

CONSORZIO AUTOLINEE DUE s.c. a r.l.



Carta della Mobilità

2024

INDICE

Pagina riservata all'Ente affidante i servizi di trasporto pubblico locale

Premessa

Presentazione dell'Azienda Consortile Consorzio Autolinee Due s.c.a r.l.

Breve storia del Consorzio Autolinee TPL s.r.l.

Breve storia della Saj s.r.l.

Dati aziendali

Carta della Mobilità del Consorzio Autolinee TPL s.r.l (agg. al 08/01/2024)

Carta della Mobilità della Saj s.r.l. (agg. al 16/06/2024)

Pag. riservata all'Ente affidante i servizi di trasporto pubblico locale

REGIONE CALABRIA

**Dipartimento Infrastrutture, LL. PP., Mobilità
Settore "Trasporto Pubblico Locale"
Località Germaneto – 88100 Catanzaro**

Recapiti telefonici : tel. 0961854064

PEC: trasportopubblico.llpp@pec.regione.calabria.it

Premessa

La **Carta della mobilità** è lo strumento operativo adottato dal **Consorzio Autolinee Due s.c. a r.l.**, tramite le aziende consorziate Consorzio Autolinee TPL s.r.l. e Saj 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.

La **Carta della mobilità del Consorzio Autolinee Due s.c. a r.l.** è stata pubblicata sul sito internet del **Consorzio Autolinee TPL s.r.l.** (<http://www.conorzioautolinee.it/>) e sul sito internet della **S.A.J. s.r.l.** (<http://www.saj.it/>)

Presentazione dell'Azienda Consorzio Autolinee Due s.c. a r.l.

Nel Dicembre 2006 è stata costituita la Società Consortile a 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 nel 2007 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 Brosio e F.lli 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 soggetto ai fini della partecipazione alle 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.

Breve storia del Consorzio Autolinee TPL s.r.l.

La società "Consorzio Autolinee TPL S.r.l." nasce il 20 dicembre 2017, al fine di ottemperare alle disposizioni di legge che richiedono di gestire l'attività di trasporto pubblico locale con una società diversa da quella che svolge attività a mercato in regime di concorrenza (servizi interregionali di competenza statale e servizi di noleggio). A tale nuova Società sono state trasferite tutte le attività, il know-how, le risorse umane e il parco autobus afferenti il ramo TPL del Consorzio Autolinee S.r.l. La nuova Organizzazione 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.

Pur essendo una società di recente costituzione nel Consorzio Autolinee TPL S.r.l. è garantita la qualità dei servizi di trasporto erogati, grazie alla disponibilità di un management con un know-how di alto profilo, che si distingue per le solide competenze professionali, indispensabili per la creazione del valore aziendale aggiunto e per garantire lo sviluppo continuo e duraturo del Consorzio stesso.

La nuova Società affonda le proprie radici nella storia del Consorzio Autolinee S.r.l. le cui origini risalgono agli anni '50, quando 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. Successivamente l'apertura dell'autostazione di Cosenza nell'anno 1961 produsse 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 contabilità 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.lli 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.

Breve storia della Saj s.r.l.

La costituzione della S.A.J. S.r.l. risale al 1957, anno in cui i Sigg.ri Vitantonio Carlomagno e Filippo Potestio decisero di trasformare la loro Società di fatto, in Società di capitali. Tale attività, iniziata negli anni '20 del secolo scorso, si era sviluppata inizialmente, per collegare i centri di Cerchiara di Calabria e di Villapiana con i rispettivi scali ferroviari.

Grazie alla lungimiranza ed alla defaticante tenacia dei suoi Fondatori, con gradualità, l'attività della S.A.J. si è estesa prima alla maggior parte dei comuni compresi tra Castrovillari e Nocera, segnatamente nella zona denominata Alto Jonio cosentino, e poi tra questa zona, compresa una parte di territorio lucano, e Cosenza, capoluogo di Provincia.

Quest' ultima fase di sviluppo, iniziata nei primi anni '50 si concludeva negli anni '80 con il collegamento con Catanzaro, capoluogo di Regione. Si può agevolmente affermare, seguendo i sommari tratti storici tracciati, che l'evoluzione dell'Azienda è parallela a quella economico-sociale dell'intera zona servita. In relazione alle connesse potenzialità di maggiori scambi socio-culturali, che sono alla base del miglioramento delle obiettive condizioni di vita per il territorio interessato, merita una particolare nota il trasporto pubblico di persone a lunga percorrenza iniziato negli anni '50 con le autolinee Terranova del Pollino-Cosenza e Mormanno-Taranto, che hanno dato un sensibile impulso alla mobilità dell'intera Zona. L'Azienda che presentiamo con questo documento, è, più propriamente, quella che svolge i servizi di trasporto pubblico locale, e che, quindi, ha caratteristiche tipiche dei collegamenti di breve percorrenza; si assolve, in particolare, al trasporto legato alle esigenze dei lavoratori e degli studenti pendolari.

Al fine di fornire maggiori garanzie all'Utenza, l'Azienda ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001 certificato dall'Istituto ANCIS nel 2004.

Un notevole cambiamento a livello strutturale, in fase di ultimazione, che ha comportato un importante impegno economico e organizzativo, riguarda la costruzione del nuovo centro servizi aziendale dove saranno trasferite tutte le attività di carattere operativo.

In tale contesto si svolgeranno le attività di centro amministrativo e di elaborazione dati, manutenzione meccanica degli automezzi del parco e loro revisione, di lavaggio automatizzato e di rifornimento.

Da ciò si può certamente concludere, che l'intera organizzazione, è orientata al cliente e alla sua soddisfazione, creando una rete di collegamenti moderna ed efficiente, in grado di consentire lo sviluppo socio-culturale delle utenze servite.

Per meglio perseguire gli obiettivi già evidenziati, nel rispetto della normativa disciplinata dal D.P.C.M. del 30 dicembre 1998 riguardante la predisposizione della carta dei servizi pubblici dei settori trasporti; con questo documento la SAJ ritiene di mettere a disposizione della propria Utenza, un efficace strumento di comunicazione per il miglioramento complessivo del servizio di trasporto pubblico locale.

DATI AZIENDALI	RAGIONE SOCIALE CONSORZIO AUTOLINEE DUE SCARL
INDIRIZZO SEDE LEGALE	PIAZZA DELLA PROVINCIA, 30
CAP 87100	COMUNE COSENZA PROVINCIA CS
TEL. 0984/401468	PARTITA IVA 02816470781
INDIRIZZO PEC	consorzioautolineedue@pec.it

Per quanto attiene specificatamente il servizio erogato, l'elenco delle autolinee esercite, il parco automezzi, il sistema tariffario regionale, il quadro normativo di riferimento, i sistemi di gestione aziendali, il personale aziendale, le condizioni generali di trasporto, il monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio si rimanda alla Carta della Mobilità delle rispettive aziende consorziate Consorzio Autolinee TPL s.r.l. e Saj s.r.l.



2024



ISO 9001 - Q-2475

Sommario

PREMESSA	3
LA STORIA.....	4
DATI AZIENDALI	5
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.....	6
Elenco autolinee regionali esercite	6
Il Sistema tariffario regionale.....	7
Punti Vendita	10
Il Sistema di Gestione per la Qualità	10
Il Sistema di Gestione per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori.....	10
Il Personale Aziendale.....	10
IL DIALOGO TRA AZIENDA E UTENTI	12
Il quadro normativo di riferimento	12
Condizioni generali di trasporto	12
Pubblicità sui Mezzi	12
Comunicazione con gli utenti e monitoraggio.....	13
TPL ED EMERGENZA COVID-19	16
INFO, RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	17

La Carta della mobilità è stata pubblicata sul sito internet aziendale www.consorzioautolineetpl.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 TPL 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 e dal Regolamento (UE) 181/2011.

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

La società "Consorzio Autolinee TPL S.r.l." nasce il 20 dicembre 2017, al fine di ottemperare alle disposizioni di legge che richiedono di gestire l'attività di trasporto pubblico locale con una società diversa da quella che svolge attività a mercato in regime di concorrenza (servizi interregionali di competenza statale e servizi di noleggio). A tale nuova Società sono state trasferite tutte le attività, il know-how, le risorse umane e il parco autobus afferenti il ramo TPL del Consorzio Autolinee S.r.l.. La nuova Organizzazione 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.

Pur essendo una società di recente costituzione nel Consorzio Autolinee TPL S.r.l. è garantita la qualità dei servizi di trasporto erogati, grazie alla disponibilità di un management con un know-how di alto profilo, che si distingue per le solide competenze professionali, indispensabili per la creazione del valore aziendale aggiunto e per garantire lo sviluppo continuo e duraturo del Consorzio stesso.

La nuova Società affonda le proprie radici nella storia del Consorzio Autolinee S.r.l. le cui origini risalgono agli anni '50, quando 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. Successivamente l'apertura dell'autostazione di Cosenza nell'anno 1961 produsse 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.

DATI AZIENDALI		
Sede Legale		Cosenza - Piazza della Provincia, 30
Centro Servizi Principale	Rende, (CS) via R. Amundsen, 9-11 C.da Lecco	Direzione - Amministrazione - Servizio Tecnico - Ufficio Movimento - Officina Meccanica - Lavaggio - Carburante - Deposito Automezzi
Sedi Operative	Cosenza, P.zza della Provincia, 30	Biglietteria
	Acquappesa, (CS) C.da Macchia, 40	Amministrazione - Biglietteria - Officina Meccanica - Deposito Automezzi
	Rende, (CS) Terminal Bus UniCal	Biglietteria
Il Personale		N. 1 Direttore N. 9 Amministrativi N. 4 Movimento – Controllo – Verifica Titoli di Viaggio N. 2 Addetti alla mobilità N. 97 Operatori di Esercizio N. 2 Addetti Manutenzione e Pulizie N. 7 Addetti di Officina
Il Parco Automezzi		N° 85 Autobus TPL (di cui 64 con pedana per disabili) N° 11 Autosnodati TPL da 18 mt. (di cui 9 con pedana disabili) N° 7 Autovetture di servizio N° 2 Furgoni per l'assistenza tecnica
Il Servizio Erogato		Esercizio TPL Bus Km/anno 2.900.081
Trasporto Pubblico Locale		L'Azienda nel complesso esercita n° 21 autolinee di Trasporto Pubblico Locale gravitanti su due bacini: a) Area Urbana cosentina ed Hinterland (Cosenza - Università – Rende - Marano M. e Marano P. - Montalto Uffugo - Lattarico - Castrolibero – Paterno C.); b) Versante Tirrenico cosentino (Scalea – Orsomarso – Diamante - Belvedere M. – Sangineto – Bonifati – Cetraro - Guardia Piemontese – Acquappesa – Fuscaldo – Paola - Catanzaro); Il trasporto da Cosenza all'Università e viceversa è l'asse portante dell'intera azienda, sia in termini tecnici ed economici, sia in termini di esercizio che di mezzi e conducenti impiegati.

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Elenco autolinee regionali esercite

135	Nogiano – Rende – Telese - Cosenza
136	Cosenza – Roges - Arcavacata
137	Cosenza – Marano Marchesato – Marano Principato – Cosenza con diramazione per Biscigliette
138	Cosenza – Università di Arcavacata – Complesso residenziale Martensson con diramazione per Malvitani
139	Marano Marchesato – Nogiano – Rende – Roges – Arcavacata – Rende – Nogiano – Marano Marchesato
140	Paterno Calabro – Dipignano – Laurignano – Cosenza con diramazioni per Casal di Basso, Doviziosi, Basso di Dipignano e S. Oliverio
141	Angilla – Cetraro – Cetraro M. – Bosco – Marina di Belvedere – Diamante – Cirella con diramazioni per Lecara, Ospedale di Cetraro e Belvedere Marittimo
142	San Filippo – Cetraro – Paola con diramazioni per Fratia e Cittadella del capo
143	San Filippo – Lago – Scarcelli – Paola con diramazioni per Cariglio, Pesco e Fuscaldo Marina
144	S. Angelo – Cetraro – Paola con diramazioni per Angilla, Lecara, Guardia Terme, Guardia Piemontese e con deviazione per Fuscaldo Marina
145	Bonifati – Paola con diramazione per Fuscaldo Marina
146	Sanginetto – Scalea con diramazioni per Bonifati, Stazione di Sanginetto, Stazione di Bonifati e Belvedere Marittimo
149	Orsomarso – C. da Castiglione – Stazione F.S. di martellina - Scalea
150	Orsomarso – C. da Bonicose – C. da Sant' Angelo - Scalea
152	Orsomarso – Marcellina – S. Maria del Cedro – Cirella – Diamante – Belvedere Marittimo
153	Marcellina – Bivio Verbicaro – S. Maria del Cedro – Stazione Ferroviaria di Grisolia - Scalea
154	Scalea – Cirella – Diamante – Belvedere marittimo
155	Torrevecchia – Cittadella del Capo – Belvedere M. mo con diramazione per Timpone e Cirimarco
157	Cosenza – Scalo F.S. di Castiglione Cosentino – Contessa C. da Finita con diramazioni per C. da Piritto, Arcavacata e C. da S. Antonello
158	Piano di Maio – Piano Monello – Roges - Cosenza
159	Paola – S. Maria di Catanzaro con diramazione per Catanzaro

Il Sistema tariffario regionale

Sono previste le seguenti tipologie di titoli di viaggio, validi per la tratta per cui sono stati rilasciati:

- biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa
- biglietto andata/ritorno, valido per due corse
- abbonamento settimanale, valido per sei giorni, con esclusione della domenica e dei giorni festivi;
- abbonamento mensile, valido tutti i giorni feriali, con durata mese solare.

I vettori non si assumono nessuna responsabilità per ritardi, soppressioni di corse dovute a scioperi o avverse condizioni atmosferiche, ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile al vettore.

Le tariffe dei titoli di viaggio applicate, sono quelle imposte dalla Regione Calabria alle Aziende di Autoservizi Pubblici, in vigore dal 1 gennaio 2015 (Del. G.R. n. 468 del 9 dicembre 2013), di seguito riportate:

Scaglione di percorrenza (km)			Importo titolo di viaggio			
Oltre	Fino a	Media	Biglietto di corsa semplice	Biglietto andata/ritorno	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile
0	10	5,0	1,20	2,00	10,00	33,00
10	20	15,0	1,80	2,80	14,00	48,00
20	30	25,0	2,40	3,80	18,00	63,00
30	40	35,0	2,80	4,40	22,00	78,00
40	50	45,0	3,40	5,40	27,00	93,00
50	60	55,0	4,00	6,40	31,00	108,00
60	70	65,0	4,60	7,20	35,00	122,00
70	80	75,0	5,00	8,20	40,00	137,00
80	90	85,0	5,60	9,00	44,00	152,00
90	100	95,0	6,20	9,80	48,00	167,00
100	125	112,5	7,20	11,40	56,00	193,00
125	150	137,5	8,60	13,60	66,00	230,00
150	175	162,5	10,00	15,80	77,00	267,00
175	200	187,5	11,20	18,00	88,00	305,00
200	225	212,5	12,60	20,20	99,00	342,00
225	250	237,5	14,00	22,40	109,00	379,00
250	275	262,5	15,40	24,60	120,00	416,00
275	300	287,5	16,80	26,80	131,00	453,00

I servizi erogati dal Consorzio Autolinee TPL s.r.l. nell'ambito dell'area urbana cosentina ed hinterland con destinazione Università della Calabria, sono disciplinati fino al 30.06.2015 dalla tariffazione ridotta del 10% allo scopo di promuovere il trasporto pubblico locale secondo la lettera d) della Delibera di Giunta Regionale 419 del 10.10.2014.

TARIFFE IN VIGORE DA E PER COSENZA

Scaglione Percorrenza	BIGLIETTI		ABBONAMENTI		
	C.S.	A,R.	SETTIMANALE	MENSILE	ANNUALE SCOL
SP 1	1.20 €	1.80 €	9.00 €	30.00 €	220,00 €
SP 2	1.60 €	2.60 €	13.00 €	44.00 €	320,00 €
SP 3	2.20 €	3.40 €	17.00 €	57.00 €	420,00 €

SP1 – Scaglione di percorrenza 1

Località	Fermate
Castrolibero	S. Lucia, Piazza Pandosia, Cimbri, Serra Miceli, C/da Andreotta
Dipignano	Tessano, Molino Irto, S. Oliverio
Laurignano	
Rende	Contrada Malvitani, Canalette, Cancellone Magdalone, Commenda, Metropolis, Piano Monello, Quattromiglia, Querce, Bivio Ex Stazione Ferroviaria, Ex Stazione Ferroviaria, Via Repaci, Viale dei Giardini, Centro Storico, Nogiano, Roges, Roges (Villini), S. Chiara, S. Ianni, S. Rosa, S. Stefano, Saporito, Surdo, Failla, Zona Industriale

SP2 – Scaglione di percorrenza 2

Località	Fermate
Bivio S.S. 19 per Acri	
Bivio S.S. 19 per Rose	
Bivio S.S. 19 per Montalto Uff.	
Dipignano	Basso, C/da Cappuccini, Doviziosi
Lattarico	Ponte Annea, Contessa
Loc Farneto	Bivio S.S. 18
Marano Marchesato	Campo Sportivo, Carmine, C/da Palazzo, Curcio, Morelli, Mulino, Persanolento
Marano Principato	Assunta, Biscigliette, Bivio Castrolibero, Bivio Rivotesi, Savagli
Montalto Uffugo	Località3 Pantoni, Ponte Mesca, S. Antonello, Settimo, Taverna
Rende	Arcavacata, C/da Dattoli, C/da Macchialonga, C/da Rocchi, C/da Cutura (IVECO Scanga), Piano di Maio, UNICAL

SP3 – Scaglione di percorrenza 3

Località	Fermate
Lattarico	Contrada Finita, Cozzo Carbonaro
Paterno	Paterno Calabro, Casal di Basso

C. S. corsa semplice, valido per una sola corsa

A. R. andata e ritorno, valido per due corse

ABBONAMENTO SETTIMANALE valido da lunedì a sabato.

ABBONAMENTO MENSILE valido da inizio a fine mese

ABBONAMENTO ANNUALE SCOLASTICO valido otto mesi, nel periodo **01/10 - 31/05**

TARIFFE IN VIGORE DA E PER L'UNIVERSITÀ

Scaglione Percorrenza	BIGLIETTI		ABBONAMENTI		
	C.S.	A.R.	SETTIMANALE	MENSILE	ANNUALE SCOL
SP 1	1.20 €	1.80 €	9.00 €	30.00 €	220,00 €
SP 2	1.60 €	2.60 €	13.00 €	44.00 €	320,00 €
SP 3	2.20 €	3.40 €	17.00 €	57.00 €	420,00 €

SP1 – Scaglione di percorrenza 1

Località	Fermate
Castrolibero	S. Lucia, Piazza Pandosia, Cimbri, Serra Miceli, C/da Andreotta
Rende	Contrada Malvitani, Canalette, Cancellone Magdalone, Commenda, Metropolis, Piano Monello, Quattromiglia, Querce, Bivio ex Stazione Ferroviaria, ex Stazione Ferroviaria, Via Repaci, Viale dei Giardini, Centro Storico, Nogiano, Roges, Roges (Villini), S. Agostino, S. Chiara, S. Ianni, S. Rosa, S. Stefano, Saporito, Surdo, Failla, Zona Industriale, Arcavacata, C/da Dattoli, C/da Macchialonga, C/da Rocchi
Montalto Uffugo	S. Antonello, Settimo, Mavigliano

SP2 – Scaglione di percorrenza 2

Località	Fermate
Bivio S.S. 19 per Acri	
Bivio S.S. 19 per Rose	
Cosenza	
Marano Marchesato	Curcio
Marano Principato	Bivio Castrolibero, Biscigliette, Bivio Rivotesi
Montalto Uffugo	Località Pantoni, Ponte Mesca, Taverna
Lattarico	Ponte Annea, Contessa
Loc. Farneto	Bivio S.S. 18

SP3 – Scaglione di percorrenza 3

Località	Fermate
Lattarico	Contrada Finita, Cozzo Carbonaro
Paterno Calabro	Casal di Basso

C. S. corsa semplice, valido per una sola corsa

A. R. andata e ritorno, valido per due corse

ABBONAMENTO SETTIMANALE valido da lunedì a sabato.

ABBONAMENTO MENSILE valido da inizio a fine mese

ABBONAMENTO ANNUALE SCOLASTICO valido otto mesi, nel periodo **01/10 - 31/05**

Punti Vendita

Sia nel bacino di Cosenza che in quello del tirreno cosentino, la bigliettazione è regolata a bordo degli autobus con un sistema di bigliettazione di corsa semplice o andata/ritorno con un supplemento di trenta centesimi. La vendita degli altri titoli di viaggio avviene a terra, attraverso una rete di vendita (riv. tabacchi, edicole, bar, agenzie di viaggi), oltre alla vendita presso le sedi aziendali, il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito aziendale www.conorzioautolineetpl.it, nella sezione canali di vendita, e tramite App online.

Il Sistema di Gestione per la Qualità

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, l'azienda ha ritenuto opportuno l'adozione di un Sistema di Gestione Qualità conforme al nuovo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015, 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 alla norma ISO 9001, impegnandosi per il miglioramento continuo della soddisfazione degli utenti e dell'efficacia del Sistema stesso. Il nostro SGQ ha ottenuto dall'ente RINA Service S.p.A. la certificazione a gennaio 2018; questo articolato Sistema di Gestione vede coinvolto tutto il personale aziendale, con appositi incontri di formazione-addestramento tenuti da esperti di settore, anche sulle tematiche dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro, con particolare attenzione al miglioramento continuo dell'azienda.

Il Sistema di Gestione per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori

E' volontà del Consorzio Autolinee TPL 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 2022 ha ottenuto, dall'ente certificatore SIQ, la certificazione ai sensi della normativa UNI ISO 45001:2018.

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 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 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 TPL 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 TPL, 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 per la Qualità basato su un approccio di risk-based thinking secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il Consorzio Autolinee TPL 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](#)

Pubblicità sui Mezzi

Gli spazi pubblicitari sugli autobus del Consorzio Autolinee TPL Srl sono gestiti dalla società stessa. Per informazioni rivolgersi al numero telefonico: 0984 837133

Comunicazione con gli utenti e 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.

Le informazioni dettagliate in merito a linee, percorsi e orari dei servizi di trasporto, sono inoltre disponibili sul sito web aziendale all'indirizzo www.consorzioautolineetpl.it.

Inoltre al fine di migliorare ulteriormente la comunicazione, sono state installate e messe in funzione presso le fermate di maggiore affluenza dei comuni di Castrolibero, Montalto e Rende n. 5 paline intelligenti digitali.

Gli uffici di Via Roald Amundsen, 9-11 in 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 TPL Srl, 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 (indagini periodiche di customer satisfaction), attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione. L'analisi di customer satisfaction prevista per l'anno 2022, a causa delle limitazioni imposte in materia di contenimento dell'emergenza sanitaria COVID 19, è stata momentaneamente sospesa.

Nelle sezioni successive sono riportati i valori rilevati al 31/12/2022 e gli obiettivi prefissati per il 2023 stimati in base ai dati statistici storici rilevati sulle attività di trasporto di persone.

FATTORE: SICUREZZA DEL VIAGGIO

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Incidentalità mezzo di Trasporto</i>	<i>N. morti / anno</i>	0	0
	<i>N. feriti/ anno</i>	1	0
	<i>N. sinistri attivi/ anno</i>	34	< 34
	<i>N. sinistri passivi/ anno</i>	30	< 30
<i>Vetustà mezzi</i>	<i>% mezzi con oltre 15 anni</i>	64,6%	< 60%
<i>Manutenzione preventiva degli autobus</i>	<i>Frequenza in Km</i>	Ogni 25.000	Ogni 25.000

FATTORE: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</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 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori</i>	<i>% sul totale</i>	87,5 %	= > 87,5 %
<i>Mezzi con motore a Metano</i>	<i>% sul totale</i>	7,3 %	= > 7,3 %

FATTORE: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Territorio servito</i>	<i>Popolazione residente/kmq</i>	106 ab/kmq	106 ab/kmq
<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>% corse effettive / corse programmate</i>	100 %	100 %
<i>Frequenza corse autolinee Cosenza Università</i>	<i>min./corsa per linea- gruppi linea</i>	15 min	15 min
<i>Frequenza corse servizio extraurbano</i>	<i>min./corsa per linea- gruppi linea</i>	60 min	60 min
<i>Distanza media fermate (servizio extraurbano)</i>	<i>Metri</i>	1952 m	1952 m
<i>Distanza media fermate Servizio Cosenza-Università</i>	<i>Metri</i>	818,75 m	818,75 m
<i>Velocità commerciale servizio Cosenza-Università</i>	<i>km/h</i>	30,00 Km/h	30,00 Km/h
<i>Velocità commerciale servizio extraurbano</i>	<i>Km/ h</i>	40,00 Km/h	40,00 Km/h
<i>% corse con ritardo > a 5' (il ritardo è calcolato all'ultima fermata della corsa)</i>	<i>% sul totale delle corse</i>	15 %	= <15 %

FATTORE: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Pulizia ordinaria e sanificazione</i>	<i>Frequenza media in giorni</i>	1	= 1

FATTORE: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Climatizzazione</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	100 %	= 100 %

FATTORE: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio (anche telefono)</i>	5 minuti	< 5 minuti
	<i>Tempo medio sui disservizi</i>	10 minuti	< 10 minuti
<i>Diffusione</i>	<i>Fascia oraria di operatività (anche telefono)</i>	Lunedì - Sabato 7:00 - 19:00	Lunedì - Sabato 7:00 - 19:00

FATTORE: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	66,7%	= > 66,7%

FATTORE: QUALITA' DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Punti vendita territorio</i>	N. Punti vendita	49 Biglietterie convenzionate	> 49
<i>Vendita biglietti</i>	N. Biglietti venduti	+10%	> 10%
<i>Raccolta reclami</i>	Modalità	Scritta E-mail	Scritta E-mail
<i>Reclami ricevuti</i>	Numero	31	< 10
<i>Riscontro proposte e reclami</i>	Entro 30 giorni	100%	100%
<i>Nr NC riscontrate dal SGQ</i>	N° NC	0	= 0

TPL ED EMERGENZA COVID-19

La pandemia provocata dal Covid-19 ha causato, nel corso di quest'ultimi anni, dei cambiamenti anche nel settore del Trasporto Pubblico Locale, allo scopo di prevenire e contenere la diffusione del contagio, facendo attivare delle misure che hanno modificato l'organizzazione dei servizi; alla luce della fine dello stato di emergenza, e del DL 24/2022 che di fatto ha progressivamente ridotto le restrizioni introdotte con DL 52/2021, sono state adottate le *nuove Linee Guida per il TPL* pubblicate dal Ministero della Salute, che prevedevano i necessari accorgimenti per evitare il rischio da contagio. Il 30 giugno 2022 il Ministero del Lavoro ha adottato il *"Protocollo di regolamentazione per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro"*, di conseguenza l'azienda ha fatto proprio il protocollo aziendale in data 1° luglio.

Personale di bordo

Tutti gli operatori di esercizio (autisti, controllori, verificatori), adeguatamente informati e formati sui comportamenti da tenere durante il servizio e sulle precauzioni generali, hanno continuato ad usare mascherine FFp2 e gel disinfettante, messi a disposizione dall'azienda fino al 30 settembre. Dal 1° ottobre 2022 è terminato l'obbligo dell'uso della mascherina a bordo dei mezzi pubblici.

Sanificazione degli automezzi e delle infrastrutture

Ancora oggi viene mantenuta la pulizia quotidiana e una costante attività di sanificazione e igienizzazione dei mezzi di trasporto e dei luoghi di lavoro, con riguardo a tutte le parti frequentate da viaggiatori e/o lavoratori, effettuata con le modalità definite dalle specifiche circolari del Ministero della Salute e dell'Istituto Superiore di Sanità.

Sistemi di informazione

Ad oggi a bordo dei veicoli permane la necessaria segnaletica con le principali raccomandazioni di prevenzione e di distanziamento, fornite dall'Istituto Superiore di Sanità, rivolte a tutti gli utenti dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, pertanto non è obbligatorio ma consigliabile:

- l'utilizzo della mascherina;
- il rispetto della distanza di sicurezza;
- l'igienizzazione frequente delle mani.

Inoltre sul sito web aziendale www.conorzioautolineetpl.it è consultabile l'*Allegato 1 Gestione dell'emergenza "Covid-19" Decalogo con le regole di comportamento per l'utenza*.

Interventi di contingentamento adottati

Sono stati adottati degli interventi di contingentamento degli accessi al fine di evitare affollamenti e dove possibile occasione di contatto, garantendo il rispetto della distanza interpersonale attraverso misure organizzative finalizzate a limitare nella fase di salita e di discesa dal mezzo di trasporto, nelle aree destinate alla sosta dei passeggeri e durante l'attesa del mezzo di trasporto, ogni possibile occasione di contatto. I passeggeri sono stati invitati, anche tramite messaggistica sul sito aziendale, ad acquistare preferibilmente i titoli di viaggio mediante App o presso le rivendite a terra, al fine di limitare i contatti con il personale di bordo.

Salita e discesa dal mezzo

Sono indicate, con apposita segnaletica, le porte di accesso agli autobus, per la salita e la discesa dei passeggeri. La salita sull'autobus è prevista dalla porta anteriore (fatta eccezione per le

persone con disabilità motoria) mentre la discesa è prevista dalle porte centrali e/o posteriori, al fine di non incrociare flussi in ingresso e in uscita.

Utilizzo delle sedute passeggeri a bordo

Nessuna limitazione sui posti a sedere.

INFO, RECLAMI E SEGNALAZIONI

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.consorzioautolineetpl.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.



CARTA DEI SERVIZI



Contrada Rovitti, 87075 Trebisacce (CS) - Tel. 0981/500331

 SBI s.r.l.
S.S. 106 - C.da Rovitti
87075 TREBISACCE (CS)
P. I. 00146320783



Sede legale e Direzione
Contrada Rovitti, 87075 Trebisacce (CS)
Tel. 0981 500331 - Fax 0981 500532
Sito web: www.saj.it
e-mail: info@saj.it

SOMMARIO

<i>Premessa del Direttore</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Politica per la qualità e l'ambiente</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Carta dei Servizi</i>	<i>pag. 7</i>
<i>I Principi</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Presentazione</i>	<i>pag.11</i>
<i>Sistema tariffario</i>	<i>pag.13</i>
<i>Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio</i>	<i>pag.15</i>
<i>Informazioni alla Clientela</i>	<i>pag.21</i>
<i>Rapporti con la Clientela</i>	<i>pag.22</i>
<i>Condizioni generali di trasporto</i>	<i>pag.24</i>

Rev. 17 del 24/06/2024

 s.r.l.
S.S. 106 - C da Rovitti
87075 TREE/SACCE (CS)
P. I. 00146320783

PREMESSA DEL DIRETTORE

La costituzione della SAJ Srl risale al 1957, anno in cui il Sig. Vitantonio Carlomagno decise di costituire la Società.

Tale attività, iniziata negli anni '20 del secolo scorso, si era sviluppata inizialmente, per collegare i centri di Cerchiara di Calabria e di Villapiana con i rispettivi scali ferroviari.

Grazie alla lungimiranza ed alla defaticante tenacia del suo fondatore, con gradualità, l'attività della SAJ Srl si è estesa prima alla maggior parte dei comuni compresi tra Castrovillari e Nocera, segnatamente nella zona denominata Alto Jonio cosentino, e poi tra questa zona, compresa una parte di territorio lucano, e Cosenza, capoluogo di Provincia.

Quest'ultima fase di sviluppo, iniziata nei primi anni '50 si concludeva negli anni '80 con il collegamento con Catanzaro, capoluogo di Regione. Si può agevolmente affermare, seguendo i sommari tratti storici tracciati, che l'evoluzione dell'Azienda è parallela a quella economico-sociale dell'intera zona servita.

La crescente utilizzazione nel tempo del mezzo pubblico, quindi, ha dato impulso alla domanda di trasporto per raggiungere la località di svolgimento delle attività scolastiche o di lavoro, favorendo una crescita sociale, economica e culturale.

Politica per la Qualità e l'Ambiente

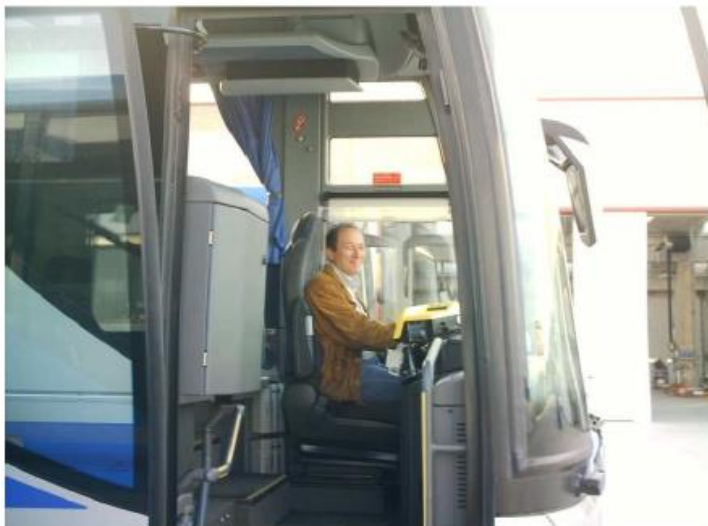
L'obiettivo principale della SAJ Srl è il soddisfacimento delle aspettative del cliente fruitore diretto dei servizi erogati, e, nel contempo, il miglioramento continuo delle performances ambientali, la prevenzione di ogni forma di inquinamento dell'ambiente e il rispetto della normativa cogente applicabile, ivi incluse le prescrizioni legali che riguardano gli aspetti ambientali aziendali.

Tale obiettivo viene conseguito attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e 14001:2015 che si prefigge, fra le altre cose, di migliorare il sistema di comunicazione interno fra le varie funzioni aziendali, l'adempimento degli obblighi sociali, il contenimento dei consumi di carburante, di energia elettrica, di acqua, il monitoraggio degli scarichi idrici, la riduzione dei quantitativi di rifiuti prodotti e il continuo controllo degli altri aspetti ambientali del sito.

I principi su cui è basato il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente sono:

- ❖ Atteggiamento nei confronti degli enti e degli utenti non di passiva acquisizione delle indicazioni sui requisiti dei servizi da erogare ma di indirizzo e stimolo a ricercare soluzioni innovative e suggerimenti volti al miglioramento delle performances ambientali;
- ❖ Arricchimento culturale finalizzato ad innalzamento della cultura della qualità e sensibilizzazione alle tematiche ambientali;
- ❖ Continua ricerca di nuove soluzioni tecnologiche con la massima attenzione alla tutela dell'ambiente,

- alla riduzione dei consumi energetici e di risorse naturali;
- ❖ Messa a disposizione dell'utenza di automezzi dotati dei migliori confort disponibili e rispondenti alle sempre più stringenti norme comunitarie antinquinamento;
 - ❖ Focalizzazione allo sviluppo delle capacità professionali dei collaboratori in un'ottica motivazionale;
 - ❖ Miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente;
 - ❖ Identificazione e soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti, ivi inclusi quelli in materia ambientale, delle comunità fruitrici dei servizi in aggiunta a quanto previsto dalla legislazione vigente applicabile.



CARTA DEI SERVIZI

La Carta costituisce per gli utenti:

Strumento di conoscenza

In quanto:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sull'editing e sulla diffusione della carta;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

strumento di partecipazione

In quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

strumento di tutela

In quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- 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.

Riferimenti normativi

La Carta della mobilità trae origine dalle seguenti disposizioni:

- art.16 della Costituzione italiana: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e... "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e rientrarvi...";
- art. 8 del Trattato di Maastricht: dove "Ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente sul Territorio degli Stati membri";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto-legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella legge 11 luglio 1995 n. 273 e D.P.C.M. 19 maggio 1995;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici dei settori trasporti".

I PRINCIPI

Eguaglianza ed imparzialità

L'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite, a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

L'Azienda si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

Continuità

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate. In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio. In caso di sciopero, l'Azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'Azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

PRESENTAZIONE

L'Azienda ha sede in Trebisacce, località dell'alto Jonio Calabrese, in provincia di Cosenza. In una fantastica posizione geografica, che si affaccia sul golfo di Taranto. Essa può vantare una esperienza quasi secolare nel settore del trasporto pubblico di persone, ed ha al suo attivo la promozione dei collegamenti, in particolare, per le Comunità localizzate nell'impervio entroterra della catena montuosa del Pollino.

A nessuno sfugge che l'attività di trasporto nella prima metà dello scorso secolo veniva svolto in un contesto geografico che non permetteva una fluidità di collegamenti fra le zone interessate. Pertanto, l'attività intrapresa dai fondatori della SAJ Srl ebbe una connotazione pionieristica. Originariamente i collegamenti erano diretti a servire gli scambi commerciali ed agricoli.

La crescente utilizzazione nel tempo del mezzo pubblico ha dato impulso alla domanda di trasporto per raggiungere le località di svolgimento delle attività scolastiche o di lavoro, favorendo una crescita sociale, economica e culturale.



DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE PRODUTTIVE DELL'AZIENDA

Esercizio (Dati anno 2023)	
Lunghezza rete Km	1.207,21
Linee esercitate	18
Percorrenza annua in Veicoli/Km	1.394.285
Viaggiatori trasportati nell'anno	720.058

Parco Autobus (agg. Giugno 2024)
39

Personale (agg. Giugno 2024)	
Impiegati	4
Operatori di Esercizio	33
Custode	0
Operatori di Officina	5
Totale	42

SAJ Srl Sede Legale e Direzione Generale
S.S. 106 Contrada Rovitti - 87075 Trebisacce (CS) Tel. 0981.500331 Fax 0981.500532

SISTEMA TARIFFARIO

Sono previste le seguenti tipologie di titoli di viaggio, validi per la tratta per cui sono stati rilasciati:

- biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa;
- biglietto andata/ritorno, valido per due corse;
- abbonamento settimanale, valido per sei giorni, con esclusione della domenica e dei giorni festivi;
- abbonamento mensile, valido tutti i giorni feriali, con durata mese solare.

Gli utenti sprovvisti di biglietto, potranno acquistare, all'inizio della corsa, dall'autista un titolo di corsa semplice o andata/ritorno; la vendita a bordo dei biglietti è effettuata nell'orario di esercizio della linea.

E' necessario salire dalla porta anteriore, muniti di denaro contante.

Il documento di viaggio è nominativo, non può essere ceduto, ed è valido per il giorno e per la corsa per cui è stato rilasciato. Deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato di autorità di controllo. I tagliandi devono essere staccati solo dagli addetti al controllo.

Il Viaggiatore, al momento del rilascio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, ora partenza e destinazione) per evitare di incorrere nelle penalità previste in caso di variazioni.

I vettori non si assumono nessuna responsabilità per ritardi, soppressioni di corse dovute a scioperi o avverse condizioni atmosferiche, ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile al vettore. Le tariffe dei biglietti applicate, sono quelle imposte dalla Regione Calabria alle Aziende di Autoservizi Pubblici di Concessione Regionale, in vigore dal 1° gennaio 1998 (Del.G.R.n. 6326 del 15 dicembre 1997), di seguito riportate:

Tariffe dei servizi extraurbani su gomma e dei servizi ferroviari ex art. 8 D. Lgs. 422/1997

SERVIZI EXTRAURBANI					
Scaglione di percorrenza (Km)		Importo titolo di viaggio (€)			
Oltre	Fino a	Biglietto di corsa semplice	Biglietto andata/ ritorno	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile
0	10	1,20	2,00	10,00	33,00
10	20	1,80	2,80	14,00	48,00
20	30	2,40	3,80	18,00	63,00
30	40	2,80	4,60	22,00	78,00
40	50	3,40	5,40	27,00	93,00
50	60	4,00	6,40	31,00	108,00
60	70	4,60	7,20	35,00	122,00
70	80	5,00	8,20	40,00	137,00
80	90	5,60	9,00	44,00	152,00
90	100	6,20	9,80	48,00	167,00
100	125	7,20	11,40	56,00	193,00
125	150	8,60	13,60	66,00	230,00
150	175	10,00	15,80	77,00	267,00
175	200	11,20	18,00	88,00	305,00
200	225	12,60	20,20	99,00	342,00
225	250	14,00	22,40	109,00	379,00
250	275	15,40	24,60	120,00	416,00
275	300	16,80	26,80	131,00	453,00

SERVIZI URBANI e FUNICOLARE			
Importo titolo di viaggio (€)			
Biglietto a tempo	Biglietto giornaliero	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile
1,50	4,50	12,00	41,00

- Gli abbonamenti settimanali e mensili vanno rilasciati a chiunque ne faccia richiesta.
- **Validità abbonamenti:**

Settimanale: n.12 corse da lunedì a sabato

Mensile: massimo n.54 corse con decorrenza dal 1° del mese

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard previsti da ciascun indicatore; l'Azienda si impegna inoltre al raggiungimento degli standard obiettivo.

Gli standard vengono fissati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza patrimoniale e personale
- Attenzione all'ambiente
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Confortevolezza del viaggio
- Servizi aggiuntivi
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Livello servizio di sportello



Gli indicatori di qualità sono riportati nelle tabelle di seguito riportate

FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ

Fattore: Sicurezza del Viaggio (Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Incidentalità mezzo di trasporto</i>	<i>N. morti / anno</i>	0	<i>Analisi dei dati</i>	0
	<i>N. feriti / anno</i>	0	<i>Analisi dei dati</i>	0
	<i>N. sinistri attivi / anno</i>	3	<i>Analisi dei dati</i>	1
	<i>N. sinistri passivi / anno</i>	2	<i>Analisi dei dati</i>	1
<i>Manutenzione preventiva degli autobus</i>	<i>Frequenza in Km</i>	<i>A 50.000 e 90.000 Km</i>	<i>Schede manutenzione</i>	<i>Mantenimento</i>

Fattore: Sicurezza Personale e Patrimoniale

(Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Denunce (furti, danni e molestie)</i>	<i>N. denunce / viaggiatori</i>	0	<i>Analisi dei dati</i>	0

Fattore: Attenzione all'ambiente (Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori</i>	<i>% sul totale</i>	<i>100 %</i>	<i>Schede Automezzi</i>	<i>100 %</i>

*Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
(Dati anno 2023)*

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Territorio servito</i>	<i>Popolazione residente /kmq</i>	<i>203,9 ab/Kmq</i>	<i>Censimento ISTAT</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>% corse effettive /corse programmate</i>	<i>100 %</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Frequenza corse servizio urbano</i>	<i>min./corsa per linea-gruppi linea</i>	<i>270 min.</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Frequenza corse feriali servizio extraurbano</i>	<i>N° corse/giorno</i>	<i>121</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Frequenza corse scolastiche servizio extraurbano</i>	<i>N° corse/giorno</i>	<i>66</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
(Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Distanza media fermate (servizio urbano)</i>	<i>Metri</i>	<i>c.ca 500 m</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Velocità commerciale servizio extraurbano</i>	<i>Km/h</i>	<i>100 %</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)</i>	<i>% autobus in orario (da 0 a 5' min di ritardo)</i>	<i>ND*</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>100 %</i>

* Il valore non è disponibile e la regolarità del servizio è funzione del livello di traffico, delle condizioni di viabilità e dei limiti di velocità, fattori che non sempre consentono il rispetto degli orari

Fattore: Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
(Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Pulizia ordinaria</i>	<i>N. interventi giornalieri./ n. mezzi</i>	<i>0,75</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Pulizia radicale</i>	<i>Frequenza media in giorni</i>	<i>7</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>

Fattore: Confortevolezza del viaggio (Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Affollamento (nelle ore di punta si intendono le fasce orarie: 7/9 – 12/14 – 17/18)</i>	<i>Posti offerti totali per km. prodotti/ viaggiatori per km</i>	6,97	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Climatizzazione</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	100 %	<i>Schede automezzi</i>	<i>Mantenimento</i>

Fattore: Servizi aggiuntivi (Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Presenza servizi aggiuntivi (HiFi, Telefono, Indicatori di percorso)</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	100 %	<i>Schede Automezzi</i>	<i>Mantenimento</i>

Fattore: Servizi per Viaggiatori con Handicap (Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	13,33 %	<i>Schede Automezzi</i>	<i>Mantenimento</i>

Fattore: Informazioni alla clientela (Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio (anche telefono)</i>	<i><30 secondi</i>	<i>Rilevazione tempo</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Tempestività</i>	<i>Tempo medio sui disservizi</i>	<i><10 minuti</i>	<i>Rilevazione tempo</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Diffusione</i>	<i>Fascia oraria di operatività (anche telefono)</i>	<i>8:30-12-30 15:30-18:30</i>	<i>Orario di lavoro</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Diffusione orari</i>	<i>Modalità</i>	<i>Sito web</i>	<i>Sito web</i>	<i>100 %</i>

Fattore: Aspetti relazionali e comportamentali

(Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Percezione affidabilità personale di front.line</i>	<i>Giudizio</i>	<i>Buono</i>	<i>Questionari soddisfazione</i>	<i>Ottimo</i>
<i>Percezione Preparazione personale di front.line</i>	<i>Giudizio</i>	<i>Buono</i>	<i>Questionari soddisfazione</i>	<i>Ottimo</i>
<i>Percezione professionalità personale di front.line</i>	<i>Giudizio</i>	<i>Buono</i>	<i>Questionari soddisfazione</i>	<i>Ottimo</i>
<i>Percezione Gentilezza personale di front.line</i>	<i>Giudizio</i>	<i>Buono</i>	<i>Questionari soddisfazione</i>	<i>Ottimo</i>

Fattore: Livello servizio sportello (Dati anno 2023)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
<i>Punti vendita territorio</i>	<i>N° emettitrici elettroniche/ automezzo</i>	<i>1 per automezzo</i>	<i>Dotazioni degli automezzi del parco</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Raccolta reclami</i>	<i>Modalità</i>	<i>Scritta/ email</i>	<i>Registro reclami</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Riscontro proposte e reclami</i>	<i>Entro 30 giorni</i>	<i>100 %</i>	<i>Registro reclami</i>	<i>Mantenimento</i>

INFOMAZIONI ALLA CLIENTELA

Gli orari dei servizi esposti al pubblico possono essere variati senza preavviso; inoltre, la SAJ Srl declina ogni responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi, o ad altre cause, o per eventuali errori nella stampa degli orari esposti al pubblico, ovvero per quelli pubblicizzati da altre Società.

Si consiglia ai Signori Utenti, per la garanzia di un efficiente servizio, di presentarsi nel luogo della partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto.

Gli orari e le tariffe sono inoltre consultabili sul sito internet www.saj.it.

Le informazioni vengono fornite dal personale viaggiante, oppure, dagli Uffici aziendali, telefonicamente allo 0981/500331, dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,30 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 8,30 alle ore 12,30 il sabato.

L'informazione all'utenza è strutturata in maniera tale da essere il più possibile di facile comprensione, ponendo la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente; per completare la diffusione dell'informazione sul servizio erogato, saranno

predisposte campagne informative, anche mediante gli organi di informazione locale, quali quotidiani, emittenti radio e televisive, ecc.

RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Gli utenti dei servizi di trasporti hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

Doveri degli utenti

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale, sono tenuti ad attenersi ai seguenti obblighi, oggetto di specifiche sanzioni:

- munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale;
- occupare un solo posto a sedere;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;

- non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Non si applicano sanzioni qualora tali atti siano compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- non fumare;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli.



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Sanzione per la violazione delle norme sui titoli di viaggio

I viaggiatori sprovvisti di documenti di viaggio ovvero muniti di documenti di viaggio non valido o scaduto sono tenuti sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata, sia al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria.

Il personale di guida deve rifiutare il servizio di trasporto alle persone non in regola con il pagamento delle tariffe.

Biglietti ed abbonamenti sono equiparati a scontrini fiscali. Pertanto i controlli, che potranno essere effettuati sia in vettura che nelle immediate vicinanze della fermata di discesa, possono essere operati anche dalla Guardia di Finanza che può applicare una ulteriore sanzione.

Ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale, gli agenti accertatori dell'Azienda, incaricati di espletare le funzioni di controllo dei titoli di viaggio, sono Pubblici Ufficiali. Conseguentemente, il passeggero che rifiuta di declinare

le proprie generalità è passibile di denuncia all’Autorità Giudiziaria per violazione dell’art. 651 del Codice Penale (arresto fino ad un mese); chi fornisce false generalità è passibile di denuncia per violazione dell’art. 495 del Codice Penale (reclusione fino a 3 anni).

La contestazione può essere conciliata:

- contestualmente nelle mani dell’agente accertatore che rilascerà ricevuta;
- alle biglietterie aziendali, entro 30 giorni dalla data di contestazione o notifica.

Sanzioni a carico di chi è sprovvisto di regolare titolo di viaggio

Sanzione, oltre al costo del biglietto, se dovuto, qualora il pagamento avvenga sul mezzo di trasporto, oppure entro le 48 ore presso gli uffici Aziendali.	€ 25,82
Sanzione, negli altri casi, oltre al costo del biglietto, se dovuto.	€ 51,64
Sanzione, se l'utente accertato è minore, il pagamento della somma oltre al costo del biglietto, se dovuto, e le spese di notifica, deve avvenire entro 30 gg. dalla notifica del verbale di accertamento a chi ne esercita la patria potestà.	€ 25,82

- 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 provvederà all'emissione di un'ordinanza-ingiunzione di pagamento, secondo quanto previsto dall'art. 18 L.689/81, con aggravio di spese procedurali a totale carico del trasgressore.
- Le sanzioni possono essere pagate presso gli uffici della SAJ Srl, Contrada Rovitti, Trebisacce (CS).

Bagaglio a mano

E' consentito al passeggero di portare una valigia e un piccolo bagaglio a mano.

Il vettore può rifiutare le richieste di trasporto che non siano compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa e/o che potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli e degli altri passeggeri.

L'Azienda declina ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali scambi, furti, manomissioni, dispersioni e deterioramenti, dei bagagli o oggetti trasportati.

Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero.

L'Azienda non risponde del bagaglio appresso che venga lasciato dal proprietario nell'autobus.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei Viaggiatori.

Il bagaglio deve rimanere presso il passeggero esclusivamente sotto la sua custodia: il passeggero risponde altresì dei danni che lo stesso dovesse eventualmente arrecare alle persone o all'autobus.

Eventuali reclami dovranno essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale viaggiante e confermati per iscritto entro 2 giorni dalla fine del viaggio. In caso di bagagli consegnati al personale viaggiante o registrati l'eventuale indennità per risarcimento dello smarrimento non potrà comunque superare l'importo di 100 Euro.

Servizio spedizioni bagagli e colli

L'Azienda esegue inoltre un accurato servizio di trasporto celere di colli e bagagli non appresso da e per le località da essa servite.

Su qualunque pacco spedito deve risultare chiaramente il nome e l'indirizzo sia del mittente che del destinatario.

Trascorsi cinque giorni dalla data di spedizione, l'Azienda declina ogni responsabilità sui pacchi non ritirati.

L'Azienda non risponde di eventuali reclami riflettenti disservizi dei trasporti bagagli, quando non vengono accompagnati dallo scontrino o dal biglietto comprovante il trasporto avvenuto ed il relativo pagamento.

L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento dei bagagli non appresso e dei colli.

Trasporto animali

E' fatto espresso divieto di trasporto di qualsiasi specie di animali.

E' consentito il trasporto di animali di piccola taglia nel vano bagagli purché contenuti in apposita custodia fornita dal passeggero e sotto la sua esclusiva responsabilità.

Ove l'animale insudici o deteriori il mezzo durante il trasporto, la persona che l'accompagna è tenuta a risarcire il danno.

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto delle norme sopra citate comporta l'immediato allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza nessun diritto di rimborso del biglietto pagato.

Copertura assicurativa

Risarcimenti per danni alle persone ed alle cose

L'azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'azienda nell'accadimento del fatto sia chiara; i bagagli appresso ed in genere le cose

trasportate da terzi viaggiano sotto la responsabilità del proprietario.

Per accedere al rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- venga contattata la Direzione dell'azienda, al numero telefonico 0981-500331, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; la Direzione provvederà ad inoltrare la pratica alla Compagnia Assicuratrice, Ispettorato sinistri, la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile, presso la sede aziendale.

Procedure di reclamo

Sul sito web aziendale è presente un'apposita sezione per la segnalazione dei reclami da parte 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 al fine di comunicare insoddisfazione rispetto alle proprie aspettative o di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi.

Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'azienda 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. Vengono analizzati in azienda dalla direzione, questi dati vengono tenuti fino alle registrazioni del periodo previsto.

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, esso viene comunicato alla struttura aziendale competente. I reclami possono essere inviati per iscritto, consegnando il reclamo al personale viaggiante, o a mezzo fax, posta elettronica o direttamente dal sito web aziendale. I riferimenti aziendali sono i seguenti:

SAJ Srl
S.S. 106 Contrada Rovitti
87075 Trebisacce (CS)
Tel. 0981-500331
Fax 0981-500532
Sito Web: www.saj.it
E-Mail: info@saj.it