

# La carta dei servizi

(Rev. 05-11-2011)

## INDICE

Premessa

La storia

L'Azienda

Le sedi operative primarie e secondarie

Il personale

Il parco automezzi

Il servizio erogato

Noleggio

Trasporto Pubblico Locale

Autolinee interregionali

Il sistema BIN – BUS

Tariffe e offerte commerciali – La Zona Gialla

Cartina BIN – BUS

Tariffe per zone extraurbane

Punti vendita

Il sistema di Gestione Integrato Qualità – Ambiente

Il personale aziendale

Riconoscibilità

Presentabilità

Comportamenti Modi e Linguaggio

Il dialogo tra azienda e utenti

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Eguaglianza e imparzialità

Continuità

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

### CONDIZIONI DI TRASPORTO

Condizioni generali di trasporto e cose – TPL

Condizioni generali di trasporto e cose – LINEE INTERREGIONALI

Trasporto bambini e anziani – TPL

Trasporto animali

Oggetti smarriti

Sanzioni per i viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio

Ricorsi

Norme di sicurezza, Divieti e Sanzioni

Servizio minimo garantito in caso di sciopero

Pubblicità sui mezzi

Il monitoraggio

Procedure di reclamo

Coperture assicurative per danni alle persone o alle cose

Responsabilità dell'utente

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

*La **Carta della mobilità** è stata pubblicata sul sito internet aziendale [www.consortioautolinee.it](http://www.consortioautolinee.it) ed è consultabile e/o scaricabile gratuitamente (in formato .pdf) sulle pagine del sito [tramite questo link](#).*

## **Premessa**

La **Carta della mobilità** (o Carta della Mobilità nel settore dei trasporti) è lo strumento operativo adottato dal **Consortio Autolinee S.r.l.** al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati nonché il rapporto tra gli utenti e l'azienda secondo quanto richiesto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

L'applicazione della direttiva in questione pone al centro di ogni azione la "qualità totale", intesa come il risultato di quattro livelli:

- qualità attesa dall'utente;
- qualità concepita dall'azienda;
- qualità realizzata dall'azienda;
- qualità percepita dall'utente.

L'azienda, in definitiva, deve verificare la conformità tra la promessa fatta al cliente e l'effettivo servizio erogato. Accertare il grado di soddisfazione del cliente stesso come scarto tra le sue attese e la reale percezione del servizio utilizzato. In questo filone concettuale si inseriscono le indagini ed i confronti con l'utenza. Nel caso del trasporto di persone l'erogazione e la fruizione del servizio sono contestuali e quindi si pone in modo decisivo il problema che le prestazioni devono essere erogate bene di volta in volta, da qui l'obiettivo di offrire una prestazione con "zero difetti". Il grado di soddisfazione del cliente sarà dato dalla somma di due componenti:

- mantenimento di quanto predisposto e annunciato;
- l'offerta di prestazioni integrative al servizio base, che spesso possono concretizzarsi, nel settore dei trasporti, in un ruolo partecipativo del personale a diretto contatto con il cliente stesso.

In questo contesto la gestione della qualità totale si può basare su cinque concetti chiave:

- definizione delle esigenze;
- conformità alle esigenze
- erogazione del servizio con zero difetti;
- prevenzione intesa come ricerca, analisi ed eliminazione dei difetti;
- costo delle "non conformità".

In sintesi si può definire quale misuratore della qualità del servizio il divario tra le aspettative dell'utente ed il grado di soddisfazione effettivo conseguito quale fruitore del servizio stesso.

## **Presentazione dell'Azienda**

### **La Storia**

In provincia di Cosenza, già negli anni '50, i concessionari di autolinee sono stati uniti nell'organizzazione provinciale dell'ANAC (Associazione Nazionale Autoservizi in Concessione) con la presidenza del Comm. Vitantonio Carlomagno ed il coordinamento promozionale ed organizzativo

dell'Avv. Ferdinando Tarzia.

L'apertura dell'autostazione di Cosenza nell'anno 1961 ebbe a produrre una più sentita partecipazione dei concessionari all'attività associativa per effetto della concentrazione degli arrivi e delle partenze di tutte le autolinee, dell'onerosa novità dei canoni di pedaggio e delle normative conseguenti, dei numerosi servizi abusivi e delle contingenti questioni di categoria. Da tale esperienza è sorta, nello stesso periodo, la costituzione di un Consorzio volontario tra concessionari di autolinee, ad attività interna, che ha svolto il coordinamento degli acquisti dei materiali di consumo (carburanti, lubrificanti, ricambi, pneumatici, ecc.) verso le aziende fornitrici; oltre all'attività principalmente economica, il consorzio ha provveduto ai vari servizi amministrativi, di contolleria ecc, e ad una attività di equilibrio nei rapporti concessionali tra i soci.

Ne facevano parte le aziende: Caputo Francesco, Costabile Carmine, De Prezii Carmine, Docimo Michele, Di Napoli S. e V., Fata di Fragomeni, Soc. IAS-Scura, Locco Rodolfo, Napolitano Mario, Parise R. e A., Pepe Luigi, Preite Guerino, SAJ-Carlomagno, Scola Domenico, SEAT, Turco Luigi, Arena e Avolio, Ponzio Silvio, SAT.

Tale Consorzio è stato il primo esperimento di aggregazione economica nell'intera area centro meridionale, con risultati positivi ai fini della cooperazione tra soci. L'attività dell'organizzazione economica consortile, ebbe fine nel 1973 a causa della crisi petrolifera che aveva generato squilibri nel mondo dei consumi e quindi dei prezzi di mercato. Nel frattempo, nel 1970, nell'ambito dirigenziale del consorzio veniva prevista la formazione, tra alcuni titolari di azienda, di una società per lo svolgimento di attività di trasporti pubblici, in vista della possibilità di sviluppo che il territorio presentava.

La prima autolinea esercitata è stata la stagionale Cosenza-Falerna spiaggia, via autostrada, con una corsa domenicale nel mese di agosto. Dal 1973 la società Consorzio Autolinee iniziava la propria attività di gestione servizi pubblici riguardanti i collegamenti con Cosenza di Arcavacata-Università, Rende, Castrolibero, Marano Marchesato e Marano Principato. Negli anni successivi l'azienda gradualmente ha ampliato la propria attività, mediante l'incorporazione da altre aziende, quali le imprese De Prezii – Turco – Pepita – De Angelis – Caputo e in ultimo, nel 2005 CostabileBus.

Nel Dicembre 2006 è stata costituita la società consortile s.r.l. “**Consorzio Autolinee Due**”, composta dalle società Consorzio Autolinee, SAJ e ATAB; oggi ne fanno parte le società **Consorzio Autolinee** e **SAJ**.

Tale società “Consorzio Autolinee Due” a sua volta ha costituito la società Co.Me.Tra s.c. a r.l. (Consorzio Meridionale Trasporti ) assieme alle aziende: Ferrovie della Calabria S.r.l., AMACO, S.p.a., FERLOC s.r.l., FERSAV S.r.l., Lamezia Multiservizi S.p.a, Mediterranea S.p.a., G.B.V. s.r.l., Nicola Brusio e F.Ili s.n.c., A.M.C. S.p.a.

Tale concentrazione Aziendale, dovuta alle norme della Legge Regionale 22 dicembre 2006 n. 18 è stata determinata dalla necessità di costituire un unico complesso ai fini di partecipare a gare per l'affidamento dei servizi di TPL nei bacini territoriali di competenza ed oltre.

Nel febbraio 2010 i servizi eserciti dalla Società Consortile a r.l. Consorzio Autolinee Due sono stati scorporati dai servizi precedentemente affidati alla società Co.Me.Tra s.c. a r.l. , al fine di una migliore riorganizzazione e razionalizzazione dei servizi suburbani ed extraurbani, nonché di un più

efficiente coordinamento dei medesimi servizi nell'ambito territoriale della provincia di Cosenza, in coerenza alle più recenti disposizioni normative in materia di trasporto pubblico locale.

### DATI AZIENDALI

Sede Legale

*Cosenza - Piazza  
della Provincia, 30*

Centro Servizi

*Rende - Contrada  
Lecco*

*Direzione*

*Amministrazione -  
Servizio Tecnico -  
Biglietteria*

*Interregionale -  
Noleggio*

*Officina Meccanica -  
Lavaggio - Carburante  
- Deposito Automezzi*

Sedi Secondarie Operative

*Acquappesa (C.da  
Macchia)*

*Amministrazione -  
Centro Prenotazioni -  
Deposito Automezzi*

### **Il Personale**

N. 20 Amministrativi

N. 8 Movimento – Controllo – Verifica Titoli di Viaggio

N. 130 Operatori di Esercizio

N. 6 Officina

N. 8 Addetti Manutenzione e Pulizie

### **Il Parco Automezzi**

N° 94 Autobus TPL (di cui 34 con pedana per disabili)

N° 7 Autosnodati TPL (di cui 2 con pedana per disabili) da 18 mt.

N° 4 Autobus servizio interregionale

N° 3 Autobus da noleggio

N° 7 Autovetture di servizio

N° 3 Furgoni assistenza tecnica

### **Il Servizio Erogato**

Servizi eserciti di TPL: Km. **3.478.628,000**

Servizio interregionale Paola - Fisciano – Roma : Km. **420.160,000**

Servizio interregionale Paola – Milano : Km. **335.551,000**

Velocità commerciale complessiva Km/h 34,3

Velocità commerciale media Km/h 27,4

### Noleggjo

Servizio prodotto in un anno: Km **23.332**

### Trasporto Pubblico Locale

L'Azienda nel complesso esercita n° 26 autolinee di Trasporto Pubblico

Locale per complessivi Km. 3.478.628,000 gravitanti su due bacini:

a) Bacino di Cosenza (Università – Rende - Marano M. e Marano P. - Castrolibero – Mendicino – Paterno –Dipignano - Cozzo Carbonaro) ;

b) Bacino Alto Tirreno Cosentino (Scalea – Orsomarso – Diamante - Belvedere – Sanginetto – Bonifati – Cetraro - Guardia Piemontese – Acquappesa – Fuscaldo – Paola - servizio estivo S. Lucido) ;

Le autolinee raccordano tutti i paesi dell'interno verso la costa con direzione Scalea – Paola. Un ulteriore linea collega quotidianamente il Comune di Paola alla città di Catanzaro.

Il trasporto da Cosenza all'Università e viceversa impegna l'azienda in modo particolare. Trattasi dell'autolinea più impegnativa sia in termini di esercizio che di mezzi e conducenti impiegati. Il servizio è costituito da una rete complessa nella quale operano n° 40 automezzi , 50 addetti e 10 verificatori titoli di viaggio. L'autolinea Cosenza - Università è l'asse portante dell'intera azienda, sia in termini tecnici che in termini economici.

### Autolinee Interregionali

Il Consorzio Autolinee è partner **Ibus**, la rete integrata di Punti Vendita su tutto il territorio italiano, per prenotare e acquistare il biglietto (Si consulti il sito: [www.ibus.it](http://www.ibus.it))

L'azienda esercita due autolinee interregionali per complessivi **783.797,000** Km. e **42.876** passeggeri trasportati (dati aziendali al 31/12/2010).

## **AUTOLINEA INTERREGIONALE PAOLA – FISCIANO - ROMA**

### **ORARI E TARIFFE:**

**(corsa giornaliera)**

ORARI		ITINERARIO E FERMATE	TARIFFE PER FISCIANO (UNIVERSITÀ)		TARIFFE PER ROMA	
			Corsa	Andata	Corsa	Andata
ANDATA	RITORNO		Semplice	Ritorno	Semplice	Ritorno
		€	€	€	€	
06.30	22.30	PAOLA S.S.18 Rione Croce	13,00	24,00	27,00	49,00
06.40	22.20	Fuscaldo Bivio	13,00	24,00	26,00	47,00

06.45	22.15	Fuscaldo Bar Luigino	13,00	24,00	26,00	47,00
06.49	22.11	Guardia Piem.se Bar Ragno d'Oro	13,00	24,00	26,00	47,00
06.51	22.09	Acquappesa Taverna Rossa	13,00	24,00	26,00	47,00
06.54	22.07	Cetraro Area di Servizio Q8	12,00	22,00	25,00	45,00
06.59	22.01	Bonifati Bar Capo Fella	12,00	22,00	25,00	45,00
07.02	21.58	Sangineto Bivio	12,00	22,00	25,00	45,00
07.11	21.49	Belvedere M.mo Hotel Belvedere	11,00	20,00	25,00	45,00
07.19	21.41	Diamante – Bivio	11,00	20,00	24,00	44,00
07.25	20.35	S. M. del Cedro - Bv. Madonnina	11,00	20,00	24,00	44,00
07.28	20.32	S. M. del Cedro - Bv. Marcellina	11,00	20,00	24,00	44,00
07.31	20.29	Scalea- Hotel Parco dei Principi	10,00	18,00	23,00	42,00
07.33	21.27	Scalea- Agenzia Baia tour	10,00	18,00	23,00	42,00
10.15	19.00	Fisciano Università			14,00	26,00
13.00	16.00	ROMA – Piazza Staz. Tiburtina				

**AUTOLINEA INTERREGIONALE PAOLA – FISCIANO – ROMA**  
(Corsa Notturna – solo il lunedì)

**ORARI E TARIFFE:**

ORARI		ITINERARIO E FERMATE	TARIFFE PER FISCIANO (UNIVERSITÀ)		TARIFFE PER ROMA	
ANDATA	RITORNO		Corsa Semplice	Andata Ritorno	Corsa Semplice	Andata Ritorno
Solo di domenica	Solo di lunedì		€	€	€	€
00.01	15.30	PAOLA S.S.18 Rione Croce	13,00	24,00	27,00	49,00
00.10	15.23	Fuscaldo Bivio	13,00	24,00	26,00	47,00
00.15	15.18	Fuscaldo Bar Luigino	13,00	24,00	26,00	47,00
00.19	15.14	Guardia	13,00	24,00	26,00	47,00

		Piem.se Bar				
<b>00.21</b>	15.10	Acquappesa Taverna Rossa	13,00	24,00	26,00	47,00
<b>00.24</b>	15.07	Cetraro Area di Servizio Q8	12,00	22,00	25,00	45,00
<b>00.29</b>	15.00	Bonifati Bar Capo Fella	12,00	22,00	25,00	45,00
<b>00.32</b>	14.55	Sanginetto Bivio	12,00	22,00	25,00	45,00
<b>00.35</b>	14.50	Belvedere M.mo Hotel Belvedere	11,00	20,00	25,00	45,00
<b>00.41</b>	14.43	Diamante – Bivio	11,00	20,00	24,00	44,00
<b>00.46</b>	14.35	S. M. del Cedro - Bv. Madonnina	11,00	20,00	24,00	44,00
<b>00.49</b>	14.34	S. M. del Cedro - Bv.Marcellina	11,00	20,00	24,00	44,00
<b>00.50</b>	14.32	Scalea- Hotel Parco dei Principi	10,00	18,00	23,00	42,00
<b>00.51</b>	14.30	Scalea- Agenzia Baiatour	10,00	18,00	23,00	42,00
<b>03.30</b>	12.00	Fisciano Università			14,00	26,00
<b>06.30</b>	09.00	ROMA – Piazza Staz. Tiburtina				

**AUTOLINEA INTERREGIONALE PAOLA – MILANO**

andata nei giorni di domenica - martedì – giovedì

ritorno nei giorni di lunedì – mercoledì- venerdì

**ORARI:**

<b>AREE DI FERMATA E DI SOSTA</b>	<b>ORARIO ANDATA</b>	<b>ORARIO RITORNO</b>
PAOLA S.S.18 Rione Croce	20.00	07.00
Fuscaldo Bivio	20.04	06.56
Fuscaldo Bar Luigino	20.06	06.54
Guardia Piemontese Bar Ragno d'Oro	20.12	06.48
Acquappesa Taverna Rossa	20.17	06.43
Cetraro Area di Servizio Q8	20.20	06.40
Bonifati Bar Capo Fella	20.28	06.32
Sanginetto Bivio	20.30	06.30
Belvedere M.mo Hotel Belvedere	20.40	06.20
Diamante – Bivio	20.45	06.15
S. M. del Cedro - Bv. Madonnina	20.50	06.10
S. M. del Cedro – Bv. Marcellina	20.52	06.08
Scalea- Hotel Parco dei Principi	20.55	06.05
Scalea- Ag. Baiatour	20.58	06.02
Tortora - Bivio	21.10	06.00
Siena Staz. FS	04.55	22.30
Poggibonsi L.go Campidoglio	05.15	22.05
Firenze Aut. Lazzi – P.zza Adua	05.50	21.15
Bologna P.zza Autostazione	07.40	19.30
Modena Nord Svincolo Autostradale	08.20	18.50
Parma Svincolo Autostradale	09.00	18.15
Piacenza Via Gorra* (parcheggio scambiatore auto-bus) * dal 1° maggio 2012	10.10	17.30
Milano P.le Corvetto Angolo Via Marocchetti	11.20	16.20
Milano Terminal Lampugnano	11.40	16.00

## TARIFFE

BivioTortora	32,00	58,00	34,00	62,00	35,00	63,00	41,00	74,00
Scalea	33,00	60,00	34,00	62,00	36,00	65,00	42,00	76,00
S.Maria C.	33,00	60,00	35,00	63,00	36,00	65,00	42,00	76,00
Diamante	33,00	60,00	35,00	63,00	37,00	67,00	42,00	76,00
BelvedereM.	34,00	62,00	35,00	63,00	37,00	67,00	43,00	78,00
Sanginetto	34,00	62,00	36,00	65,00	37,00	67,00	43,00	78,00
Bonifati	34,00	62,00	36,00	65,00	37,00	67,00	43,00	78,00
Cetraro	35,00	63,00	36,00	65,00	38,00	69,00	44,00	80,00
Acquappesa	35,00	63,00	37,00	67,00	38,00	69,00	44,00	80,00
Guardia	35,00	63,00	37,00	67,00	38,00	69,00	44,00	80,00
Fuscaldo	35,00	63,00	37,00	67,00	39,00	71,00	44,00	80,00
Paola	35,00	63,00	37,00	67,00	39,00	71,00	45,00	81,00
	CS	AR	CS	AR	CS	AR	CS	AR
	Siena		Poggibonsi		Firenze		Bologna	

BivioTortora	43,00	78,00	46,00	83,00	49,00	89,00	51,00	92,00
Scalea	44,00	80,00	47,00	85,00	49,00	89,00	52,00	94,00
S.Maria C.	44,00	80,00	47,00	85,00	50,00	90,00	52,00	94,00
Diamante	44,00	80,00	48,00	87,00	50,00	90,00	53,00	96,00
BelvedereM.	45,00	81,00	48,00	87,00	50,00	90,00	53,00	96,00
Sanginetto	45,00	81,00	48,00	87,00	51,00	92,00	54,00	98,00
Bonifati	45,00	81,00	48,00	87,00	51,00	92,00	54,00	98,00
Cetraro	46,00	83,00	49,00	89,00	51,00	92,00	54,00	98,00
Acquappesa	46,00	83,00	49,00	89,00	52,00	94,00	54,00	98,00
Guardia	46,00	83,00	49,00	89,00	52,00	94,00	54,00	98,00
Fuscaldo	46,00	83,00	50,00	90,00	52,00	94,00	55,00	99,00
Paola	47,00	85,00	50,00	90,00	52,00	94,00	55,00	99,00
	CS	AR	CS	AR	CS	AR	CS	AR
	Modena		Parma		Piacenza		Milano	



## **IL SISTEMA BIN-BUS**

È un sistema di integrazione tariffaria realizzato tra le aziende di trasporto **Consorzio Autolinee, Amaco, Ferrovie della Calabria, Ferloc, Saj.**

Il nuovo sistema Bin-Bus, è in vigore dal 2 novembre 2010.

La Zona Gialla del Sistema diventa più grande, più di 300 le località e le zone extraurbane raggiungibili con i mezzi Bin-Bus, le aziende unite a garantire un servizio ancora più completo con mezzi di trasporto sempre più numerosi.

### **Località comprese nella Zona Gialla del Sistema**

Andreotta, Arcavacata, Balestrieri, Bivio Donnici, Bivio Tivolille, , Bosco , Bosco Stazione FdC, C.da Rocchi, C.da S.Antonello, C.da Salerno, C.da Settimo di Montalto, C.da Vallonaro, Cancellone Magdaloni, Casali, Casali Staz. FdC, Castiglione Cosentino Scalo, Castrolibero, Catena, Cosenza Centro Staz. FdC, Cosenza Vaglio Lise, Donnici Superiore, Episcopani, Failla, Ferrera, Fontanagrega, INRCA, Laurignano, Magli, Mariano Santo, Bivio Montalto, Bivio Morelli, Muoio, Nogiano, Pasquali, Porta Piana, Quattromiglia, Rende Centro Storico, Roges, Bivio San Pietro, Santa Lucia, Sant'Elia, Sant'Ippolito, Saporito, Schiavonea, Serra Miceli, Surdo, Stab. Manifatturiero, Stab. Cavalieri, Bivio Staz. Ferr. Rende, Tessano, Timpone, Trenta, Università.

### **TARIFFE dal 11/08/2011 - ZONA GIALLA**

**Biglietto Integrato Validità 90 minuti** per viaggiare sui mezzi Bin-Bus nell'ambito della Zona Gialla del sistema **da € 1,20**

**Biglietto Integrato Giornaliero:** per viaggiare fino alle ore 24 dello stesso giorno di sui mezzi Bin-Bus nell'ambito della Zona Gialla del sistema **da € 3,00**

**Biglietto Integrato Settimanale:** valido per 7 giorni compreso il giorno di convalida sui mezzi Bin-Bus nell'ambito della Zona Gialla del sistema **da € 9,00**

**Abbonamento Mensile Integrato:** per viaggiare nel mese di validità sui mezzi Bin-Bus nell'ambito della Zona Gialla del sistema **da € 32,00**

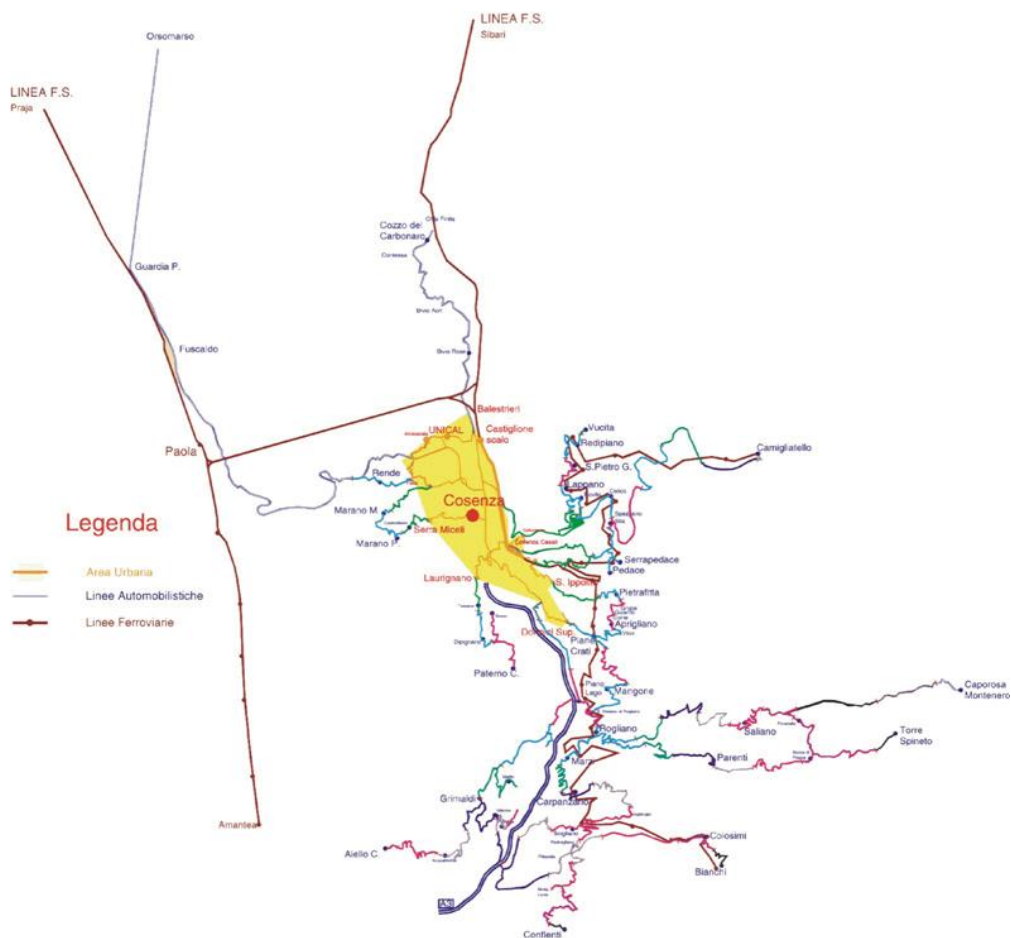
**Abbonamento Mensile Integrato:** per studenti delle scuole dell'obbligo e delle medie superiori per viaggiare nel mese di validità sui mezzi Bin-Bus nell'ambito della Zona Gialla del sistema **da € 20,00**

**Abbonamento Mensile Integrato:** per studenti universitari per viaggiare nel mese di validità sui mezzi Bin-Bus nell'ambito della Zona Gialla del sistema **da € 25,00**

**Abbonamento Mensile Integrato Casa/Lavoro:** per viaggiare nel mese di validità, da lunedì a sabato, dalle 07.00 alle 10.00 e dalle 13.00 alle 18.00 sui mezzi Bin-Bus nell'ambito della Zona Gialla del sistema **da € 25,00**

**Abbonamento Mensile integrato per famiglia:** alle famiglie vengono rilasciati, per la sola ZONA GIALLA del sistema Bin-Bus) abbonamenti mensili al prezzo di € **45,00** che, composti da due tagliandi, sono utilizzabili separatamente da tutti i componenti il nucleo familiare. Per acquistare tali abbonamenti occorre munirsi della TESSERA BIN BUS per FAMIGLIA, presentando sia per il rilascio che per la convalida la "situazione di famiglia". La stessa tessera consente anche l'acquisto degli abbonamenti ordinari.

**Abbonamento Mensile ridotto:** per utenti in possesso di abbonamento mensile rilasciato da altri vettori non facenti parte del sistema Bin-Bus, **da € 20,00.**



## ZONA EXTRAURBANA

Nell'ambito delle zone extraurbane del Sistema BIN BUS, i servizi offerti dal Consorzio Autolinee S.r.l., riguardano le seguenti località:

Acri Bivio, Astimata, C.da Castiglione, C.da Finita, Candelisi, Contessa, Cozzo Carbonaro, Dipignano, Marano Marchesato, Marano Principato, Mendicino, Montalto Scalo Bivio, Pantoni, Paterno Calabro, Ponte Annea, Ponte Grillo, Ponte Mesca, Rizzuto/Petroni, Rose Bv., S. Antonello Bivio, S. Bartolo, S. Benedetto U. Bivio, S. Maria di Mendicino.

## **TARIFFE dal 11/08/2011 - ZONA EXTRAURBANA**

<b>Nuova Zona</b>	<b>Percorrenza (km)</b>	<b>Biglietto integrato corsa semplice</b>	<b>Biglietto integrato A/R</b>	<b>Abbonamento integrato settimanale</b>	<b>Abbonamento integrato mensile</b>
2	oltre 10 e fino a 20	1,40	2,30	11,00	38,00
3	oltre 20 e fino a 30	1,80	3,00	14,00	50,00
4	oltre 30 e fino a 40	2,30	3,60	18,00	62,00
5	oltre 40 e fino a 50	2,70	4,30	21,00	73,00
6	oltre 50 e fino a 60	3,20	5,20	25,00	87,00
7	oltre 60 e fino a 70	3,80	6,00	29,00	102,00
8	oltre 70 e fino a 80	4,20	6,70	33,00	113,00
9	oltre 80 e fino a 90	4,60	7,40	36,00	125,00

10	oltre 90 e fino a 100	5,00	8,10	39,00	137,00
11	oltre 100 e fino a 125	6,10	9,80	48,00	165,00
12	oltre 125 e fino a 150	7,20	11,50	56,00	194,00

**Biglietto Integrato di corsa semplice Zona (2÷12) + 1 ora in Zona Gialla:** per viaggiare sui mezzi Bin-Bus da una località dell'area di integrazione alla Zona Gialla del sistema o viceversa, nonché per un'ora sui mezzi Bin-Bus in servizio nella Zona Gialla

**Biglietto Integrato di Andata/Ritorno Zona (2÷12) + Zona Gialla:** per viaggiare nel giorno di validità sui mezzi Bin-Bus da una località dell'area di integrazione alla Zona Gialla del sistema o viceversa, nonché sui mezzi Bin-Bus in servizio nella Zona Gialla

**Abbonamento Integrato settimanale Zona (2÷12):** valido una settimana sui mezzi Bin-Bus in servizio sulle tratte extraurbane e sui mezzi Bin-Bus in servizio nella Zona Gialla del sistema

**Abbonamento Integrato mensile Zona (2÷12):** valido nel mese solare sui mezzi Bin-Bus in servizio sulle tratte extraurbane e sui mezzi Bin-Bus in servizio nella Zona Gialla del sistema

### **Tessera BIN-BUS**

Il viaggiatore che intende acquistare un abbonamento, di qualsiasi tipo, si deve munire preventivamente della TESSERA BIN-BUS che viene rilasciata a chiunque ne faccia richiesta e presenti la documentazione necessaria a ciascun tipo di abbonamento, oltre ad una fotografia formato tessera. La TESSERA BIN -BUS ha validità per tre anni e viene rilasciata al costo di € 1,00. La tessera va convalidata, per ogni anno successivo, senza alcun costo.

### **Punti Vendita**

Nel Bacino di Cosenza è installato un sistema di obliterazione elettronica uniforme e compatibile per il sistema di trasporto unificato a livello cittadino operato tramite il sistema Bin-Bus. La vendita dei titoli di viaggio avviene a terra attraverso una rete di vendita (riv. tabacchi, edicole, bar, agenzie di viaggi) oltre alla vendita presso la biglietteria unica BIN-BUS.

### **Il Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente**

Il selettivo mercato dei trasporti e la legislazione di settore, hanno determinato la necessità di dotarsi di uno strumento più completo e metodico per garantire un'efficiente e corretta gestione aziendale che contribuisca, in modo determinante, alla qualità ed affidabilità stessa del servizio erogato all'utenza. Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto e le problematiche ambientali, l'azienda ha ritenuto opportuno l'adozione di un **Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente** conforme agli standards internazionali **UNI EN ISO 9001** e **UNI EN ISO 14001**, basando l'implementazione del Sistema, su un approccio per processi e impegnandosi per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema stesso. L'ambizioso progetto, partito in Aprile 2003 e culminato con il conseguimento della Certificazione UNI EN ISO 9001 a Gennaio 2005 (Cert. N° 12488/05/S rilasciato da RINA S.p.A.) e con il conseguimento della Certificazione UNI EN ISO 14001 a Maggio 2005 (Cert. N° EMS-982/S rilasciato da RINA S.p.A.), ha visto coinvolto tutto il personale aziendale con appositi incontri di formazione-addestramento tenuti da esperti di settore sulle tematiche della qualità e dell'ambiente con particolare attenzione agli aspetti relativi alla soddisfazione dell'utente.

Il progetto ha fatto sì che, alla data odierna (registro ACCREDIA-ex SINCERT), il **Consorzio Autolinee S.r.l.** risulta l'unica azienda calabrese di trasporto pubblico ad aver conseguito la Certificazione di entrambi i sistemi di Gestione (Qualità e Ambiente).

### **Il Personale Aziendale**

L'aspetto più considerevole dell'azienda è il personale dal quale comportamento deriva l'immagine del servizio o la possibilità di intervento correttivo per le disfunzioni che si possono generare. In tal senso è stato redatto e distribuito il "Vademecum del personale viaggiante" che sintetizza le linee

guida comportamentali e i compiti del personale aziendale a diretto contatto con l'utenza ed al cui comportamento è affidata l'immagine dell'azienda.

Al personale viaggiante compete la fase di erogazione del servizio. Il parametro standard da utilizzare può essere definito in funzione del giudizio degli utenti in merito alla pulizia, il decoro degli autobus e ad altri fattori di gradimento o meno del servizio stesso. Evidentemente il rispetto degli standard può essere garantito da un comportamento diligente ed attento del personale sul quale vigilano i preposti al controllo. In particolare occorre curare il rispetto dell'orario in fase di avvio del servizio, la presenza presso l'autobus almeno due minuti prima della partenza (che deve avvenire nei capolinea secondo gli orari prestabiliti).

Particolare attenzione si presta alla installazione dei cartelli indicatori di linea ed al rispetto delle fermate in presenza di utenza in attesa. Sul piano qualitativo occorre operare in sinergia a tutti i livelli, affinché le esigenze dell'utenza possano essere soddisfatte direttamente presso gli uffici o presso gli addetti al coordinamento e controllo. L'azienda cura di articolare il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

### **Riconoscibilità**

Gli addetti al "contatto con il pubblico", vengono dotati di un **cartellino di riconoscimento** (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi della società, il numero codice del dipendente e la fotografia che garantisce l'identificazione personale. Per quanto riguarda, le telefonate in entrata e in uscita, l'addetto procede presentando il nome dell'azienda e quello personale.

### **Presentabilità**

Il personale, nell'adempire il proprio compito, avrà cura di indossare la divisa o, per chi non ne ha l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

### **Comportamenti, modi e linguaggio**

Il personale di contatto con il pubblico è indotto ad avere comportamenti adeguati a stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra l'utente e l'azienda"; e trattare quest'ultimo con rispetto e cortesia. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte- tra utente ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tale cioè, da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione di eventuali problematiche del viaggiatore. Il personale della società consortile si atterrà ai principi di collaborazione, lealtà, diligenza e imparzialità.

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

Il **Consorzio Autolinee S.r.l.** si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza ed Imparzialità**

Parità degli utenti, senza discriminazioni, nel trattamento e nella erogazione dei servizi; accessibilità per talune fasce di clientela (portatori di handicap) attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate ad agevolare l'utilizzo del servizio (es.: autobus con servizi aggiuntivi per portatori di handicap).

### **Continuità**

Erogazione continua del servizio, regolare e senza interruzioni secondo i programmi. In caso di impedimento del servizio o di irregolare funzionamento, dovuto a causa di forza maggiore, si adotta una tempestiva divulgazione di notizie circa i servizi minimi garantiti.

### **Partecipazione**

Partecipazione degli utenti, riconoscendo agli stessi il diritto di accesso alle informazioni. Possibilità di formulare osservazioni e suggerimenti, inoltrare reclami per il miglioramento dei servizi e compilare sondaggi conoscitivi promossi dall'azienda.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Consorzio Autolinee, nell'ambito delle proprie competenze, adotta le misure necessarie per erogare servizi di trasporto efficienti ed efficaci, nel rispetto dell'ambiente. A tale fine sono stati individuati degli indicatori aziendali di qualità convergenti in un Sistema di Gestione Integrato (Qualità-Ambiente) basato

su un approccio per Processi secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 (Qualità) e della norma UNI EN ISO 14001 (Ambiente).

### **CONDIZIONI DI TRASPORTO**

Il Consorzio Autolinee S.r.l. ha definito le linee guida comportamentali da adottare a cura degli utenti del servizio, riassunte nei punti di seguito riportati:

#### **Condizioni generali di trasporto di persone e cose - TPL**

- I viaggiatori devono munirsi di valido titolo di viaggio per usufruire del servizio di trasporto, convalidare sui mezzi al momento dell'accesso in vettura, conservarlo per il periodo di validità riportato sul titolo di viaggio stesso, e esibire a richiesta del personale di controllo del Consorzio Autolinee S.r.l., unitamente ad un documento di identità qualora si tratti di titoli a tariffa agevolata (studenti, universitari, militari, anziani, ecc).
- La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee, indicate da apposite paline o riportate sui disciplinari di concessione.

#### **Condizioni generali di trasporto di persone e cose - LINEE INTERREGIONALI**

- E' fatto obbligo di prenotazione nominativa e acquisto del titolo di viaggio, che non può essere ceduto, ed è valido esclusivamente per il giorno e la corsa per cui è stato rilasciato.
  - I biglietti A/R sono validi **3 giorni sulla Linea Paola – Fisciano - Roma**, e **5 giorni sulla Linea Paola - Milano, dall'andata**, fermo l'obbligo di prenotare.
  - Il documento di viaggio deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato di autorità di controllo.
  - I tagliandi devono essere staccati solo dagli addetti al controllo. I tagliandi staccati per errore dagli addetti dovranno essere restituiti al passeggero firmati.
  - L'annullamento di un viaggio deve essere effettuato prima della partenza presso una biglietteria abilitata per la linea in questione, e detta biglietteria dovrà certificare il giorno e l'ora di annullamento sul biglietto con proprio timbro e sigla, o anticipando la copia del biglietto con la soprascrittura 'convalida annullamento' a mezzo fax al 'Centro Prenotazioni' aziendale (0984-401679 oppure 0982-90790); dal momento dell'annullamento in biglietteria o dall'invio del fax, il passeggero potrà richiedere per iscritto il rimborso alla Direzione aziendale, allegando il biglietto originale, ed indicando il proprio domicilio e necessariamente le coordinate bancarie ove ricevere il bonifico di rimborso. In tal caso l'utente potrà ottenere il rimborso parziale o il cambio data e/o ora (per gli stessi: nominativo, linea e tratta), ove previsto.
- A tal riguardo viene quindi reso disponibile on-line un modulo compilabile e stampabile riportato sul sito alla sezione ""Qualità \ Condizioni di trasporto – Linee Interregionali”.
- La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto a rimborso nè alla proroga della validità del biglietto.
  - E' previsto un rimborso pari all' **80%** del prezzo corrisposto nel caso di annullamento effettuato entro sette giorni prima della partenza prevista o il cambio data e/o ora (ammesso una sola volta, da effettuarsi nei tempi e nelle modalità previste) ; e un rimborso pari al **75%** del prezzo corrisposto nel caso di annullamento effettuato entro tre giorni dalla partenza prevista o il cambio data e/o ora (ammesso una sola volta, da effettuarsi nei tempi e nelle modalità previste).
  - Nessun rimborso è previsto dal terzo giorno e fino alla data di effettuazione della corsa prenotata.
  - Ogni cliente può trasportare nella bagagliaia e a proprio rischio n.1 bagaglio non superiore a cm 160 (somma tra lunghezza, altezza e larghezza) ed una borsa riponibile a bordo, nella cappelliera.
  - Il bagaglio non è assicurato, la società vettore non è responsabile di eventuali smarrimenti, sostituzioni, deterioramenti o furto.
  - Compatibilmente con la disponibilità di spazio negli appositi vani, il personale di bordo potrà accettare bagagli non accompagnati con un costo aggiuntivo.
  - Eventuali reclami dovranno essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale viaggiante e

confermati per iscritto entro due giorni dalla fine del viaggio. In caso di bagagli consegnati al personale viaggiante, l'eventuale indennità per risarcimento dello smarrimento rientrerà nei limiti massimi previsti dalla Legge n.450/1985 e s.m.i., in particolare con i limiti di € 103,30 per ciascun bagaglio e di € 206,60 per ciascun passeggero previa esibizione della relativa ricevuta.

- I bambini di età inferiore a tre anni, se accompagnati ( non più di uno per adulto) sono trasportati gratuitamente, purché non occupino il posto a sedere e vengano tenuti in braccio; da tre a dodici anni hanno diritto alla riduzione del 50% se accompagnati.
- I dati personali dei viaggiatori verranno utilizzati esclusivamente ai fini di natura amministrativa – contabile e statistici e saranno trattati dalla nostra azienda nel rispetto della Legge 196/2003.

### **Trasporto bambini e anziani - TPL**

- Nelle tratte di competenza BIN – Bus i bambini pagano la tariffa ordinaria e gli anziani con più di 70 anni muniti di documento d'identità e residenza sono esenti dal pagamento del biglietto.
- Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, possono essere trasportati passeggeri aperti a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore ma hanno sempre precedenza i portatori di handicap.

### **Trasporto animali**

- Nei servizi notturni non è consentito il trasporto di alcun tipo di animale.
- Nei servizi diurni (cioè quelli in cui la partenza avviene dopo le 05.00 e l'arrivo avviene prima delle 24.00 dello stesso giorno) è possibile trasportare animali di piccola taglia purché siano tenuti per tutta la durata del viaggio in apposita gabbia/cestino da posizionare lato finestrino ai piedi del sedile di fianco a quello occupato dal proprietario, e previo pagamento del biglietto a tariffa ridotta del 50%.
- I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti sono ammessi sui mezzi aziendali a titolo gratuito.

### **Oggetti smarriti**

- Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali e nelle aree di proprietà del Consorzio Autolinee S.r.l. verranno custoditi per almeno 1 settimana lavorativa presso l'Ufficio Movimento del Centro Servizi di C. da Lecco di Rende, presso gli uffici amministrativi di C. da Macchia di Acquappesa se ritrovati su autobus o aree di proprietà ricadenti nel bacino di Acquappesa.
- Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

### **Sanzioni per viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio**

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo su richiesta del personale di vigilanza.

I viaggiatori dei servizi di trasporto pubblico accertati che hanno violato l'art. 28 della L.R. del 14/04/1986 n° 15, ovvero sprovvisti di documento di viaggio o muniti di documento di viaggio comunque non valido, e/o non obliterato sono soggetti alla corresponsione della sanzione amministrativa (Delibera di G.R. n. 274 del 23-2-1989) consistente nel pagamento della somma di € **25,82** oltre all'importo del biglietto relativo al servizio usufruito, qualora il pagamento avvenga sul mezzo di trasporto o entro 48 ore; di € **51,64** oltre all'importo del biglietto del servizio usufruito, negli altri casi. Se l'utente accertato è minore, il pagamento della somma di € 25,82 oltre all'importo del biglietto relativo al servizio usufruito, e le spese di notifica, può avvenire entro 30 gg. dalla notifica del verbale di accertamento a chi ne esercita la patria potestà; in caso contrario la somma dovuta diviene di € 51,64, oltre all'importo del biglietto relativo al servizio usufruito, e le spese di notifica.

L'interessato entro 15 gg. dalla contestazione o notifica, può presentare ricorso alla Direzione aziendale. Il ricorso non sospende l'esecutività della sanzione.

Trascorsi 30 gg. dalla contestazione o notifica, l'Azienda procederà esecutivamente.

**Il pagamento della sanzione può essere effettuato presso :**

- gli Uffici della biglietteria unica Bin-Bus – piazza della Provincia, 30 – Cosenza;
- gli Uffici aziendali di c.da Macchia – Acquappesa (CS);
- tramite versamento su c/c postale n. 96819198 intestato a CONSORZIO AUTOLINEE S.r.l., indicando nella causale il numero del Verbale;
- tramite bonifico bancario intestato a CONSORZIO AUTOLINEE S.r.l., presso BancoPosta – via Kennedy – Rende (CS) – IBAN IT54M 07601 16200 000096819198 – indicando nella causale il numero del verbale.

### **Ricorsi**

Ai sensi della normativa vigente, entro 15 giorni dalla contestazione o notificazione, è facoltà dell'autore della violazione, se maggiorenne, o dell'esercente la potestà in caso di violazione commessa dal minore, presentare ricorso a:

Consorzio Autolinee S.r.l. - Centro Servizi C. da Lecco - 87030 Rende (CS)

Fax 0984- 401679 e-mail: [info@consorzioautolinee.it](mailto:info@consorzioautolinee.it)

### **Norme di Sicurezza, Divieti e Sanzioni**

- Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. n° 753 del 11/07/1980.
  - Chiunque usufruisce del servizio offerto dal Consorzio Autolinee S.r.l., è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente.
  - I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.
- Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:
- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
  - occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
  - usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
  - distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
  - tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
  - esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare autorizzazione;
  - insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature anche se complementari.
  - Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti.
  - È fatto obbligo di allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti.
  - Sui mezzi è vietato fumare, i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

Le violazioni ai divieti di cui sopra comportano l'irrogazione delle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. 753/80. Per le infrazioni di cui all'art. 29 del D.P.R. 753/80 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali del Consorzio Autolinee S.r.l. si applica una sanzione accessoria da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante.

### **Servizio minimo garantito in caso di sciopero**

In caso di sciopero Il Consorzio Autolinee S.r.l. garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e s.m.i., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

## **Pubblicità sui mezzi**

Gli spazi pubblicitari sugli autobus del Consorzio Autolinee S.r.l. sono gestiti dalla società stessa. Per informazioni rivolgersi all' Ufficio Tecnico al numero telefonico : 0984 401468

## **Il Monitoraggio**

Le relazioni con l'utenza vengono garantite dalle varie unità operative aziendali, localizzate in Cosenza - Piazza della Provincia (Terminal Autostazione), Rende - Contrada Lecco, Acquappesa - C.da Macchia. Presso tali unità operative sono disponibili le informazioni utili all'utenza per questioni ordinarie di servizio e nelle località di particolare rilievo è garantita anche la presenza di addetti movimento e traffico, per esigenze di carattere particolare. Gli uffici di Contrada Lecco, sede della direzione aziendale, garantiscono l'assistenza e le informazioni di particolare rilievo, nonché di carattere generale. Le relazioni dovranno permettere:

di conoscere il peso che gli utenti danno alle dimensioni della qualità;

di conoscere le aspettative nei confronti del servizio erogato e individuare opportune proposte dell'utente;

di conoscere come il servizio viene percepito individuando opportune proposte dell'utente;

di misurare lo scarto tra aspettative e percezione.

In tal modo si capirà il reale grado di qualità del servizio erogato oltre che verificare il rispetto degli standard fissati. Le rilevazioni verranno effettuate periodicamente tenendo conto della componente utenza universitaria. I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la Carta saranno sinteticamente utilizzati nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio. L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

gli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;

il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;

l'andamento del fenomeno del reclamo.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese. A tale scopo, in conformità a quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001, il Consorzio Autolinee S.r.l., per tenere sotto controllo e garantire l'efficacia il processo di erogazione del servizio, ha individuato una serie di "indicatori di qualità" legati ai fattori critici (ad es.: sicurezza del viaggio, puntualità, confort ecc.) del processo stesso. Tali fattori vengono sistematicamente monitorati sia attraverso rilevazioni dirette dei valori degli indicatori, che attraverso la percezione che gli utenti ne manifestano attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione. Nelle sezioni successive ne sono riportati i valori rilevati.

FATTORE: SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Incidentalità mezzo di Trasporto	N. morti / anno	0
	N. feriti/ anno	23
	N. sinistri attivi/ anno	40
	N. sinistri passivi/ anno	57
<i>Vetustà mezzi</i>	% mezzi con oltre 15 anni	25 %
<i>Manutenzione preventiva degli autobus (Aut. Interregionali)</i>	Frequenza in Km	Ogni 100.000
<i>Manutenzione preventiva degli autobus (Altre Autolinee)</i>	Frequenza in Km	Ogni 25.000

FATTORE: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Denunce (furti, danni e molestie)	N. denunce / viaggiatori	0

FATTORE: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE (Autolinee Urbane - Extraurbane e Interregionali)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori</i>	% sul totale	57 %

FATTORE: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI (Autolinee Urbane ed Extraurbane)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Territorio servito	Popolazione residente/kmq	9923,6 ab/kmq
<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	% corse effettive / corse programmate	100%
<i>Frequenza corse autolinee Cosenza Università</i>	min./corsa per linea-gruppi linea	21 min
<i>Frequenza corse servizio extraurbano</i>	min./corsa per linea-gruppi linea	71 min
<i>Distanza media fermate (servizio extraurbano)</i>	Metri	1952 m
<i>Distanza media fermate Servizio Cosenza-Università</i>	Metri	818,75 m
<i>Velocità commerciale servizio Cosenza-Università</i>	km./ h	20,15 Km/h
<i>Velocità commerciale servizio extraurbano</i>	km./ h	34,46 Km/h
<i>Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7.00 / 9.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00 / 19.00)</i>	% autobus in orario (da 0 a 5' min di ritardo)	65%
	% autobus in ritardo (da 5 a 15' min di ritardo)	35%

FATTORE: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI (**Autolinee Interregionali**)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive / corse programmate	100%
<i>Ritardi</i>	% sul programma	5,25%

FATTORE: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE (Autolinee Urbane ed Extraurbane)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Pulizia ordinaria	N. interventi giornalieri./ N. mezzi	100 %
<i>Pulizia radicale</i>	Frequenza media in giorni	10

FATTORE: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE (Autolinee Interregionali)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
<i>Carrozzeria (frequenza interventi)</i>	n. interventi giornalieri / n. mezzi	75%
<i>Interno (frequenza interventi)</i>	n. interventi giornalieri / n. mezzi	100%

FATTORE: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO (Autolinee Urbane ed Extraurbane)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
<i>Climatizzazione</i>	% mezzi sul totale	71 %

FATTORE: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO (Autolinee Interregionali)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
<i>Reclinabilità dei sedili</i>	% sul totale mezzi	100%
<i>Distanziabilità laterale sedili</i>	% sul totale mezzi	100%
<i>Climatizzazione</i>	% mezzi sul totale	100%

FATTORE: SERVIZI AGGIUNTIVI (Autolinee Interregionali)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
<i>Elenco eventuali servizi aggiuntivi quali: secondo autista, HiFi, TV color, bar, telefono, WC.</i>	% mezzi sul totale	100%

FATTORE: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA (Autolinee Urbane ed Extraurbane)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Tempestività	Tempo medio (anche telefono)	< 5 minuti
	Tempo medio sui disservizi.	<10 minuti
<i>Diffusione</i>	Fascia oraria di operatività (anche telefono)	Lun-Ven 8:00-14:00 e 15:00-19:00 Sab 8:30-12:00
<i>Diffusione orari alle fermate</i>		Lavori in corso

FATTORE: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA (Autolinee Interregionali)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Tempestività	Tempo medio (anche telefono)	< 5 minuti
<i>Tempestività</i>	Tempo medio sui disservizi.	<10 minuti
<i>Diffusione</i>	Fascia oraria di operatività (anche telefono)	Lun-Ven 9:00-13:00 e 14:00-19:00 Sab 9:00-13:00
<i>Elaborazione e diffusione di orario con tariffe, condizioni di viaggio, carta dei servizi</i>	SI/NO	SI

FATTORE: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP (Autolinee Urbane ed Extraurbane)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
<i>Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)</i>	% mezzi sul totale	36%

FATTORE: LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO (Autolinee Urbane ed Extraurbane)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Punti vendita territorio	N. Punti Vendita	154 Biglietterie convenzionate per il TPL
<i>Raccolta reclami</i>	Modalità	Scritta - e-mail telefonica orale
<i>Riscontro proposte e reclami</i>	Entro 30 giorni	100%

FATTORE: LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO (Autolinee Interregionali)

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
Punti vendita territorio	N. Punti vendita /Comuni serviti	100% territorio Nazionale
<i>Raccolta reclami</i>	Modalità	Scritta – e:mail telefonica
<i>Riscontro proposte e reclami</i>	Entro 30 giorni	100%

### **Procedure di reclamo**

E' prevista la raccolta distinta per Tipo di servizi (TPL – Interregionali) e per bacini (Università, Tirreno, Paola – Roma, Paola – Milano), riguardo i reclami dell'utenza. Detti reclami vengono sottoposti alla direzione che attiva il personale dell'ufficio movimento per approfondire o chiarire la problematica posta, accertarne le cause e concordare con la direzione opportune azioni correttive.

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

Il reclamo è un'azione dell'utente, presentata all'Azienda consegnando al personale viaggiante, l'apposito modulo, al fine di comunicare insoddisfazione rispetto alle proprie aspettative o di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.

Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda consegnando al personale viaggiante il modulo di cui sopra, per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Il reclamo, il suggerimento e il Questionario per la rilevazione della Soddisfazione degli Utenti sono indicatori utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti. I primi due fattori sono anche fondamentali per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. Analizzati in Azienda nell'ambito dell'ufficio preposto alla *Customer care*, questi dati vengono conservati per periodi temporali definiti nel Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente.

Forme e modalità di reclamo

- Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:
- reclamo per insoddisfazione;
- reclamo per inadempimento dell'Azienda;
- richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente, inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

*A tale fine viene comunicata la struttura aziendale competente:*

*i reclami possono essere avanzati per iscritto, e/o consegnando l'apposito modulo Monitoraggio della Qualità del Servizio -Reclami e Suggerimenti- debitamente compilato, al personale viaggiante o inviandolo a mezzo fax,*

*posta elettronica o tradizionale ai seguenti recapiti:*

*Consorzio Autolinee S.r.l. - Centro Servizi C.da Lecco - 87030 Rende (CS)*

*Fax 0984-401679 - e-Mail: [info@consorzioautolinee.it](mailto:info@consorzioautolinee.it)*

Il personale viaggiante e di sede che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni circa le modalità di reclamo previste. Viene altresì reso disponibile un numero telefonico (0984-837133) destinato a dare informazioni in merito alle procedure di reclamo, ed a recepire reclami stessi.

Ai reclami pervenuti verrà data risposta entro 30 giorni.

### **Coperture assicurative per danni alle persone o alle cose**

La società si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità). La società fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del risarcimento.

### **Responsabilità dell'utente**

L'utente è responsabile dei danni che arreca alla società durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente della società. E' altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

### **Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali**

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni la società è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente