



# La carta della mobilità



# 2019

## Sommario

PREMESSA .....	3
LA STORIA.....	4
DATI AZIENDALI .....	5
AUTOLINEE INTERREGIONALI .....	6
PUNTI VENDITA .....	6
IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ-AMBIENTE .....	7
IL SISTEMA DI GESTIONE per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori .....	8
IL PERSONALE AZIENDALE .....	8
IL DIALOGO TRA AZIENDA E UTENTI .....	9
IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	9
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO * – ALL. 1.....	10
IL MONITORAGGIO .....	10
INFO, RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	13

**La Carta della mobilità è stata pubblicata sul sito internet aziendale [www.conorzioautolinee.it](http://www.conorzioautolinee.it) ed è consultabile e/o scaricabile (in formato .pdf)**

## PREMESSA

La Carta della mobilità (o Carta dei Servizi per il servizio pubblico di trasporto) è lo strumento operativo adottato dal Consorzio 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 dal Regolamento (UE) 181/2011 e 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:

1. mantenimento di quanto predisposto e annunciato
2. 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:

1. definizione delle esigenze
2. conformità alle esigenze
3. erogazione del servizio con zero difetti
4. prevenzione intesa come ricerca, analisi ed eliminazione dei difetti
5. 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.

## 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 di altre aziende, quali le imprese De Prezii - Turco - Nepita - 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., A.M.A.CO., 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.

Il 20 dicembre 2017, è stato perfezionato l'atto di scissione parziale e proporzionale che ha condotto alla costituzione della nuova società denominata "Consorzio Autolinee TPL S.r.l." a cui sono state trasferite tutte le attività, risorse umane e il parco autobus afferenti il ramo TPL. Tale operazione societaria si è resa necessaria per ottemperare alle disposizioni di legge che richiedono di gestire l'attività di TPL con una società diversa da quella che svolge attività in mercati in regime di concorrenza (servizi interregionali di competenza statale e servizi di noleggio).

La nuova società ha mantenuto lo stesso assetto societario della società scissa ed è subentrata al Consorzio Autolinee S.r.l. in tutti i rapporti diretti o indiretti esistenti con l'ente Regionale.

DATI AZIENDALI		
<i>Sede Legale</i>		Cosenza - Piazza della Provincia, 30
<i>Centro Servizi Principale</i>	<i>Rende, C/da Lecco</i>	Direzione - Amministrazione - Movimento - Biglietteria Interregionale - Noleggio con conducente Lavaggio - Deposito Automezzi
<i>Sedi Operative</i>	<i>Cosenza, P.zza della Provincia, 30 Rende, Terminal Bus Unical Acquappesa, C.da Macchia, 40</i>	Biglietterie Interregionali
<i>Il Personale</i>		N. 1 Direttore N. 1 Amministrativo N. 23 Operatori di Esercizio
<i>Il Parco Automezzi</i>		N° 9 Autobus per il servizio interregionale N° 3 Autobus da noleggio con conducente
<i>Il Servizio Erogato</i>	<i>Servizio di trasporto interregionale</i>	Servizio interregionale Rende-Paola-Fisciano-Orte-Perugia; Servizio interregionale Rende-Paola-Bologna-Pavia-Milano; Servizio interregionale Rende-Paola-Siena-Firenze-Bologna; Servizio interregionale Rende-Paola-Salerno-Pompei-Napoli;
<i>Noleggio</i>	<i>Servizio di noleggio con conducente</i>	Servizio prodotto in un anno: c.ca 70.000 Km

*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 consultare il sito: **www.ibus.it** o chiamare al **0984.401468**  
L'Azienda esercita quattro autolinee interregionali per c.ca 2 milioni di Km/anno.

## AUTOLINEE INTERREGIONALI

L'azienda esercita n. **4** servizi di linea interregionali mediante autobus:

- **Rende - Paola - Sala C. - Bologna - Modena - Parma - Piacenza - Broni - Pavia - Milano \***
- **Rende - Paola - Fisciano - Roma - Orte - Perugia \***
- **Rende - Paola - Sala C. - Siena - Poggibonsi - Firenze - Bologna \***
- **Rende - Paola - Salerno - Pompei - Napoli (stagionale) \***

\*per consultare corse, orari, fermate, percorsi e tariffe [cliccare qui](#)

## PUNTI VENDITA

La vendita dei titoli di viaggio avviene:

## CANALI DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO INTERREGIONALE

### ACQUISTA ON-LINE

Sul sito [www.ibus.it](http://www.ibus.it)



Con l'APP myCicero cerca il viaggio e acquista il biglietto dal tuo Smartphone



Prenota ☎: 0984/401468-35706-838705; 0982/94672 ed acquista tramite:

### ACQUISTA DIRETTAMENTE PRESSO I PUNTI VENDITA AZIENDALI:

<b>COSENZA</b>	CONSORZIO AUTOLINEE - BIGLIETTERIA AZ.LE P.ZZA DELLA PROVINCIA, 30	0984 /35706
<b>RENDE (CS)</b>	CONSORZIO AUTOLINEE - VIA ROALD AMUNDSEN, 9-11 - ZONA I.	0984/ 401468
<b>RENDE (CS)</b>	CONSORZIO AUTOLINEE - BIGLIETTERIA AZ.LE - TERMINAL UNICAL	0984/ 838705
<b>ACQUAPPESA (CS)</b>	CONSORZIO AUTOLINEE - BIGLIETTERIA AZ.LE - C.DA MACCHIA	0982 /94672

**ACQUISTA DIRETTAMENTE PRESSO I PUNTI VENDITA AUTORIZZATI:**

<b>PAOLA (CS)</b>	BATIDA TRAVEL DI CAPPADONA GIUSEPPINA - P.ZZA IV NOVEMBRE	0982/582054
<b>FUSCALDO (CS)</b>	PUNTO NUOVO DI CASCARDO CARMINE - VIA MAGG. A. VACCARI	0982/686924
<b>GUARDIA P.SE (CS)</b>	BAR RAGNO D'ORO DI DANIELE EUGENIO - VIA SS 18 N 59	347/6502674
<b>CETRARO (CS)</b>	I SARACENI - LOCALITA' MARINELLA 11	0982/91607
<b>BELVEDERE M.MO (CS)</b>	STUMBO ANNA MARIA - CONTRADA CASTROMURRO	0985/88203
<b>DIAMANTE (CS)</b>	DELTA TRE - DELEG. ACI - VIA BENEDETTO CROCE 5/7	0985/81385
<b>SCALEA (CS)</b>	SCALIA TRAVEL DI FICARA DANIELE - VIA I MAGGIO S.N.C.	0985/271366
<b>TORTORA (CS)</b>	IT TRAVEL DI MACERI FRANCESCA - C.SO ALDO MORO 13	0985/764205
<b>TRECCHINA (PZ)</b>	NICODEMO DEBORA - P.ZZA DEL POPOLO I	0973/826417
<b>LAURIA (PZ)</b>	DOLCEDORME VIAGGI DI COSENTINO COLOMBA - LOC. PECORONE 295	0973/821667
<b>LAGONEGRO (PZ)</b>	NOVOSUD SRL - VIA MAREA 3	0973/41408 - 41762
<b>SALA CONSILINA (SA)</b>	CARUCCI TRAVEL SRL - VIA G. MATTEOTTI 48	0975/22346
<b>FISCIANO (SA)</b>	GALDI EUGENIA - VIA PONTE DON MELILLO	389/5174859
<b>NAPOLI</b>	AGENZIA VIAGGI VECCHIONE - P.ZZA GARIBALDI (C/O BOX AIR)	081/5630320
<b>NAPOLI</b>	CAFFE' MORO - P.ZZA GARIBALDI 115	081/283195
<b>ROMA</b>	EUROLINES ITALIA SRL - STALLO 5 - ROMA TIBURTINA	06/442595156
<b>ROMA</b>	INTERSAJ SRL - STALLO 5 - ROMA TIBURTINA	06/442595155
<b>ROMA</b>	TICKETBUS SRL - ROMA TIBURTINA	06/45427851
<b>PERUGIA</b>	POOL TRAVEL DI MGL - VIA VAILATI 4	075/35169
<b>MILANO</b>	AUTOSTRADALE VIAGGI SRL AUTOSTAZIONE LAMPUGNANO (MI)	02/300891

**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.

L'ambizioso progetto, partito nel 2003 con certificazioni 9001 e 14001 ottenute nel 2005 da RINA S.p.A., oggi culmina nella Gestione di un Sistema Integrato Qualità-Ambiente, conforme ai requisiti delle norme aggiornate UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, che vede 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 ed al miglioramento continuo dell'azienda.

Il progetto ha fatto sì che, il Consorzio Autolinee S.r.l. sia stata la prima azienda calabrese di Trasporti ad aver conseguito la Certificazione di entrambi i Sistemi di Gestione.

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto e la gestione degli aspetti ambientali, l'azienda ha ritenuto opportuno l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente basando l'implementazione del Sistema, su un approccio di risk-based thinking, che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto agli standard internazionali UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

## IL SISTEMA DI GESTIONE per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori

E' volontà del Consorzio Autolinee S.r.l. operare nel rispetto della sicurezza dei propri dipendenti, dei propri clienti e delle persone che vivono nei pressi dei suoi siti operativi, prevenendo l'accadimento degli incidenti e mitigando ogni eventuale effetto dannoso. A tale scopo è stato installato un Sistema di Gestione per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, che nel mese di dicembre 2015 ha ottenuto, dall'ente certificatore TÜV Austria, la certificazione ai sensi della normativa BS OHSAS 18001:2007.

## 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.

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 in particolare il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

### 1. **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.

### 2. **Presentabilità**

Il personale, nell'adempiere 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.

### 3. **Comportamenti, modi e linguaggio**

Il personale a 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.



## IL DIALOGO TRA AZIENDA E UTENTI

### IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

#### I Principi Fondamentali

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.

#### 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 s.r.l., nell'ambito delle proprie competenze, adotta le misure necessarie per erogare servizi di trasporto efficienti ed efficaci, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori. 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).

Inoltre è in corso l'adozione e l'efficace attuazione di un Modello di organizzazione, gestione e controllo, in conformità ai requisiti discendenti dal **D.Lgs. 231/2001**.

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 \* – ALL. 1

\*per consultare le Condizioni Generali di Trasporto [cliccare qui](#)

### IL MONITORAGGIO

Le relazioni con l'utenza vengono garantite dalle varie unità operative aziendali, localizzate in: Cosenza in P.zza della Provincia (Terminal Autostazione); Rende (CS) alla Contrada Lecco; Rende (CS) al Terminal Università; Acquappesa (CS) alla 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 in Rende (CS), 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 9001:2015, 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 sono riportati i valori rilevati al 31/12/2018 e gli obiettivi prefissati per il 2019 (stimati in relazione ai soli servizi interregionali di competenza statale ed ai servizi di noleggio con conducente).

**FATTORE: SICUREZZA DEL VIAGGIO**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Incidentalità mezzo di Trasporto</i>	<i>N. morti / anno</i>	0	0
	<i>N. feriti/ anno</i>	0	0
	<i>N. sinistri attivi/ anno</i>	1	< 1
	<i>N. sinistri passivi/ anno</i>	8	< 8
<i>Vetustà mezzi</i>	<i>% mezzi con oltre 15 anni</i>	16%	< 16%
<i>Manutenzione preventiva degli autobus</i>	<i>Frequenza in Km</i>	Ogni 100.000	Mantenimento

**FATTORE: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Denunce (furti, danni e molestie)</i>	<i>N. denunce / viaggiatori</i>	0	0

**FATTORE: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori</i>	<i>% sul totale</i>	75%	> 75%

**FATTORE: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>% corse effettive / corse programmate</i>	100%	Mantenimento
<i>Nuove progettazioni o modifiche</i>	<i>N° di progettazioni</i>	1	1

**FATTORE: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Pulizia ordinaria</i>	<i>Frequenza media in giorni</i>	2	Mantenimento

**FATTORE: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Reclinabilità dei sedili</i>	<i>% sul totale mezzi</i>	100%	Mantenimento
<i>Distanziabilità laterale sedili</i>	<i>% sul totale mezzi</i>	100%	Mantenimento
<i>Climatizzazione</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	100%	Mantenimento

**FATTORE: SERVIZI AGGIUNTIVI**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Elenco eventuali servizi aggiuntivi quali: secondo autista, HiFi, TV color, WiFi, bar, telefono, WC.</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	100%	Mantenimento

**FATTORE: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio (anche telefono)</i>	<i>&lt; 5 minuti</i>	Mantenimento
	<i>Tempo medio sui disservizi</i>	<i>&lt;10 minuti</i>	Mantenimento
<i>Diffusione</i>	<i>Fascia oraria di operatività telefonica</i>	<i>Lunedì - Sabato 08:00 - 20:00 Domenica 09:00 - 12:00/16:00 - 19:00</i>	Mantenimento
<i>Elaborazione e diffusione di orario con tariffe, condizioni di viaggio, carta dei servizi</i>	<i>SI/NO</i>	<i>SI</i>	Mantenimento

**FATTORE: QUALITA' DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Punti vendita territorio</i>	<i>N. Punti vendita /Comuni serviti</i>	<i>95% territorio servito</i>	<i>= &gt; 95%</i>
<i>Raccolta reclami</i>	<i>Modalità</i>	<i>Scritta E-mail</i>	Mantenimento
<i>Reclami ricevuti</i>	<i>Numero</i>	0	0
<i>Riscontro proposte e reclami</i>	<i>Entro 30 giorni</i>	100%	Mantenimento
<i>Nr NC riscontrate dal SGI</i>	<i>Nr NC</i>	2	0

## INFO, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Al fine di supportare l'utenza nell'acquisto del viaggio, il servizio clienti è operativo da lunedì a sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e domenica negli orari 9:00/12:00 e 16:00/19:00.

Il servizio clienti può essere contattato per telefono al numero **0984 - 401468** o via email all'indirizzo [servizioclienti@consorzioautolinee.it](mailto:servizioclienti@consorzioautolinee.it), oppure tramite il Form Contatti on-line, sul sito aziendale al seguente link:

<http://www.consorzioautolinee.it/contatti.php>;

L'Azienda, allo scopo di migliorare continuamente la qualità dei propri servizi, mette a disposizione diverse modalità per comunicare segnalazioni e reclami.

- Per **segnalazione** si intende un suggerimento, una proposta, un consiglio o altri elementi utili per il miglioramento del servizio.
- Per **reclamo** si intende un atto con cui il cliente contesta in forma scritta un comportamento dell'Azienda in relazione allo specifico servizio erogato. Eventuali reclami dovranno essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale viaggiante e confermati per iscritto entro due giorni dalla fine del viaggio.

Reclami e segnalazioni possono essere indirizzati all'Azienda nei seguenti modi:

- Tramite il modulo on-line al seguente link:

[http://www.consorzioautolinee.it/form\\_reclami\\_e\\_suggerimenti.ws.php](http://www.consorzioautolinee.it/form_reclami_e_suggerimenti.ws.php) ; lo stesso può essere stampato e inviato via Fax al numero : 0984.401679;

Ai reclami pervenuti verrà data risposta per iscritto, entro un periodo massimo di 30 giorni.

Si informa inoltre che, dopo aver presentato un reclamo a CONSORZIO AUTOLINEE S.R.L. e decorsi novanta giorni dall'invio, è possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza, n.230 10126 TORINO, oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

[reclami-bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami-bus@autorita-trasporti.it)

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe) disponibile sul sito web dell'Autorità. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)