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





Carta della Mobilità

2022

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.
Dati aziendali
Breve storia della Saj s.r.l.
Dati aziendali
Il sistema tariffario regionale
I servizi erogati nell'area urbana cosentina
Il dialogo tra le aziende e l'utenza
Il quadro normativo di riferimento
Indicatori di Qualità Consorzio Autolinee TPL srl
Indicatori di Qualità Saj srl
Info, reclami e segnalazioni

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.consorzioautolinee.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 esercitati 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	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 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.

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 controlleria 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.

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. 10 Amministrativi N. 5 Movimento – Controllo – Verifica Titoli di Viaggio N. 2 Addetti alla mobilità N. 103 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 **2.100.000**

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.

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 Nocara, 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.

DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE PRODUTTIVE DELL'AZIENDA

Esercizio (Dati anno 2021)	
Lunghezza rete Km	1.207,21
Linee esercitate	18
Percorrenza annua in Veicoli/Km	1.397.285
Viaggiatori trasportati nell'anno	249.644

Parco Autobus (agg. 2022)
39

Personale (agg. 2022)	
Impiegati	5
Operatori di Esercizio	29
Custode	0
Operatori di Officina	4

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

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, Cancello 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, Cancello 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**

La società consortile 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

Le aziende associate si impegnano 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 dalle aziende.
Efficienza ed efficacia
Le aziende associate, nell'ambito delle proprie competenze, adottano 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.

Nelle sezioni successive sono riportati i valori rilevati al 31/12/2021 e gli obiettivi prefissati per il 2022 stimati in base ai dati statistici storici rilevati sulle attività di trasporto di persone.

FATTORE: SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Incidentalità mezzo di Trasporto	*N. morti / anno*	0	0
	N. feriti/ anno	1	0
	N. sinistri attivi/ anno	22	< 22
	N. sinistri passivi/ anno	29	< 29
Vetustà mezzi	*% mezzi con oltre 15 anni*	64,6%	< 60%
Manutenzione preventiva degli autobus	*Frequenza in Km*	Ogni 25.000	Ogni 25.000

FATTORE: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Denunce (furti, danni e molestie)	*N. denunce / viaggiatori*	0	0

FATTORE: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori	*% sul totale*	86,5 %	= > 86,5 %
Mezzi con motore a Metano	*% sul totale*	7,3 %	= > 7,3 %

FATTORE: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Territorio servito	*Popolazione residente/kmq*	106 ab/kmq	106 ab/kmq
Regolarità complessiva del servizio	*% corse effettive / corse programmate*	100 %	100 %

Frequenza corse autolinee Cosenza Università	*min./corsa per linea-gruppi linea*	15 min	15 min
Frequenza corse servizio extraurbano	*min./corsa per linea-gruppi linea*	60 min	60 min
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	*Metri*	1952 m	1952 m
Distanza media fermate Servizio Cosenza-Università	*Metri*	818,75 m	818,75 m
Velocità commerciale servizio Cosenza-Università	*km/h*	30,00 Km/h	30,00 Km/h
Velocità commerciale servizio extraurbano	*Km/ h*	40,00 Km/h	40,00 Km/h
% corse con ritardo > a 5' (il ritardo è calcolato all'ultima fermata della corsa)	*% sul totale delle corse*	18 %	= <18 %

FATTORE: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Pulizia ordinaria e sanificazione	*Frequenza media in giorni*	1	= 1

FATTORE: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Climatizzazione	*% mezzi sul totale*	100 %	= 100 %

FATTORE: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Tempestività	*Tempo medio (anche telefono)*	*5 minuti*	*< 5 minuti*
	Tempo medio sui disservizi	*10 minuti*	*<10 minuti*
Diffusione	*Fascia oraria di operatività (anche telefono)*	*Lunedì - Sabato 7:00 - 19:00*	*Lunedì - Sabato 7:00 - 19:00*

FATTORE: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine,ecc.)	% mezzi sul totale	66,7%	= > 66,7%

FATTORE: QUALITA' DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	*Valore Rilevato 2021*	*Obiettivo 2022*
Punti vendita territorio	N. Punti vendita	76 Biglietterie convenzionate	= > 76
Vendita biglietti	N. Biglietti venduti	+29%	+ 10%
Raccolta reclami	Modalità	Scritta E-mail	Scritta E-mail
Reclami ricevuti	Numero	8	=< 8
Riscontro proposte e reclami	Entro 30 giorni	100%	100%
Nr NC riscontrate dal SGQ	N° NC	0	0



FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Gli indicatori di qualità sono riportati nelle tabelle di seguito riportate

FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ
Fattore: Sicurezza del Viaggio (Dati anno 2021)

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

Fattore: Sicurezza Personale e Patrimoniale (Dati anno 2021)

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

Fattore: Attenzione all'ambiente (Dati anno 2021)

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

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi (Dati anno 2021)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Territorio servito	*Popolazione residente /kmq*	*203,9 ab/Kmq*	*Censimento ISTAT*	*Mantenimento*
Regolarità complessiv	*% corse effettive /corse*	*100 %*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*

a del servizio	***programmate***			
Frequenza corse servizio urbano	***min./corsa per linea-gruppi linea***	***270 min.***	***Analisi dei dati***	***Mantenimento***
Frequenza corse feriali servizio extraurbano	***N° corse/ giorno***	***121***	***Analisi dei dati***	***Mantenimento***
Frequenza corse scolastiche servizio extraurbano	***N° corse/ giorno***	***66***	***Analisi dei dati***	***Mantenimento***

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi (Dati anno 2021)

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

*** 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 2021)

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

Fattore: Confortevolezza del viaggio (Dati anno 2021)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Affollamento (nelle ore di punta si intendono le fasce orarie: 7/9 –12/14 – 17/18)	***Posti offerti totali per km. prodotti/ viaggiatori per km***	***6,97***	***Analisi dei dati***	***Mantenimento***

Climatizzazione	*% mezzi sul totale*	*100 %*	*Schede automezzi*	*Mantenimento*

Fattore: Servizi aggiuntivi (Dati anno 2021)

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

Fattore: Servizi per Viaggiatori con Handicap (Dati anno 2021)

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

Fattore: Informazioni alla clientela (Dati anno 2021)

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

Fattore: Aspetti relazionali e comportamentali (Dati anno 2021)

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

Fattore: Livello servizio sportello (Dati anno 2021)

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

info, reclami e segnalazioni

Le Azienda associate, allo scopo di migliorare continuamente la qualità dei propri servizi, mettono a disposizioni 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.

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