelvenero, Cautano, Cerreto Sannita, Cusano Mutri, Faicchio, Foglianise, Frasso Telesino, Guardia Sanframondi, Paupisi, Pietraraja, Ponte, Puglianello, San Lorenzello, San Lorenzo Maggiore, San Lupo, San Salvatore Telesino, Solopaca, Teleso Terme, Tocco Caudio, Torrecuso, Vitulano.

↳ Nord-ovest

(dir. Campobasso) S.S. 87, S.S. 625, S.S. 212

Interessa i Comuni di: Campolattaro, Casalduni, Castelpagano, Circello, Colle Sannita, Fragneto Monforte, Morcone, Pontelandolfo, Santa Croce del Sannio, Sassinoro.



Le Aree omogenee

↘ Area est

Interessa i Comuni di: Apice, Baselice, Buonalbergo, Calvi, Castelfranco in Miscano, Castelvetero Valfortore, Foiano Valfortore, Fragneto l'Abate, Ginestra degli Schiavoni, Molinara, Montefalcone Valfortore, Paduli, Pago Veiano, Pesco Sannita, Pietrelcina, Reino, S. Angelo a Cupolo, S. Arcangelo Trimonte, S. Bartolomeo in Galdo, S. Giorgio del Sannio, S. Giorgio la Molara, S. Marco dei Cavoti, S. Nazzaro, S. Nicola Manfredi, S. Martino Sannita.

↘ Area nord-ovest

Interessa i Comuni di: Amorosi, Campolattaro, Campoli Monte Taburno, Casalduni, Castelpagano, Castelpoto, Castelvenere, Cautano, Cerreto Sannita, Circello, Colle Sannita, Cusano Mutri, Faicchio, Foglianise, Fragneto Monforte, Guardia Sanframodi, Melizzano, Morcone, Paupisi, Pietraroja, Ponte, Pontelandolfo, Puglianello, S. Croce del Sannio, S. Lorenzello, S. Lorenzo Maggiore, S. Lupo, S. Salvatore Telesino, Sassinoro, Solopaca, Teleso Terme, Tocco Caudio, Torrecuso, Vitulano.

↘ Area sud-ovest

Interessa i Comuni di: Airola, Apollosa, Arpaia, Arpaiese, Bonea, Bucciano, Ceppaloni, Dugenta, Durazzano, Forchia, Frasso Telesino, Limatola, Moiano, Montesarchio, Pannarano, Paolisi, S. Agata dei Goti, S. Leucio del Sannio.

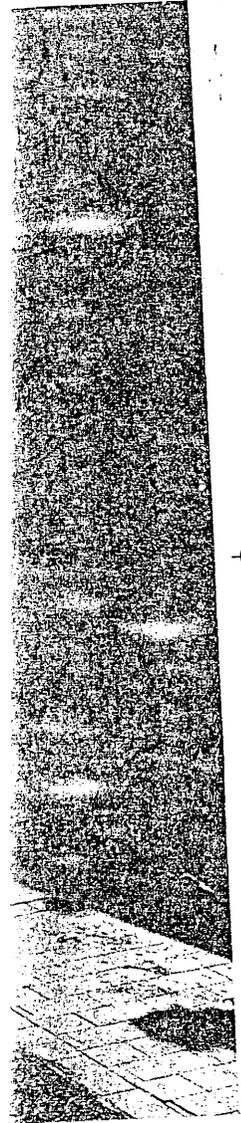


La rete del trasporto pubblico provinciale su gomma

Un linguaggio comune per definire
l'integrazione dei servizi alla mobilità.

L'attuazione della riforma del comparto "Trasporto Pubblico", che per la Provincia di Benevento si concretizza nel pieno raggiungimento degli obiettivi indicati dal recente Programma Triennale dei Servizi dei Trasporti Pubblici Locali, non può non iniziare da una fotografia della situazione attuale della rete provinciale.

La volontà di proporre una fotografia della situazione attuale, "leggibile" e "confrontabile" a livello nazionale, ha richiesto prima di tutto l'adozione di una terminologia comune e, in quest'ottica di condivisione, il territorio provinciale viene descritto principalmente in **aree omogenee**: aree territoriali che comprendono i comuni di una o più direttrici mantenendo caratteristiche di omogeneità e costruite in maniera tale da massimizzare gli spostamenti interni all'area.



↳ Continuità

- per garantire un servizio di trasporto pubblico senza interruzioni e con regolarità;
- per garantire un servizio di trasporto pubblico che soddisfi requisiti minimi di efficienza anche in caso di eventi non dipendenti dalle Aziende, ma che possano alterare la regolarità del servizio.

↳ Partecipazione

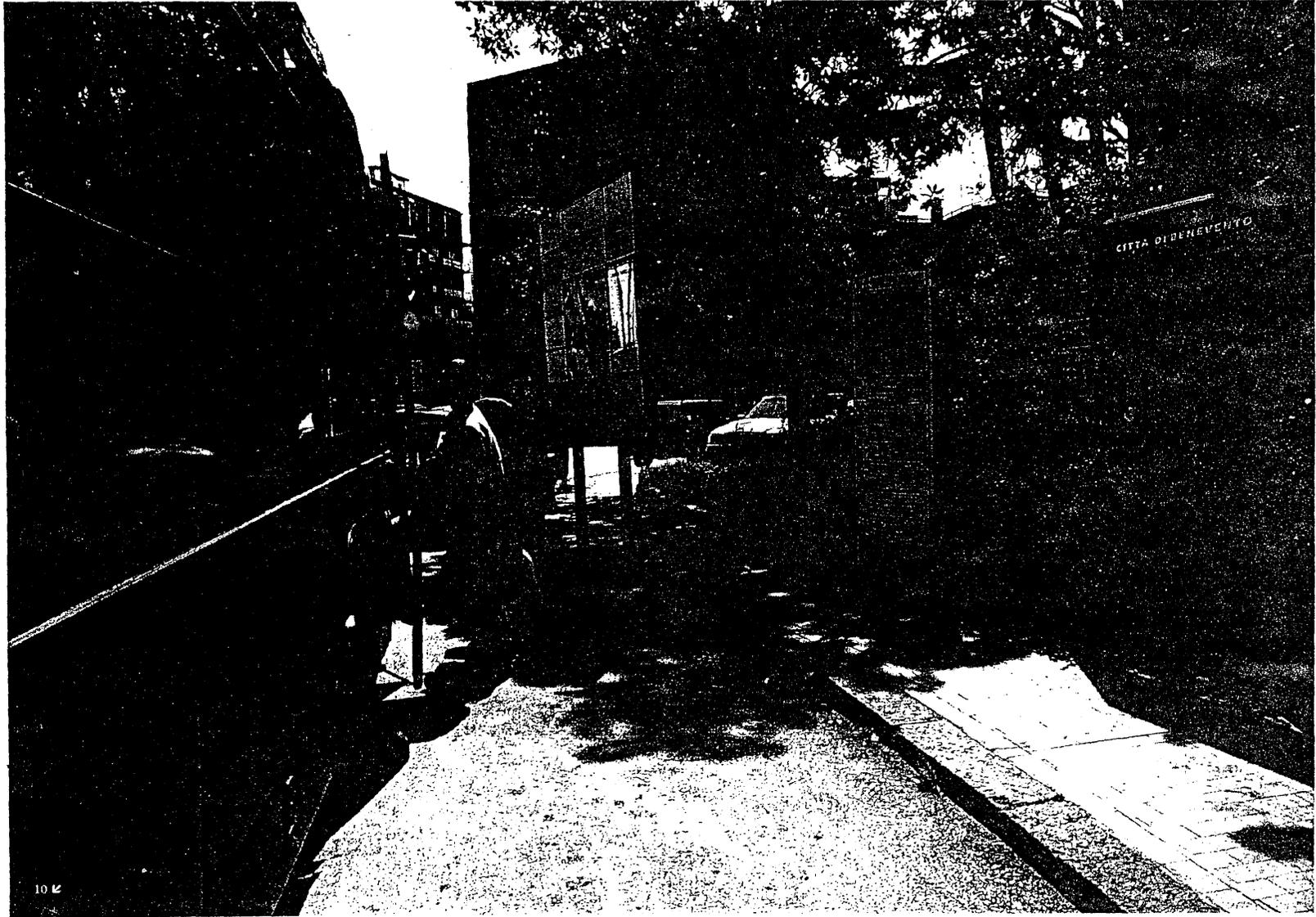
- per garantire che ogni comunicazione di rilievo relativa al servizio sia divulgata in modo tempestivo e preventivo all'utenza;
- per garantire, attraverso la piena collaborazione della Provincia con le Aziende e con le rappresentanze del territorio, proposte coerenti di miglioramento del servizio;
- per garantire un dialogo continuo e costruttivo con i clienti del trasporto pubblico attraverso regolari indagini di Customer Satisfaction dandone adeguata pubblicità nelle edizioni successive della "Carta della Mobilità".

↳ Efficienza ed Efficacia

- nell'adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di mobilità nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio, ciascuno nell'ambito delle proprie specifiche competenze;
- nell'impegnarsi ad investire in ambito tecnologico, organizzativo e gestionale per offrire un servizio di cui siano sempre più apprezzabili i miglioramenti.

↳ Libertà di scelta

- per garantire soluzioni modali in linea con le caratteristiche di una domanda di servizi integrati alla mobilità sempre più esigente;
- per garantire iniziative volte a facilitare una scelta critica e matura da parte del cliente tra più soluzioni modali.





I principi ispiratori

La Carta della Mobilità vuole essere innanzitutto uno strumento di tutela dei clienti, ai quali dichiarare sia gli obiettivi raggiunti, sia i traguardi che la Provincia intende raggiungere in termini di qualità del servizio e soddisfazione del cliente.

Eccellenza del servizio

"Le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative."

Eccellenza imprenditoriale

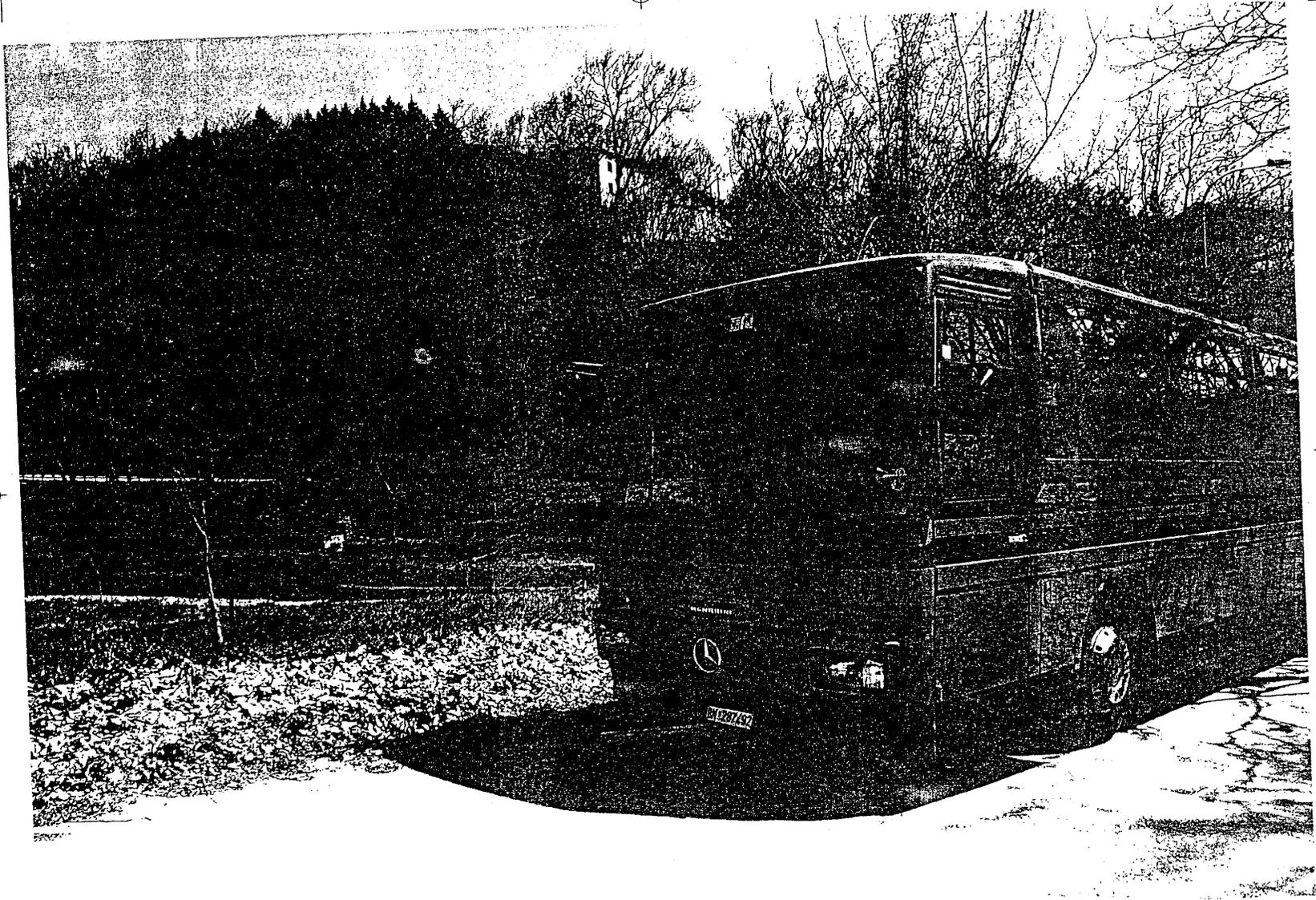
Forti di questa consapevolezza, la Provincia di Benevento e le Aziende che gestiscono la rete del Trasporto Pubblico Locale su tutto il territorio provinciale si impegnano a garantire ai massimi livelli rispetto di:

↳ Qualità del servizio

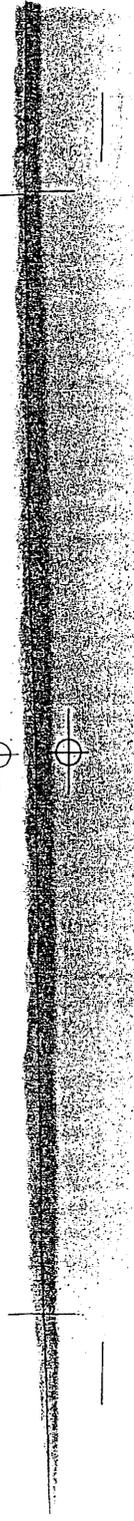
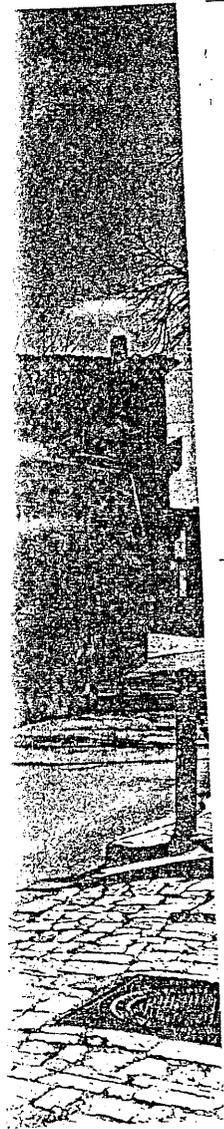
- per offrire ai propri clienti un servizio sempre più rispondente alle esigenze di un viaggio confortevole, per quanto possibile con corse puntuali e regolari lungo tutto l'arco della giornata.

↳ Eguaglianza ed Imparzialità

- per difendere una mobilità dei cittadini sul territorio senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- per garantire l'accessibilità alle persone anziane ed alle persone con ridotta capacità motoria (anche con la progressiva adozione di iniziative adeguate);
- per proporre un trattamento paritario fra le diverse aree geografiche, fra le diverse categorie e fra le diverse fasce di utenza.



OR 12



Un impegno alla collaborazione

Un impegno chiaro e determinato per la concertazione degli attori e il dialogo con i cittadini, con l'obiettivo di presentare un supporto di eccellenza allo sviluppo economico e sociale del territorio.

Il Presidente
On. Carmine Nardone

Assessore Mobilità
e Trasporto Locale
Dott. Rosario Spatafora

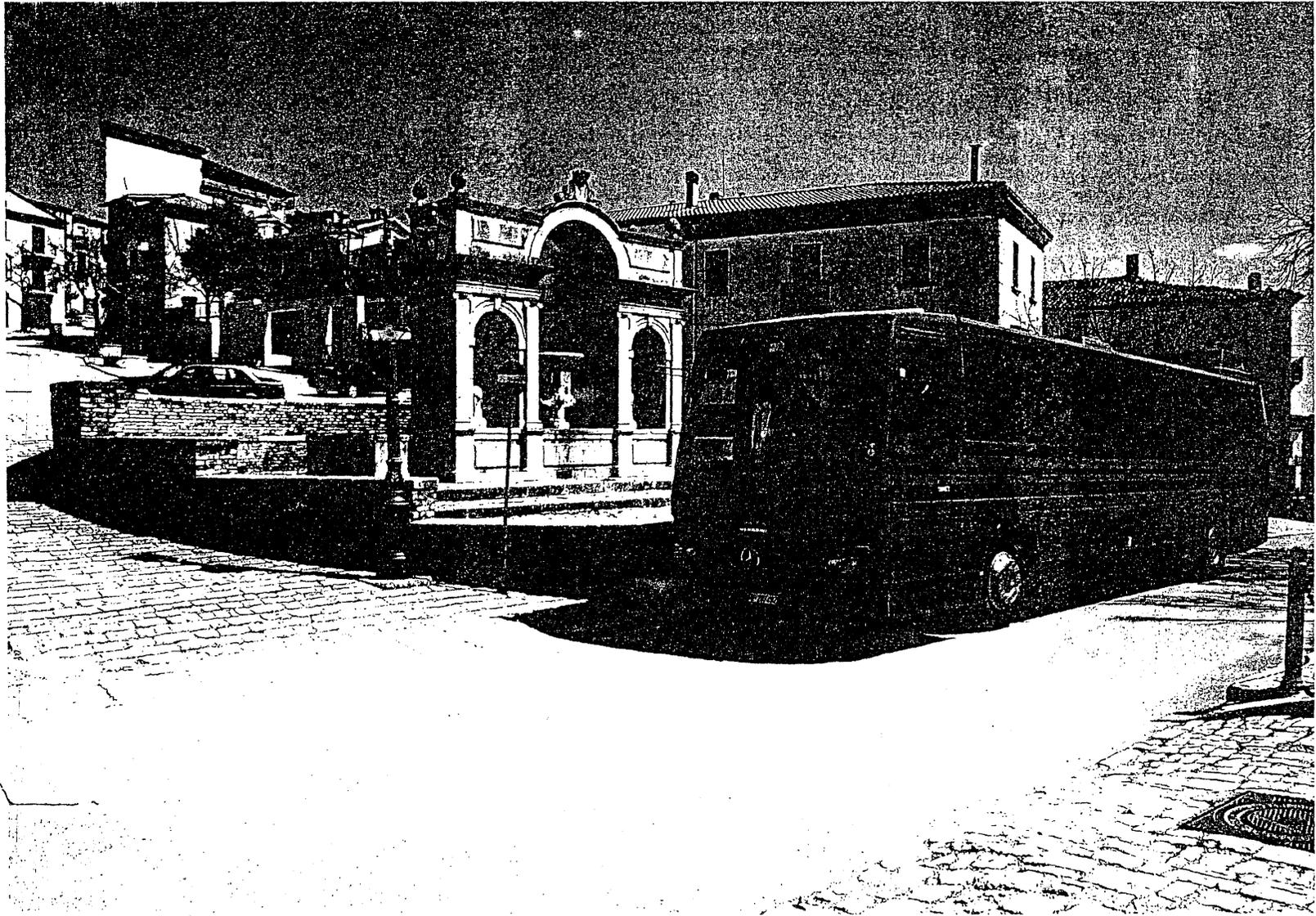
note: 1) Lex 151/1981; D.lgs 422/1997; D.lgs 345/1998 e D.lgs 400/1999; Lex Regionale 28/03/2002; D.PCM 27/01/1994 e 30/12/1998 in tema di "Carta dei Servizi".

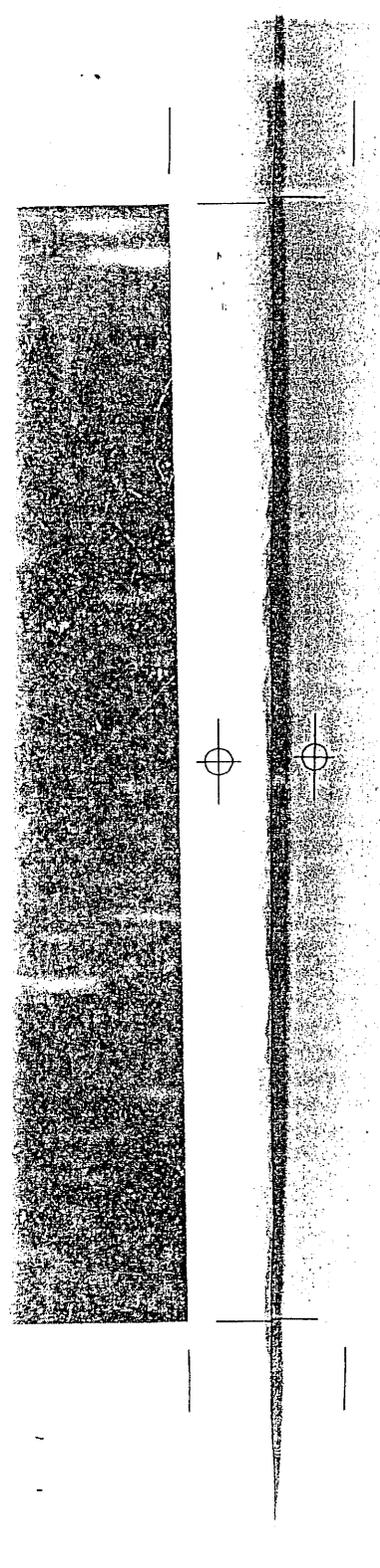
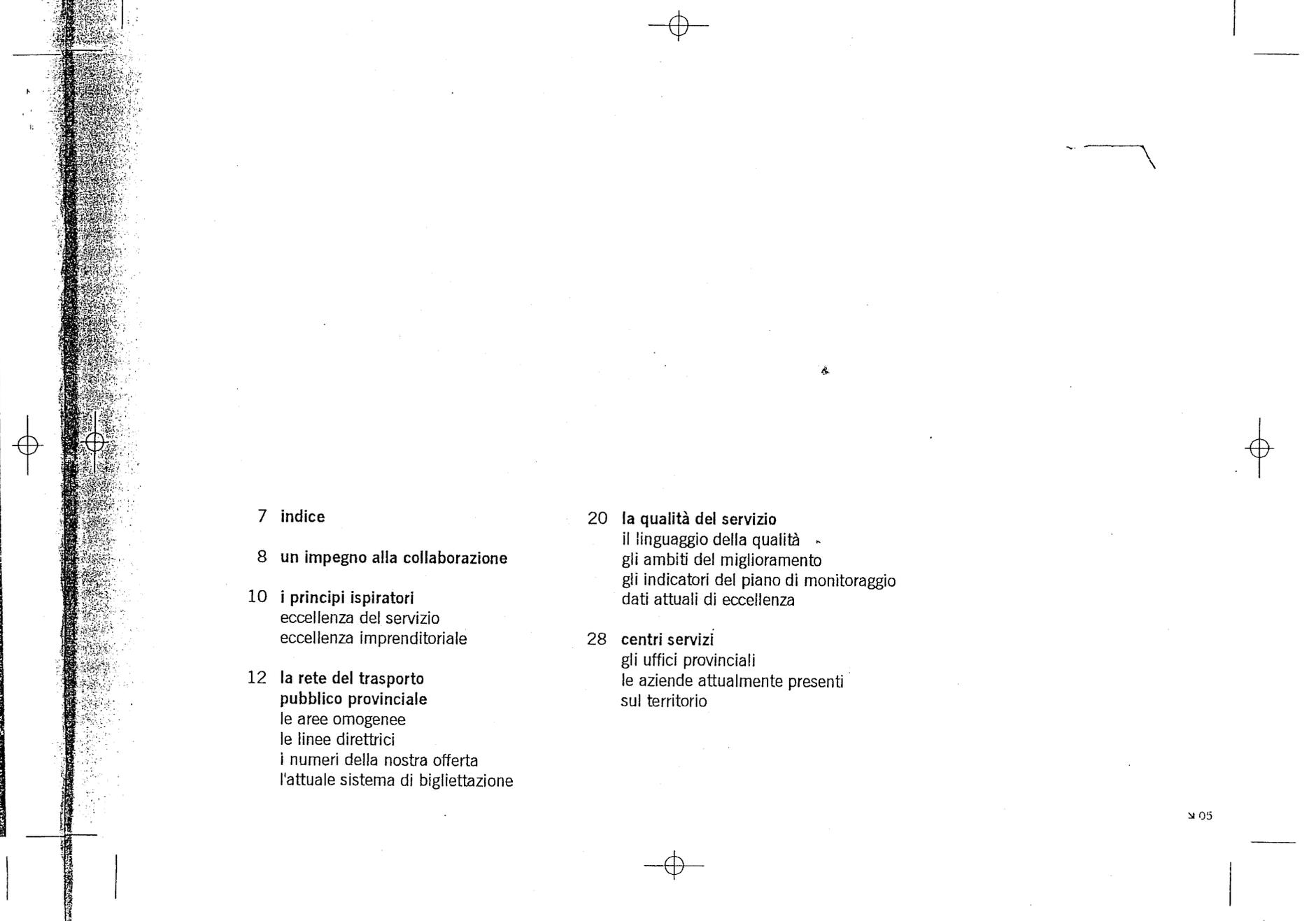
La Provincia di Benevento, in collaborazione con le aziende che operano sul territorio, e con l'assistenza metodologica del Gruppo Soges S.p.A., ha assunto l'impegno chiaro e determinato di definire gli obiettivi di miglioramento dell'attuale assetto del Trasporto Pubblico Locale a livello provinciale.

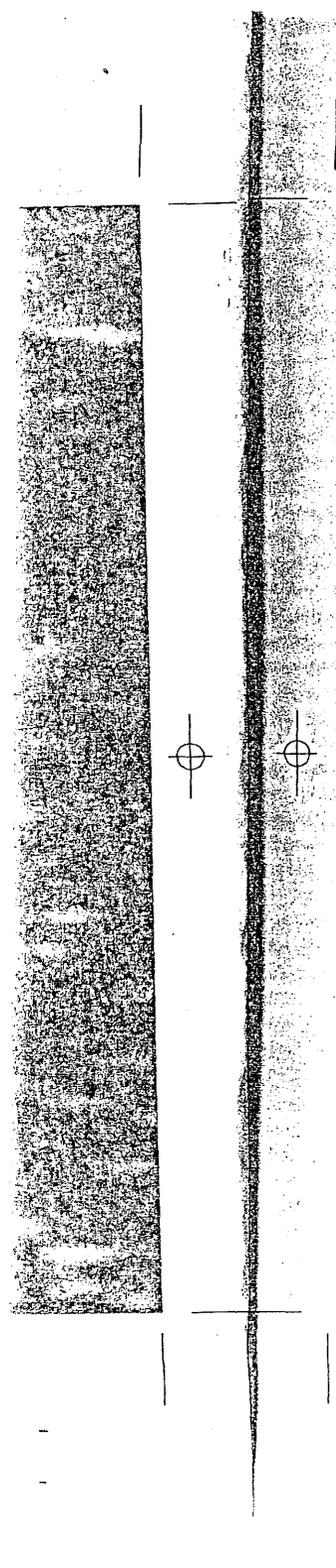
In tale contesto e con tali finalità nasce l'idea di realizzare una **Carta della Mobilità**; un documento che, ispirandosi alle più recenti normative che regolano il settore¹, vuole anche essere uno strumento di dialogo con i clienti della rete del Trasporto Pubblico, cui offrire un'esperienza completa di orientamento sul territorio sperimentando di volta in volta percorsi di mobilità ispirati a criteri gestionali di qualità ed eccellenza che trascendano il mero disposto normativo.

La Carta della Mobilità nasce per essere canale preferenziale di concertazione e comunicazione fra gli attori del Trasporto Pubblico Locale, la Provincia ed i Cittadini; luogo aperto di confronto e di dialogo per dare una risposta concreta alla crescente domanda di servizi alla mobilità diffusi e fortemente articolati su un territorio ampio e ricco di prospettive di sviluppo, crescita ed attrattività fra le più forti della Campania. Il fornire un adeguato supporto allo sviluppo economico e sociale del nostro territorio, per migliorarne gli elementi forti di "competizione territoriale" a livello non solo regionale, non può e non deve quindi prescindere dal proporre una rete di servizi alla mobilità in grado di reagire con tempestività e flessibilità alle sollecitazioni derivanti dalle inevitabili variazioni del contesto-mercato.

Questa prima edizione della Carta della Mobilità nasce, quindi, anche per proporre in modo chiaro e condiviso, un panorama completo ed esaustivo di un progetto complesso che coinvolge la rete provinciale del trasporto pubblico, in cui gli elementi di eccellenza e "qualità del servizio" emergono come linee programmatiche indiscutibili.



- 
- 
- 7 **indice**
- 8 **un impegno alla collaborazione**
- 10 **i principi ispiratori**
eccellenza del servizio
eccellenza imprenditoriale
- 12 **la rete del trasporto pubblico provinciale**
le aree omogenee
le linee direttrici
i numeri della nostra offerta
l'attuale sistema di bigliettazione
- 20 **la qualità del servizio**
il linguaggio della qualità
gli ambiti del miglioramento
gli indicatori del piano di monitoraggio
dati attuali di eccellenza
- 28 **centri servizi**
gli uffici provinciali
le aziende attualmente presenti
sul territorio

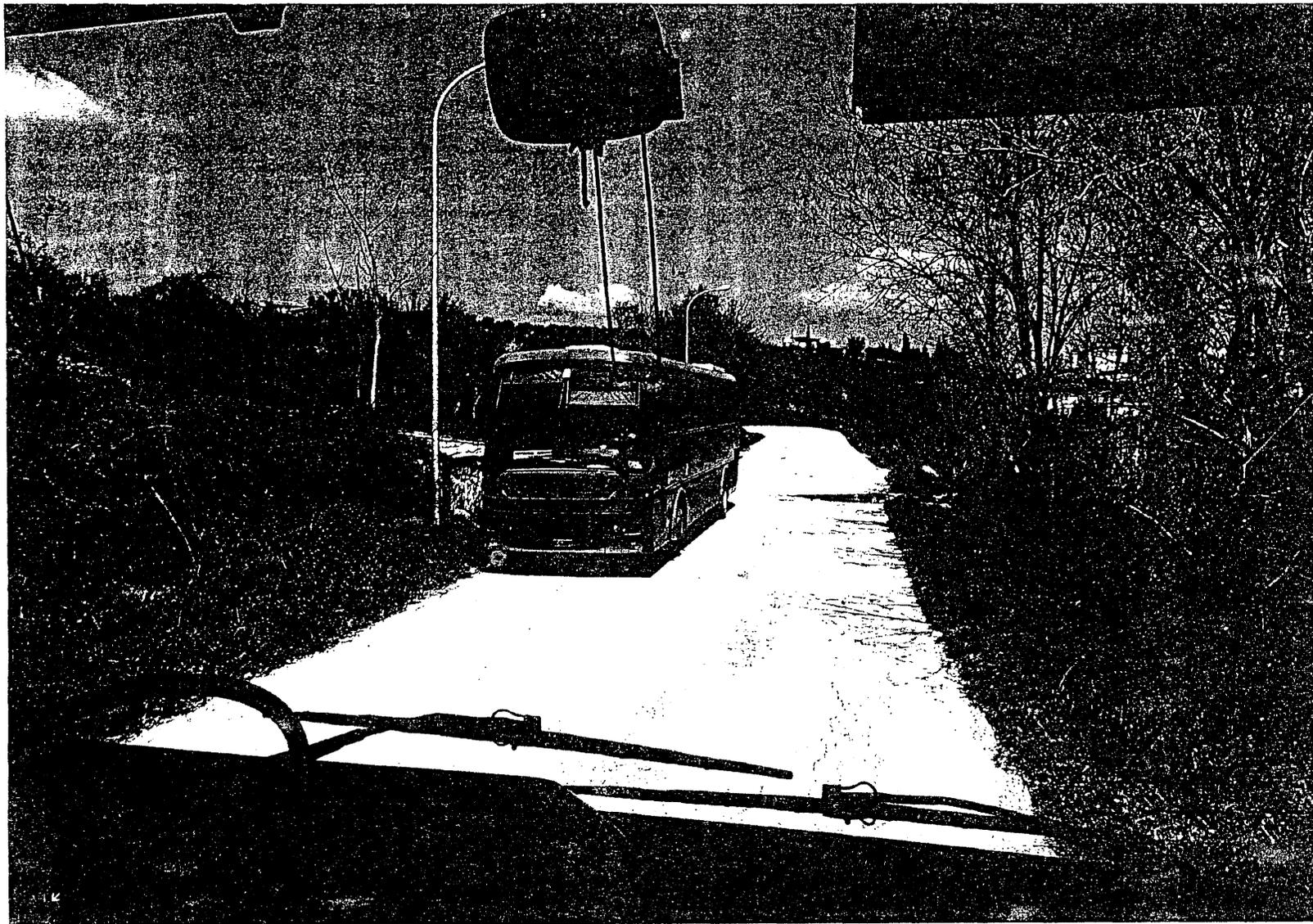


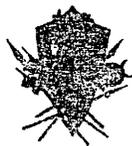
Passeggiate Campane

Benevento, Città di ponti e di fiumi...
e prima di giungervi per la via delle
Forche e dell'Appia sguisciando con
la 'littorina' tra valloncelli e
torrenti, sotto lo sguardo accigliato
del Taburno e la muraglia del Partenio
incrinato di neve, si passano o
s'intravedono non so quanti altri
ponti romani ancora in prospera salute.

Amedeo Maiuri
Benevento, Febbraio 1941







Provincia di Benevento

Carta della Mobilità Beneventana

Idee e progetti
per il miglioramento
del trasporto pubblico

Edizione 2005

