



## CARTA DELLA MOBILITA'

**CASNA S.R.L.**

C.da Petrarra 3

86071 - Pizzone (IS)

P.IVA/C.F: 00043690940

## INDICE

<b>TITOLO I – ASPETTI GENERALI</b>	<b>Pag. 4</b>
a. Presentazione della Carta dei Servizi	
b. Precisazioni	
c. Finalità della Carta della Mobilità	
<b>TITOLO II – RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>Pag. 7</b>
a. Normative di riferimento	
<b>TITOLO III – PRINCIPI GENERALI</b>	<b>Pag. 9</b>
a. Principi generali della Carta	
b. Fattori di qualità e standard	
<b>TITOLO IV – LA CASNA S.R.L.</b>	<b>Pag. 12</b>
a. La storia	
b. L'azienda sul territorio	
<b>TITOLO V – IL SISTEMA TARIFFARIO</b>	<b>Pag. 16</b>
a. Tariffe per il servizio di linea	
b. Tariffe biglietti e abbonamenti	
<b>TITOLO VI – CONDIZIONI DI VIAGGIO</b>	<b>Pag. 17</b>
a. Documenti di viaggio	
b. I diritti dei viaggiatori	
c. Rimborsi	
d. Responsabilità civile	
e. Regolamento aziendale di vettura	

<b>TITOLO VII – CERTIFICAZIONE</b>	
<b>UNI EN ISO 9001:2015</b>	<b>Pag. 24</b>
a. La certificazione sistema di gestione della qualità	
b. Campo di applicazione dell'attività	
c. Politica per la qualità	
<b>TITOLO VIII – MONITORAGGIO DEI SERVIZI</b>	<b>Pag. 28</b>
a. Monitoraggio interno	
b. Monitoraggio esterno	
<b>TITOLO IX – RAPPORTI CON L'UTENZA</b>	<b>Pag. 38</b>
a. I reclami	
<b>TITOLO X – CONCLUSIONI</b>	<b>Pag. 42</b>
a. Clausola finale di aggiornamento	
<b>ALLEGATI</b>	<b>Pag. 43</b>

## **TITOLO I – ASPETTI GENERALI**

### **PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento che tutte le aziende erogatrici di servizi pubblici, sono tenute ad adottare e redigere in attuazione della disposizione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

La Carta della Mobilità costituisce la traduzione settoriale della Carta dei Servizi per i soggetti che offrono servizi pubblici di trasporto e servizi connessi al trasporto. Attraverso la Carta della Mobilità le Aziende assumono obblighi precisi con gli utenti, impegni e doveri, nei limiti delle loro capacità organizzative e delle loro potenzialità produttive.

E' un patto scritto con i viaggiatori, con gli utenti o com'è più giusto chiamarli, con i "clienti", ma è anche un traguardo da raggiungere, sia per migliorare la qualità dei servizi forniti che per migliorare il rapporto tra "clienti" e Azienda.

Per la CASNA S.R.L. l'adozione della Carta della Mobilità non rappresenta semplicemente un obbligo a cui adeguarsi, ma costituisce un importante momento di verifica e di crescita dell'azienda stessa, ed in particolare del Sistema aziendale di Gestione per la Qualità.

## **PRECISAZIONI**

Così come vuole la legislazione di riferimento, la Carta dei Servizi della CASNA S.R.L.:

- utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti, trasparente e completo nella presentazione degli impegni e dei dati aziendali;
- è flessibile e modulare perché soggetta a revisioni periodiche sulla base delle mutate esigenze aziendali e delle leggi di settore;
- è aperta al contributo delle Associazioni, degli Enti e delle Istituzioni

## **FINALITA' DELLA CARTA DELLA MOBILITA'**

**La carta costituisce per gli utenti:**

**Strumento di conoscenza in quanto:**

- ✓ fornisce informazioni sul trasporto pubblico locale, sull'organizzazione e sulla struttura dell'azienda, sulle modalità di prestazione dei servizi offerti, sulle tariffe, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità di contatto con l'azienda, sui diritti e doveri della clientela, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente;
- ✓ ne viene garantita la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione

agli impegni presi e al raggiungimento degli obiettivi programmati.

**Strumento di partecipazione** in quanto:

- ✓ mette a disposizione dell'utenza le strutture dell'azienda che rappresentano un canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda stessa ed i clienti, affinché questi ultimi possano formulare e proporre miglioramenti al servizio, mediante richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti.

**Strumento di tutela** in quanto:

- ✓ stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami, da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.
- ✓ la clientela può mettere a confronto l'esperienza che ha del servizio fruito con gli standard dichiarati dall'azienda.

**Assunzione di impegni e uno stimolo al miglioramento del servizio** in quanto:

- ✓ l'azienda, attraverso l'adozione della Carta della Mobilità, assume precisi impegni verso la clientela e, dichiarando anno dopo anno i propri standard e gli obiettivi di qualità, è responsabilizzata ed incentivata al miglioramento.

## **TITOLO II – RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **NORMATIVE DI RIFERIMENTO**

Per una migliore comprensione del valore del "patto" che la Carta della Mobilità intende proporre ai viaggiatori, ci sembra utile riportare alcuni essenziali riferimenti di legge:

- La Costituzione Italiana, che all'art. 16, sancisce la libertà dei cittadini a "circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale";
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Il Trattato di Maastricht, che all'art. 8 ribadisce il concetto precedente per tutti i cittadini europei;
- La Legge n° 273 dell'11 luglio 1995 che prevede le "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- La Legge Regionale n° 19 del 24 marzo 2000 sul "Testo unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale";
- La Legge n° 281 del 30 luglio 1998, sulla "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";

- La Legge n° 146 del 12 giugno 1990 così come modificata dalla Legge 83/2000: “Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati”.

## **TITOLO III – PRINCIPI GENERALI**

### **PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA**

Nello svolgimento della sua attività, la CASNA S.R.L. si ispira ai seguenti principi sanciti dalle leggi:

#### **EGUAGLIANZA**

La **CASNA S.R.L.** s'impegna a garantire a tutti i clienti/utenti l'accessibilità ai servizi ed alle strutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ecc. Allo stesso modo l'Azienda s'impegna a rendere più agevole l'accessibilità ai servizi ad anziani, persone diversamente abili e comunque a persone che hanno difficoltà motorie.

#### **IMPARZIALITÀ**

La **CASNA S.R.L.** s'impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità. Obiettivo aziendale è quello di garantire parità di trattamento, in caso di analoghe condizioni del servizio prestato, a tutti le categorie e/o fasce di utenti.

#### **CONTINUITÀ**

La **CASNA S.R.L.** s'impegna a garantire i servizi erogati in modo continuativo e regolare, secondo le modalità pubblicate e diffuse al pubblico. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, si impegna ad adottare tutte quelle misure atte a ridurre la durata del disservizio, tra cui la preventiva e tempestiva informazione di ogni tipo

di variazione, tramite la diffusione mediante stampa e l'aggiornamento sul sito internet aziendale. In caso di sciopero l'azienda garantisce sia una tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo e sia l'effettuazione dei "servizi minimi", nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

### **PARTECIPAZIONE**

La **CASNA S.R.L.** s'impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti alle scelte aziendali non solo attraverso le modalità indicate nella presente carta ma anche attraverso la collaborazione con gli organismi di rappresentanza organizzata, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. L'Azienda incoraggia la comunicazione da e verso la clientela nei modi e nelle forme riportate nel presente documento e in particolare attraverso diversi canali di comunicazione quali: telefono, posta ordinaria, fax, posta elettronica, internet e moduli dei reclami.

L'azienda s'impegna, altresì, a riconoscere il diritto della clientela a prospettare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento del servizio e s'impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione del medesimo, tramite indagini nel bacino di utenza.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

La **CASNA S.R.L.** si impegna ad erogare i servizi nel rispetto degli standard dichiarati nella presente carta, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione dello stesso.

### **LIBERTÀ DI SCELTA**

La **CASNA S.R.L.** s'impegna a promuovere, d'intesa con gli altri Enti e Società che programmano e gestiscono il servizio dei trasporti, tutte le iniziative atte a promuovere il diritto alla mobilità dei cittadini, agevolando la possibilità di scelta tra vari modi di trasporto nell'area metropolitana.

### **FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD**

La **CASNA S.R.L.** s'impegna a definire per ciascun fattore del servizio offerto, (sicurezza, pulizia, informazione ecc.) adeguati standard di qualità e di quantità, da verificare con corretto monitoraggio.

## **TITOLO IV – LA CASNA S.R.L.**

### **LA STORIA**

L'Azienda CASNA, costituita nel 1946, svolge attività di trasporto pubblico locale e autonoleggio con conducente autobus, minibus e autovetture.

L'acronimo CASNA sta per “**CAST**el di Sangro – **NA**poli”, in ragione del percorso di linea allora effettuato.

La sede iniziale era ubicata presso il Comune di Colli a Volturno (IS) ma, a decorrere dal 1 Gennaio 1975, è stata trasferita a Pizzone (IS), in seguito alla rilevazione della stessa da parte del sig. Libero Di Iorio con la quale è stata altresì modificata la ragione sociale in “CASNA S.n.c. di Di Iorio Libero & C.”. In seguito all'ingresso di nuovi soci l'azienda ha subito un'ulteriore modificazione della ragione sociale divenendo “CASNA S.n.c. di Di Iorio Mario e Giuseppe”.

In data 27 Dicembre 2007 la Società delibera la trasformazione della ragione sociale in “CASNA S.r.l.”.

I dati identificativi della Società possono essere così sintetizzati:

<b>RAGIONE SOCIALE</b>	<b>CASNA S.R.L.</b>
<b>SEDE LEGALE</b>	<b>C.da Pretara, 3 - 86071 - Pizzone (IS)</b>
<b>N° TELEFONICO / FAX</b>	<b>0865/951224</b>
<b>P. IVA</b>	<b>00043690940</b>
<b>SITO INTERNET</b>	<a href="http://www.casna.it">www.casna.it</a>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@casna.it">info@casna.it</a>
<b>ISCRIZIONE C.C.I.A.A. IS</b>	<b>00043690940</b>
<b>PERSONALE IMPIEGATO</b>	<b>9</b>

La Società CASNA S.r.l. è titolare del certificato di qualità ISO 9001/2008 e risulta in regola con quanto disposto dal D.Lgs 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro.

Questi riconoscimenti certificano la qualità raggiunta dalla nostra azienda e rappresentano appena il punto di partenza per un continuo miglioramento dei nostri servizi.

Lo svolgimento regolare dell'attività di gestione dei servizi di trasporto pubblico di linea regionale e bi-regionale è indice di comprovata capacità professionale.

Disponibilità, chiarezza, cortesia ed una particolare attenzione ai bisogni del cliente distinguono la nostra organizzazione, in grado offrirvi, in qualsiasi momento, un servizio rapido e sicuro.

## L'AZIENDA SUL TERRITORIO

Di seguito si riportano alcuni dati dai quali è possibile desumere l'attività espletata e le esperienze maturate nel settore di riferimento:

- **CORSE**

1. LINEA PIZZONE – VENAFRO
2. LINEA PIZZONE – VENAFRO – NAPOLI

E' possibile consultare gli orari aggiornati delle suddette corse nella sezione "ALLEGATI" oltre che sul sito aziendale e sugli opuscoli gratuitamente distribuiti all'utenza.

- **PARCO AUTOBUS**

FABBRICA	MODELLO	TARGA	IMMATRIC.	NUMERO POSTI
IVECO	EUROCLASS 380	AZ295FY	1998	55
IVECO	380 S	EB937FM	1991	55
IVECO	IRISBUS 380	FH920ZN	2003	55
IVECO	IRISBUS 380	CX290HD	2005	55
IVECO	IRISBUS 380	DP020FE	2005	55
IVECO	MASTER MINIBUS	DD046ER	2006	17
IVECO	MA 60	ED979XG	1997	27

- **PARCO AUTOBUS DA NOLEGGIO CON CONDUCENTE**

FABBRICA	MODELLO	TARGA	IMMATRIC.	N. POSTI
MERCEDES	PADANE MX	DY557NB	2009	49

Si specifica che l'organico dell'azienda è altamente qualificato e specializzato nel settore dei trasporti e capace di garantire la produzione di un servizio efficace, efficiente e di elevata qualità.

## **TITOLO V – IL SISTEMA TARIFFARIO**

### **TARIFFE PER IL SERVIZIO DI LINEA**

E' prevista un'ampia gamma di titoli di viaggio per soddisfare le diverse possibili esigenze dei viaggiatori, oltre ad abbonamenti a tariffa agevolata dedicati a particolari categorie di utenti.

I biglietti sono facilmente acquistabili direttamente sugli autobus.

### **TARIFFE BIGLIETTI E ABBONAMENTI**

Sono previste le seguenti tipologie di biglietti ed abbonamenti:

- Biglietto ordinario andata;
- Biglietto ordinario andata e ritorno;
- Abbonamento settimanale ordinario;
- Abbonamento settimanale ridotto;
- Abbonamento mensile ordinario;
- Abbonamento mensile ordinario.

Le tariffe variano in base alle distanze di percorrenza. È possibile prenderne visione direttamente sul sito internet [www.casna.it](http://www.casna.it) nell'apposita sezione dedicata.

## **TITOLO VI - CONDIZIONI DI VIAGGIO**

### **DOCUMENTI DI VIAGGIO**

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda, incaricato del controllo.

I signori viaggiatori sprovvisti di biglietto o non obliterato o muniti di documenti di viaggio comunque non validi al momento della salita, saranno soggetti oltre al pagamento del biglietto anche ad una sanzione amministrativa così come previsto dalla L. R. 19/2000.

### **I DIRITTI DEI VIAGGIATORI**

La CASNA S.R.L. desidera favorire un rapporto trasparente e positivo con i clienti per garantire un servizio di qualità elevata. Per tale ragione ha individuato alcuni fattori di qualità particolarmente importanti per i viaggiatori e su questi ha indicato standard quantitativi e qualitativi che devono essere verificati e controllati sulla base delle direttive e delle leggi, nell'ambito delle proprie possibilità organizzative e del buon funzionamento dei fattori esterni (traffico, lavori in corso, eventi straordinari, vigilanza ecc.).

In conformità alle disposizioni contenute nel DPCM del 30 dicembre 1998, la CASNA S.R.L riconosce agli utenti dei suoi servizi i seguenti diritti e doveri.

### **DIRITTI DEGLI UTENTI**

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, con rispetto degli orari di partenza e di arrivo delle corse, coerentemente alle situazioni normali della viabilità;
3. facile accessibilità alle informazioni sulle modalità dei servizi;
4. igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
5. riconoscibilità del personale a contatto con l'utente attraverso un cartellino di riconoscimento;
6. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
7. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
8. facilità di accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta degli stessi (non superiore ai trenta giorni lavorativi).

### **DOVERI DEGLI UTENTI**

1. Non occupare più di un posto a sedere;
2. non danneggiare e non sporcare i mezzi aziendali;
3. rispettare il divieto di fumare;
4. non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
5. non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dalla CASNA S.R.L. ed indicate nel successivo "REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA";
6. non gettare oggetti dal finestrino;

7. non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
8. attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
9. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni ricevute dagli operatori (personale di guida, di assistenza e/o di controllo) dalla CASNA S.R.L.;
10. utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

### **RIMBORSI**

Il rimborso sarà effettuato ai soli abbonati nel caso in cui l'abbonamento si riferisca a tratte non più servite a seguito di ristrutturazione del servizio e non esista una linea sostitutiva.

Il rimborso sarà pari al costo dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di effettivo utilizzo.

Per tale rimborso, dovrà essere fatta apposita richiesta scritta entro un massimo di tre giorni dalla soppressione della linea.

## **RESPONSABILITA' CIVILE**

La CASNA S.R.L. provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone causati per propria responsabilità nei seguenti casi:

- Danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli.
- Danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita o della discesa dallo stesso.

Il viaggiatore, per ottenere l'eventuale ristoro dei danni subiti, deve:

- contattare al momento l'autista del mezzo interessato segnalando il danno subito;
- fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti;
- mostrare il titolo di viaggio;

**NON VERRANNO RICONOSCIUTI E RISTORATI, I DANNI SUBITI SE IN VIOLAZIONE DEL REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA.**

## **REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA**

1. L'Utente, per usufruire legittimamente del trasporto sui mezzi dell'Azienda, è tenuto a munirsi di un valido titolo di viaggio che dovrà essere obliterato appena saliti a bordo.
2. L'Utente è tenuto a conservare il suddetto titolo per tutta la durata del viaggio e ad esibirlo a richiesta del personale di controllo, identificabile da apposito cartellino di riconoscimento.
3. L'Utente che ha già utilizzato il suo titolo di viaggio non può cederlo, a qualsiasi titolo, a terzi.
4. L'Utente deve essere munito di documento di identificazione valido.
5. Se l'Utente non è munito di valido titolo di viaggio, gli Agenti addetti alla verifica redigono verbale di contestazione, conciliabile mediante il pagamento, entro 30 giorni dalla notifica, della sanzione amministrativa come previsto dalla L. R. 19/2000 e, se ricorre il caso, della tariffa del biglietto di corsa semplice.
6. Nel caso l'Utente rifiuti di fornire le proprie generalità, gli Agenti addetti alla verifica invitano il trasgressore a seguirli presso la sede più vicina di Carabinieri, Polizia di Stato o Vigili Urbani. L'Utente che fornisca false generalità sarà denunciato alle Autorità competenti.
7. I bagagli a mano che non superino le dimensioni di cm 25x40x80 ed il peso approssimativo di Kg 20 sono esenti dal pagamento di biglietto.
8. I minori di sei anni non pagano il biglietto se accompagnati da un maggiorenne.
9. E' vietato sostare ingombrando le porte.

10. Si sale dalle porte posteriori e anteriori.
11. Per acquistare il biglietto dal conducente gli utenti sono pregati di salire dalla porta anteriore con moneta contante.
12. E' vietato azionare il meccanismo di emergenza apertura porte durante la marcia o senza che ne sussista l'esigenza.
13. E' vietato espletare, arrecare molestie fisiche e verbali alle persone, viaggiare in stato di ebbrezza, portare armi, oggetti contundenti o sostanze infiammabili, chimiche o tossiche, fumare, cantare, schiamazzare, compiere in genere ogni altro atto tale da infastidire il Conducente o gli altri passeggeri.
14. E' vietato danneggiare con qualsiasi mezzo l'autobus o sue parti, asportare, danneggiare o imbrattare le attrezzature di bordo.
15. La violazione delle norme contenute nel presente Regolamento è punita con la sanzione amministrativa prevista dalla L. R. 19/2000.
16. A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei seguenti casi il cui trasporto è gratuito:
  - cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola;
  - altri animali di piccola taglia purché racchiusi in ceste, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno;
  - cani guida per non vedenti;Le gabbie ed i contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare

fastidio e/o danno a persone e cose. Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani da guida per non vedenti) è limitato a non più di due per autobus e a non più di uno per passeggero e potrà essere del tutto escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento della stessa. In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.

**TITOLO VII – CERTIFICAZIONI UNI EN ISO 9001:2015**

**LA CERTIFICAZIONE SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'**

A partire dal 30 Giugno 2003 la CASNA S.R.L. è titolare della Certificazione del Sistema Gestione per la Qualità conforme all'attuale normativa UNI EN ISO 9001:2015 per l'attività svolta rilasciata dall'Istituto di Certificazione della Qualità CSQ, Ente accreditato.

Pertanto, l'Azienda viene regolarmente sottoposta alle periodiche visite di sorveglianza previste per il mantenimento della Certificazione.

**CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'ATTIVITA'**

**Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane ed extra-urbane – Servizio di noleggio con conducente.**

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

Le attività esercitate da **CASNA S.r.l.** sono:

- Erogazione di Servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) Regionale
- Erogazione di Servizi di Noleggio da rimessa con conducente in campo Nazionale

La Direzione di **CASNA S.r.l.**, a seguito dell'analisi del contesto e consapevole della necessità di soddisfare con continuità le esigenze dell'Utenza ed al tempo stesso offrire un servizio di qualità ben organizzato ed efficiente, salvaguardando il risultato economico dell'attività, compatibilmente con i vincoli di equilibrio economico e finanziario posti dalla Legge e dall'Ente finanziatore dell'Azienda, ha deciso di continuare a mantenere attivo un Sistema Qualità Aziendale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001. In questo contesto si è definita la propria Politica della Qualità fissando gli Obiettivi riportati di seguito.

È ovvio e sottointeso che l'erogazione dei servizi in conformità ai requisiti cogenti applicabili costituisce la “conditio sine qua non” per la corretta applicazione di una idonea Politica per la Qualità.

**CASNA S.r.l.** è consapevole che l'esistenza e lo sviluppo della Società dipende dalle giuste risposte che l'Organizzazione saprà fornire ai Clienti/Utenti e si impegna pertanto a:

1. accrescere il grado di soddisfazione dei Clienti/Utenti in termini di: qualità del servizio, puntualità, comfort dei mezzi, sicurezza, prezzi competitivi;
2. rispettare le esigenze del Cliente/Utente e le sue aspettative e soddisfarle con adeguate specifiche di servizio;
3. attuare un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore, e della

gestione dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;

4. rispettare le condizioni stabilite dall'Ente concedente;
5. individuare ed interpretare in modo adeguato le esigenze ed aspettative delle "parti interessate" e tradurle in adeguate specifiche di servizio, salvaguardando al tempo stesso il risultato economico d'esercizio;
6. assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, i comunicati stampa, il sito web e migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni;
7. migliorare la comunicazione con l'Utenza allo scopo di recepirne le esigenze (customer satisfaction);
8. ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco rotabile;
9. tendere al miglioramento continuo orientato alla prevenzione di situazioni non conformi, analizzando ed eliminando le cause che hanno determinato deviazioni fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
10. rafforzare costantemente il coinvolgimento e la competenza professionale dei propri dipendenti, promuovendo programmi di formazione e addestramento e verificandone l'efficacia;
11. promuovere e verificare l'impiego ottimale delle risorse umane e tecnologiche dell'Azienda;
12. prestare attenzione alla soddisfazione dei dipendenti, collaboratori e partners garantendo un continuo monitoraggio delle loro esigenze ed aspettative;
13. stabilire con i propri Fornitori rapporti di massima correttezza che stimolino la crescita reciproca;

14. elaborare strategie ed attuare interventi per supportare ed accrescere la fiducia di tutti gli stakeholder, anche attraverso la periodica consultazione e coinvolgimento degli stessi;
15. ottemperare alle Normative tecniche di settore e alle Leggi vigenti.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica interna ed esterna ed il riesame della Direzione, sono gli strumenti che **CASNA S.r.l.** mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte di Strega S.r.l. è un Sistema di Gestione per la Qualità conforma alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

La presente Politica è comunicata con utilizzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda al personale e alle parti interessate, promovendone in tal modo la conoscenza e l'adesione ai principi.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente Politica saranno riesaminati annualmente al fine di accertarne la continua idoneità.

## TITOLO VIII – MONITORAGGIO DEI SERVIZI

La “Qualità del Servizio”, intesa nell’accezione di ricerca della soddisfazione delle attese di chi lo utilizza, è stata il motore di uno sviluppo organizzativo e gestionale che ha coinvolto tutta l’Azienda, il cui perseguimento ha portato alla progettazione ed alla attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità la cui normativa di riferimento è l’UNI EN ISO 9001:2015.

Tale sistema di gestione è costituito dall’insieme di risorse messe a disposizione dall’azienda e delle attività messe in atto, allo scopo di garantire il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento. In pratica, il sistema di qualità aziendale rende più trasparente e permette di “far leggere” ai clienti il modo con cui l’Azienda esegue le attività per la realizzazione del servizio, sempre nell’ottica della soddisfazione del cliente.

Il programma di miglioramento che un sistema di qualità intende perseguire, deve essere specificato in un documento ben definito, la “Politica della Qualità”, nel cui ambito l’orientamento al cliente viene individuato come l’aspetto primario ed il principio guida delle attività della CASNA S.R.L..

A tal fine, l’azienda si impegna a:

- tenere **sotto controllo** tutti gli **aspetti del servizio** attraverso i quali la clientela ne percepisce la qualità;

- **identificare**, in funzione degli aspetti del servizio da indagare, le **modalità di monitoraggio** (riportate nella tabella seguente) tramite le quali rilevare la qualità dei servizi offerti.

ASPETTI DEL SERVIZIO	MODALITA' DI MONITORAGGIO
Misurare il grado di conseguimento dei livelli di qualità promessi (standard), al fine di elaborare piani di miglioramento e/o il mantenimento delle prestazioni aziendali.	Monitoraggio interno (Fattori, standard ed indicatori di qualità).
Misurare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione a determinati fattori qualità.	Monitoraggio esterno (Indagine annuale di Customer Satisfaction).
Misurare l'andamento dei reclami	Monitoraggio interno ed esterno

### **MONITORAGGIO INTERNO**

La percezione degli utenti in merito alla qualità dei servizi di trasporto, così come previsto dal DPCM del 30/12/1998, viene rilevata attraverso la definizione di specifici **“Fattori ed Indicatori di Qualità”**. Ad esempio il fattore di qualità **“sicurezza del viaggio”** può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero dei sinistri e l'anzianità dei mezzi.

La CASNA S.R.L., quindi, ha identificato e definito:

- i **Fattori di Qualità** ritenuti maggiormente rappresentativi della qualità dei servizi quali: regolarità e puntualità del servizio, sicurezza personale e patrimoniale, la pulizia dei mezzi, etc.
- gli **Indicatori di Qualità** in grado di rappresentare quantitativamente e/o qualitativamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali dei servizi di trasporto erogati.

Per ogni indicatore di qualità, inoltre, la CASNA S.R.L. ha stabilito un valore **standard di riferimento** che esprime il livello di qualità del servizio promesso dall'azienda sulla base delle aspettative degli utenti e delle potenzialità aziendali.

Lo standard di riferimento ha una duplice valenza:

1. da un lato costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dalla CASNA S.R.L. nell'ambito generale del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti;
2. dall'altro costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti degli utenti sul livello di qualità garantito.

L'azienda, quindi, ha attivato un processo di monitoraggio ed un aggiornamento periodico di questi dati al fine di offrire a tutti gli utenti un'informazione efficace nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti.

Tramite la Carta della Mobilità, infatti, la CASNA S.R.L. può mostrare all'utente quali sono i suoi standard di riferimento e gli obiettivi di miglioramento definiti sulla base delle aspettative della clientela, delle reali potenzialità aziendali e del buon funzionamento dei fattori esterni (traffico, lavori in corso, eventi straordinari, vigilanza ecc.).

Gli oggetti smarriti sull'autobus dall'utente durante il viaggio, qualora dovessero essere ritrovati dal conducente o consegnati da altri passeggeri allo stesso, possono essere ritirati presso i nostri uffici in Pizzone alla c.da Petrarra n. 3.

E' possibile, preventivamente, accertarsi dell'avvenuto rinvenimento telefonando al numero: 0865/951224.

La CASNA S.R.L. non risponde di alcun risarcimento per tale dimenticanza e/o smarrimento.

#### **- INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Il tempo medio per ottenere risposte dal Numero 0865/951224 in ordine alle informazioni di servizio, non è superiore ai 3 minuti per non meno del 90% delle richieste avanzate.

La CASNA S.R.L. si impegna a garantire la più ampia informazione possibile su eventuali scioperi o altri disservizi con almeno 24 ore di anticipo.

Le informazioni sugli orari e sulle modalità d'uso del servizio estivo ed invernale, sono comunicate tempestivamente.

Inoltre, in coincidenza delle entrate in vigore dei servizi invernali o estivi, vengono distribuiti gratuitamente brochure riportanti orari, percorsi delle linee e quanto altro utile all'utente per usufruire del servizio di trasporto pubblico.

### **- ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

Gli autobus sono alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo (0,035%).

Per il controllo ed il mantenimento dei valori dei gas di scarico al di sotto della soglia di sicurezza si provvede, con cadenza annuale, ad eseguire rilevazioni con opacimetro.

### **MONITORAGGIO ESTERNO**

Le attività di valutazione periodica del grado di soddisfazione del cliente sono attuate dalla CASNA S.R.L. tramite metodologie consolidate e sistematiche quali:

- Rilevamento della qualità percepita dai propri utenti attraverso indagini di Customer Satisfaction;
- Analisi dei reclami degli utenti;
- Rapporto diretto e continuo tra il personale aziendale e l'utente.

La finalità delle predette attività è quella di rilevare e conoscere il giudizio degli utenti sui vari aspetti dei servizi offerti dall'azienda.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

La CASNA S.R.L. rivolge particolare considerazione alla verifica del grado di soddisfazione dei propri clienti perché la conoscenza delle loro aspettative consente di individuare le reali esigenze e le aree di criticità sulle quali intervenire attraverso programmi di miglioramento.

Il grado di soddisfazione del cliente è misurato tramite una metodologia già consolidata quale il rilevamento della qualità percepita dai propri clienti attraverso indagine di Customer Satisfaction.

Attraverso tale indagine la CASNA S.R.L. in grado di:

- ottenere puntuali indicazioni sul livello di gradimento dei servizi;
- identificare le aree di criticità sulle quali intervenire attraverso programmi di miglioramento;
- recepire i suggerimenti che l'utenza può fornire.

Su tutti i fattori di qualità e sugli standard promessi per i vari servizi di trasporto erogati, la CASNA S.R.L. realizza, almeno una volta all'anno, la succitata indagine attraverso un sondaggio di opinione che costituisce un essenziale documento di riferimento per pianificare le successive attività migliorative del servizio.

I risultati della campagna di indagine sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale, di seguito elencati per ciascun fattore di qualità, si sono dimostrati soddisfacenti.

## - INDICATORI DI QUALITA'

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori ed indicatori rilevanti. I dati sulla soddisfazione degli Utenti sono rilevati mediante sondaggi condotti direttamente dall'azienda attraverso la somministrazione di questionari di gradimento messi a disposizione su ogni mezzo.

### A. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

INDICATORE	CALCOLO
Controlli sul servizio	N° N.C. riscontrate dal Responsabile Servizio durante i controlli
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili al comportamento del personale
Percezione complessiva comportamento Autisti (cortesia ed educazione, accuratezza e ordine, competenza e professionalità, riconoscibilità)	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

### B. SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alla sicurezza del viaggio
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

### C. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORE	CALCOLO
Controlli sul servizio	N° N.C. riscontrate dal Responsabile Servizio durante i controlli
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alla regolarità del servizio
Percezione complessiva regolarità servizio	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

### D. ADEGUATEZZA DEI PERCORSI

INDICATORE	CALCOLO
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili all'adeguatezza dei percorsi
Percezione complessiva adeguatezza percorsi	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

### E. PULIZIA DEI MEZZI

INDICATORE	CALCOLO
Controlli sul servizio	N° N.C. riscontrate dal Responsabile Servizio durante i controlli
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alla pulizia dei mezzi
Percezione complessiva pulizia mezzi	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**F. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

<b>INDICATORE</b>	<b>CALCOLO</b>
Controlli sul servizio	N° N.C. riscontrate dal Responsabile Servizio durante i controlli
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili al comfort del viaggio
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**G. INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

<b>INDICATORE</b>	<b>CALCOLO</b>
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alle informazioni all'Utenza
Percezione complessiva informazioni all'Utenza	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**H. FACILITÀ DI ACQUISTO BIGLIETTI**

<b>INDICATORE</b>	<b>CALCOLO</b>
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili alla facilità di acquisto biglietti
Percezione complessiva facilità di acquisto biglietti	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

**I. GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE**

<b>INDICATORE</b>	<b>CALCOLO</b>
Reclami	N° reclami pervenuti imputabili al grado di integrazione modale
Percezione complessiva grado di integrazione modale	Valore riscontrato nei sondaggi periodici

## TITOLO IX - RAPPORTI CON L'UTENZA

**Se volete comunicare con noi, potete farlo nei seguenti modi:**

1. Scrivendo a: **CASNA S.R.L.**  
C.da Petrarra N. 3  
86071 - PIZZONE (IS)
2. Posta elettronica: [info@casna.it](mailto:info@casna.it)
3. Posta elettronica certificata: [casna@pec.it](mailto:casna@pec.it)
4. Fax: 0865/951224
5. Telefonando allo: 0865/951224 dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16.30.
6. Per inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio è possibile rivolgersi ai Responsabili telefonando al n. 0865/951224 dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16.30 oppure compilando l'apposito modulo presente nella sezione "Contatti" del sito internet [www.casna.it](http://www.casna.it).

La CASNA S.R.L. ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad istaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utenza.

In particolare:

- ***riconoscibilità*** al personale aziendale a contatto con l'utenza è stato consegnato un cartellino di riconoscimento, da portare in evidenza ed in modo ben visibile, contenente le indicazioni del numero di matricola.
- ***presentabilità*** tutto il personale aziendale (ad eccezione del personale assunto con contratto di lavoro interinale), nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.
- ***comportamenti, modi e linguaggi*** il personale a contatto con l'utenza è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali sia scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile a tutti gli utenti dei servizi aziendali. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## **I RECLAMI**

### **Procedura di dialogo con la clientela**

L'obiettivo prioritario di CASNA S.R.L. è il continuo miglioramento del grado di soddisfazione delle attese del cliente.

La trasparenza, la comunicazione ed il confronto, rappresentano momenti utili ed imprescindibili per conseguire il risultato dichiarato.

Per assecondare il dialogo con la clientela l'Azienda intende:

- 1) istituzionalizzare, con il concorso e controllo di Associazioni rappresentative dei consumatori:
  - un punto di ascolto per raccogliere osservazioni e segnalazioni per definire iniziative e soluzioni utili per migliorare il soddisfacimento dei bisogni di mobilità;
  - un tavolo di conciliazione per ridurre, attenuare ed eliminare ogni motivo di conflitto o contrasto fra Azienda e Clientela, secondo chiare modalità di accesso e di funzionamento;
- 2) definire la procedura di reclamo e la casistica per i rimborsi.

### **La procedura di reclamo**

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

L'utente è pregato di fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli elementi in suo possesso utili a rappresentare con esattezza l'accaduto, ovvero motivi e circostanze che ritiene possano configurare la violazione di principi ed impegni dichiarati ed assunti dall'Azienda con la presente Carta.

Il personale d'ufficio è a disposizione dell'utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo.

Non vengono presi in considerazione reclami anonimi.

### **Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale e biregionale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino - contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile

nell'Area Clienti del sito: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
- posta elettronica semplice: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it).

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata.

Per info si consulti il sito istituzionale: [www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it).

## **TITOLO X - CONCLUSIONI**

### **CLAUSOLA FINALE E DI AGGIORNAMENTO**

I rapporti con l'utenza assunti con la presente Carta della Mobilità, saranno aggiornati periodicamente almeno ogni anno.

Per verificare la soddisfazione del cliente sul servizio erogato e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto, la CASNA S.R.L. svolgerà apposite indagini sulla qualità erogata e percepita con cadenza annuale. I risultati di tale indagine verranno utilizzati per gli eventuali correttivi da apportare al servizio e saranno, comunque, resi noti attraverso i tradizionali canali di comunicazione. La presente Carta della Mobilità ha validità sino alla pubblicazione della successiva edizione.

Per tutto quanto non espressamente previsto, si rinvia ai Codici e alle norme di legge. Qualsiasi modifica dovesse subire, nel corso dei prossimi mesi, il servizio in generale o il sistema tariffario, sarà cura dell'Azienda comunicarla tempestivamente agli utenti, con specifiche campagne informative e con l'inserimento sul sito internet aziendale ([www.casna.it](http://www.casna.it)).

L'AMMINISTRATORE

**ALLEGATI****Linea: Pizzone - Venafro**

FERMATE	CORSE DI ANDATA						FERMATE
	I	III	V	VII	IX	XI	
	FER6	FER6	FER6	FER6	FER6	FER6	
PIZZONE	04:55	06:45	08:45	12:55	15:00	20:55	PIZZONE
BV. PIZZONE	04:56	06:46	08:46	12:56	15:01	20:56	BV. PIZZONE
BV. CASTEL SAN VINCENZO	04:57	06:47	08:47	12:57	15:02	20:57	BV. CASTEL SAN VINCENZO
CASTEL SAN VINCENZO	----	06:55	08:55	13:05	15:10	21:05	CASTEL SAN VINCENZO
ROCCHETTA A VOLTURNO	----	07:05	09:05	13:15	15:20	21:15	ROCCHETTA A VOLTURNO
BV. ROCCHETTA/CERRO A	----	07:10	----	----	----	----	A BV. ROCCHETTA/CERRO
BV. ROCCHETTA/CERRO P	05:02	07:15	09:10	13:15	15:25	21:20	P BV. ROCCHETTA/CERRO
CENTRALE ENEL	05:05	07:18	09:13	13:18	15:28	21:23	CENTRALE ENEL
PONTE NUOVO/BV.COLLI	05:06	07:19	09:14	13:19	15:29	21:24	PONTE NUOVO/BV.COLLI
COLLI A VOLTURNO	05:07	07:20	09:15	13:20	15:30	21:25	COLLI A VOLTURNO
PONTE NUOVO/BV.COLLI	05:08	07:21	09:16	13:21	15:31	21:26	PONTE NUOVO/BV.COLLI
BV. MONTAQUILA	05:12	07:25	09:20	13:25	15:35	21:30	BV. MONTAQUILA
MONTAQUILA	----	07:30	09:25	13:30	15:40	21:35	MONTAQUILA
BV. MONTAQUILA	05:15	07:35	09:30	13:35	15:45	21:40	BV. MONTAQUILA
BV. ROCCARAVINDOLA	05:20	07:40	09:35	13:40	15:50	21:45	BV. ROCCARAVINDOLA
1^FERMATA ZONDA IND.LE	05:21	07:41	09:36	13:41	15:51	21:46	1^FERMATA ZONDA IND.LE
2^FERMATA ZONDA IND.LE	05:22	07:42	09:37	13:42	15:52	21:47	2^FERMATA ZONDA IND.LE
3^FERMATA ZONDA IND.LE	05:23	07:43	09:38	13:43	15:53	21:48	3^FERMATA ZONDA IND.LE
4^FERMATA ZONDA IND.LE	05:24	07:44	09:39	13:44	15:54	21:49	4^FERMATA ZONDA IND.LE
POZZILLI	05:30	07:50	09:45	13:55	16:00	21:55	POZZILLI
VENAFRO	05:35	07:55	09:50	14:00	16:05	22:00	VENAFRO

CASNA S.R.L.

FERMATE	CORSE DI RITORNO						FERMATE
	II	IV	VI	VIII	X	XII	
	FER6	FER6	FER6	FER6	FER6	FER6	
VENAFRO	06:10	08:00	11:35	14:20	17:15	22:10	VENAFRO
POZZILLI	06:15	08:05	11:40	14:25	17:20	22:15	POZZILLI
4^FERMATA ZONDA IND.LE	06:21	08:11	11:46	14:31	17:26	22:21	4^FERMATA ZONDA IND.LE
3^FERMATA ZONDA IND.LE	06:22	08:12	11:47	14:32	17:27	22:22	3^FERMATA ZONDA IND.LE
2^FERMATA ZONDA IND.LE	06:23	08:13	11:48	14:33	17:28	22:23	2^FERMATA ZONDA IND.LE
1^FERMATA ZONDA IND.LE	06:24	08:14	11:49	14:34	17:29	22:24	1^FERMATA ZONDA IND.LE
BV. ROCCARAVINDOLA	06:25	08:15	11:50	14:35	17:30	22:25	BV. ROCCARAVINDOLA
BV. MONTAQUILA	06:30	08:20	11:55	14:40	17:35	22:30	BV. MONTAQUILA
MONTAQUILA	----	08:25	12:00	14:45	17:40	22:35	MONTAQUILA
BV. MONTAQUILA	06:33	08:30	12:05	14:50	17:45	22:40	BV. MONTAQUILA
PONTE NUOVO/BV.COLLI	06:36	08:34	12:09	14:54	17:49	22:44	PONTE NUOVO/BV.COLLI
COLLI A VOLTURNO	06:37	08:35	12:10	14:55	17:50	22:45	COLLI A VOLTURNO
PONTE NUOVO/BV.COLLI	06:38	08:36	12:11	14:56	17:51	22:46	PONTE NUOVO/BV.COLLI
CENTRALE ENEL	06:39	08:37	12:12	14:57	17:52	22:47	CENTRALE ENEL
BV. ROCCHETTA/CERRO	06:42	08:40	12:15	15:00	17:55	22:50	BV. ROCCHETTA/CERRO
ROCCHETTA A VOLTURNO	----	08:45	12:20	15:05	18:00	22:55	ROCCHETTA A VOLTURNO
CASTEL SAN VINCENZO	----	08:55	12:30	15:15	18:10	23:05	CASTEL SAN VINCENZO
BV. CASTEL SAN VINCENZO	06:48	09:03	12:38	15:23	18:18	23:13	BV. CASTEL SAN VINCENZO
BV. PIZZONE	06:49	09:04	12:39	15:24	18:19	23:14	BV. PIZZONE
PIZZONE	06:50	09:05	12:40	15:25	18:20	23:15	PIZZONE

**Linea: Pizzone - Venafro - Napoli**

ANDATA		FERMATE	RITORNO	
I	III		II	IV
FER6				FER6
05:30		PIZZONE		19:35
05:31		BV. PIZZONE		19:34
05:32		BV. CASTEL SAN VINCENZO		19:33
05:40		CASTEL SAN VINCENZO		19:25
05:50		ROCCHETTA A VOLTURNO		19:15
05:55		(A) BV. ROCCHETTA/CERRO (P)		19:10
06:00		(P) BV. ROCCHETTA/CERRO (A)		----
06:03		CENTRALE ENEL		19:07
06:04		PONTE NUOVO/BV.COLLI		19:06
06:05		COLLI A VOLTURNO		19:05
06:06		PONTE NUOVO/BV.COLLI		19:04
06:10		BV. MONTAQUILA		19:00
06:15		BV. MONTAQUILA		18:55
06:20		BV. ROCCARAVINDOLA		18:50
06:25		TRIVERO		18:45
06:30		POZZILLI		18:40
06:35		(A) VENAFRO (P)	14:10	18:35
06:35	10:00	(P) VENAFRO (A)	----	----
06:45	10:10	BV. SESTO CAMPANO	14:00	18:25
06:55	10:20	(A) VAIRANO SCALO (P)	13:50	18:15
07:00	----	(P) VAIRANO SCALO (A)	----	----
07:50	11:10	(A) NAPOLI STAZIONE (P)	13:00	17:25
----	----	(P) NAPOLI STAZIONE (A)	12:55	----
08:05	11:25	NAPOLI PIAZZA MUNICIPIO	12:40	17:10