CONSORZIO AUTOLINEE DUE

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



Carta della Mobilità

2026

Sommario

Premessa **4**

Riferimenti Normativi e di Indirizzo **5**

Normativa Europea 5

Normativa Nazionale 5

I Principi Fondamentali 6

Presentazione dell'Azienda Consorzio Autolinee Due s.c. a r.l. **7**

Breve storia del Consorzio Autolinee TPL s.r.l. 7

Breve storia della Saj s.r.l. 9

Il Sistema Tariffario Regionale **10**

Tariffe in vigore nell'area urbana cosentina 11

Trasporto dei bagagli 12

Penalità 12

Punti Vendita 12

Rapporti con la clientela **13**

I fattori di qualità del servizio offerto **14**

Consuntivo dei fattori e degli indicatori di qualità **15**

Info, reclami e segnalazioni 16

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/)

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso regolato da specifiche disposizioni normative.

RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO

Nel redigere la Carta dei Servizi, CONSORZIO AUTOLINEE DUE Scarl ha assunto a riferimento i seguenti documenti normativi e di indirizzo:

Normativa europea

- Regolamento (UE) del 16/02/2011 n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus": entrato in vigore il 1° marzo 2013, modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Normativa nazionale

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1977, n. 59";
- Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 "Codice del Consumo";
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (Legge Finanziaria 2008: v. art. 2 co. 461);
- Legge n. 69 del 18 giugno 2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, nonché in materia di processo civile", con particolare riferimento all'art. 30;
- Decreto Legislativo n. 198 del 20 dicembre 2009 "Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";
- Legge n. 214 del 22 dicembre 2011 "Conversione in Legge, con modificazioni, del Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici" (art. 37 "Liberalizzazione nel settore dei trasporti");
- Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1 (v. in particolare art. 8), recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, convertito con modificazioni in Legge n. 27 del 24 marzo 2012;
- Legge n. 190 del 6 novembre 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", con particolare riferimento ai commi da 15 a 33 dell'art. 1;
- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";
- Decreto Legislativo n. 169/2014 recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) del 16/02/2011 Europeo e sanzionatorio n. 181/2011 del Consiglio adottato del Parlamento e Regolamento dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti il 20 gennaio 2015; Normativa regionale
- Legge regionale 28 dicembre 2006, n. 18, "Norme urgenti in materia di proroga del regime transitorio del trasporto pubblico locale".

I Principi Fondamentali

Il Consorzio Autolinee Due Scarl, per tramite delle società che ne fanno parte, 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 Due s.c. a r.l., nell'ambito delle proprie competenze, adotta le misure necessarie per erogare servizi di trasporto efficienti ed efficaci, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori.

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 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.

Il Consorzio Autolinee TPL s.r.l., con sede operativa in via G. Aiello, 9-11 in Rende (CS), 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, ed eroga servizi per **2.869.512,216** km/anno, viaggiatori trasportati **2.467.332**

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.

Personale dipendente: **130** unità

Parco automezzi: **127** autobus

Dati aziendali:

sede legale: piazza della Provincia, 30 – Cosenza

sede operativa: via Gaetano Aiello, 9-11 – Rende (CS)

sede operativa: c.da Macchia, 40 – Acquappesa (CS)

pec: consorzioautolineetpl@pec.it

mail: info@consorzioautolinee.it

tel. 0984 401468 - 837133

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.
La Saj s.r.l. con sede in Trebisacce (CS), affacciata sul golfo di Taranto, ha al suo attivo la promozione dei collegamenti per le comunità localizzate nell'entroterra della catena montuosa del Pollino e col capoluogo. Eroga nel complesso **1.394.285** km/anno, e viaggiatori trasportati **571.944**

Personale dipendente: **40** unità

Parco automezzi: **39** autobus

Dati aziendali:

sede legale e Direzione Generale: SS 106 Contrada Rovitti – 87075 Trebisacce (CS

pec: saj@pec.it

mail: info@saj.it

tel. 0981 500331 – Fax: 0981 500532

Il Sistema tariffario regionale

Le tariffe dei titoli di viaggio sono aggiornate in applicazione del criterio del price-cap (**Prot. N. 539402 del 18/07/2025** – **Regione Calabria**), in vigore dal **1° maggio 2026** (vedi tabella pag. 2).

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, nella stessa giornata;
- abbonamento **settimanale**, valido per 12 corse da lunedì a sabato, di tipo **G**enerale o **S**tudenti;
- abbonamento **mensile**, con durata mese solare, valido per 54 corse dal primo all'ultimo giorno del mese, di tipo **G**enerale o **S**tudenti;
- abbonamento **trimestrale**, con durata tre mesi solari, dal primo giorno del primo mese all'ultimo giorno dell'ultimo mese, di tipo **G**enerale o **S**tudenti**;**
- abbonamento **annuale**, con durata dodici mesi solari, valido dal primo giorno del primo mese all'ultimo giorno dell'ultimo mese, di tipo **G**enerale o **S**tudenti;
- abbonamento **annuale scolastico**, valido tutti i giorni scolastici previsti dal calendario scolastico regionale, per un anno scolastico, di tipo **G**enerale o **S**tudenti.

L'acquisto dell'abbonamento richiede il possesso di una tessera di riconoscimento aziendale; l'Utente può registrarsi sul sito www.consorzioautolineetpl.it o sull'app CA TPL, disponibile sia per Android che iOS,

https://booking.consorzioautolineetpl.it/it/register?returnUrl=https%3A%2F%2Fbooking.consorzioautolineetpl.it%2F

e subito dopo richiedere la tessera nell'apposita sezione, avendo cura di scegliere la categoria di appartenenza (ordinario, studenti), inserendo foto tessera, la documentazione necessaria ed il percorso abituale di viaggio.
L'attivazione sarà a cura dell'Azienda entro 48 ore dalla richiesta. Subito dopo si potrà procedere con l'acquisto dell'abbonamento desiderato attraverso tutti i canali di vendita: sito, app, biglietterie aziendali, rivendite sparse sul territorio.
Per tutti gli studenti che sono già in possesso di tessera digitale verrà effettuata modifica d'ufficio; in caso contrario è possibile richiedere la variazione di categoria inviando certificazione scolastica/universitaria all'indirizzo: urp@consorzioautolinee.it

Regione Calabria
Aoo REGCAL
Prot. N. 539402 del 18/07/2025

Scaglione di percorrenza (km)		Importo titolo di viaggio (€)													
		Biglietto di corsa semplice		Biglietto A/R		Abbonamento settimanale		Abbonamento mensile		Abbonamento trimestrale		Abbonamento annuale		Abbonamento scolastico	
Oltre	Fino a	Generale	Studenti	Generale	Studenti	Generale	Studenti	Generale	Studenti	Generale	Studenti	Generale	Studenti	Generale	Studenti
0	10	1,60	1,60	2,50	2,50	10,90	9,80	37,30	33,50	102,50	92,30	372,80	335,50	248,50	223,70
10	20	2,30	2,30	3,60	3,60	15,90	14,30	54,50	49,00	149,80	134,80	544,80	490,30	363,20	326,90
20	30	3,00	3,00	4,80	4,80	20,90	18,80	71,70	64,50	197,10	177,40	716,80	645,10	477,90	430,10
30	40	3,70	3,70	5,90	5,90	25,90	23,30	88,90	80,00	244,40	220,00	888,90	800,00	592,60	533,30
40	50	4,40	4,40	7,10	7,10	30,90	27,80	106,10	95,50	291,70	262,60	1060,90	954,80	707,30	636,50
50	60	5,10	5,10	8,20	8,20	34,70	31,20	119,00	107,10	327,20	294,50	1189,90	1070,90	793,30	714,00
60	70	5,90	5,90	9,40	9,40	37,20	33,50	127,60	114,80	350,90	315,80	1276,00	1148,40	850,60	765,60
70	80	6,60	6,60	10,50	10,50	39,70	35,80	136,20	122,60	374,50	337,10	1362,00	1225,80	908,00	817,20
80	90	7,30	7,30	11,70	11,70	42,20	38,00	144,80	130,30	398,20	358,40	1448,00	1303,20	965,30	868,80
90	100	8,00	8,00	12,80	12,80	44,70	40,30	153,40	138,10	421,90	379,70	1534,00	1380,60	1022,70	920,40
100	110	8,70	8,70	14,00	14,00	47,30	42,50	162,00	145,80	445,50	401,00	1620,00	1458,00	1080,00	972,00
110	120	9,40	9,40	15,10	15,10	49,80	44,80	170,60	153,50	469,20	422,20	1706,00	1535,40	1137,40	1023,60
120	130	10,20	10,20	16,20	16,20	52,30	47,00	179,20	161,30	492,80	443,50	1792,10	1612,90	1194,70	1075,20
130	140	10,90	10,90	17,40	17,40	54,80	49,30	187,80	169,00	516,50	464,80	1878,10	1690,30	1252,10	1126,90
140	150	11,60	11,60	18,50	18,50	57,30	51,60	196,40	176,80	540,10	486,10	1964,10	1767,70	1309,40	1178,50
150	160	12,30	12,30	19,70	19,70	59,80	53,80	205,00	184,50	563,80	507,40	2050,10	1845,10	1366,80	1230,10
160	170	13,00	13,00	20,80	20,80	62,30	56,10	213,60	192,30	587,40	528,70	2136,10	1922,50	1424,10	1281,70
170	180	13,70	13,70	22,00	22,00	64,80	58,30	222,20	200,00	611,10	550,00	2222,20	1999,90	1481,40	1333,30
180	190	14,50	14,50	23,10	23,10	67,30	60,60	230,80	207,70	634,80	571,30	2308,20	2077,40	1538,80	1384,90
190	200	15,20	15,20	24,30	24,30	69,80	62,80	239,40	215,50	658,40	592,60	2394,20	2154,80	1596,10	1436,50
200	210	15,90	15,90	25,40	25,40	72,30	65,10	248,00	223,20	682,10	613,90	2480,20	2232,20	1653,50	1488,10
210	220	16,60	16,60	26,60	26,60	74,80	67,40	256,60	231,00	705,70	635,10	2566,20	2309,60	1710,80	1539,70
220	230	17,30	17,30	27,70	27,70	77,40	69,60	265,20	238,70	729,40	656,40	2652,30	2387,00	1768,20	1591,40
230	240	18,00	18,00	28,90	28,90	79,90	71,90	273,80	246,40	753,00	677,70	2738,30	2464,50	1825,50	1643,00
240	250	18,80	18,80	30,00	30,00	82,40	74,10	282,40	254,20	776,70	699,00	2824,30	2541,90	1882,90	1694,60
250	260	19,50	19,50	31,20	31,20	84,90	76,40	291,00	261,90	800,30	720,30	2910,30	2619,30	1940,20	1746,20
260	270	20,20	20,20	32,30	32,30	87,40	78,70	299,60	269,70	824,00	741,60	2996,30	2696,70	1997,60	1797,80
270	280	20,90	20,90	33,50	33,50	89,90	80,90	308,20	277,40	847,60	762,90	3082,40	2774,10	2054,90	1849,40
280	290	21,60	21,60	34,60	34,60	92,40	83,20	316,80	285,20	871,30	784,20	3168,40	2851,50	2112,30	1901,00
290	300	22,30	22,30	35,70	35,70	94,90	85,40	325,40	292,90	895,00	805,50	3254,40	2929,00	2169,60	1952,60
300	310	23,10	23,10	36,90	36,90	97,40	87,70	334,00	300,60	918,60	826,80	3340,40	3006,40	2226,90	2004,20

TARIFFE AREA URBANA COSENZA – CASTROLIBERO – RENDE - MONTALTO U. - UNIVERSITA' DELLA CALABRIA **DA E PER COSENZA**												
Scaglione Percorrenza	BIGLIETTI		ABBONAMENTI									
	C.S.	A/R	SETTIMANALE		MENSILE		TRIMESTRALE		ANNUALE		ANNUALE SCOL	
			G	**S**	**G**	**S**	**G**	**S**	**G**	**S**	**G**	**S**
SP 1	€1.60	€2.50	€10.90	€9.80	€37.30	€33.50	€102.50	€ 92.30	€372.80	€335.50	€248.50	€223.70
SP 2	€2.30	€3.60	€15.90	€14.30	€54.50	€49.00	€149.80	€134.80	€544.80	€490.30	€363.20	€326.90
SP 3	€3.00	€4.80	€20.90	€18.80	€71.70	€64.50	€197.10	€177.40	€716.80	€645.10	€477.90	€430.10

SP1 – Scaglione di percorrenza 1	
Località	**Fermate**
Castroliber o	S. Lucia, Piazza Pandosia, Cimbri, Serra Miceli, C/da And eotta
Dipignano	Tessano, Laurignano, S. Oliverio, Molino Irto
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, Villini, via Bari, 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	Località 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, nella stessa giornata;
ABBONAMENTO SETTIMANALE* valido per 12 corse da lunedì a sabato;
ABBONAMENTO MENSILE* con durata mese solare, valido per 54 corse dal primo all'ultimo giorno del mese;
ABBONAMENTO TRIMESTRALE* con durata tre mesi solari, valido dal primo giorno del primo mese all'ultimo giorno dell'ultimo mese;
ABBONAMENTO ANNUALE* con durata dodici mesi solari, valido dal primo giorno del primo mese all'ultimo giorno dell'ultimo mese;
ABBONAMENTO ANNUALE SCOLASTICO* valido tutti i giorni scolastici previsti dal calendario scolastico regionale, per un anno scolastico.

* L'acquisto dell'abbonamento prevede il possesso di una tessera di riconoscimento digitale che viene richiesta sul sito aziendale o App previa registrazione.

TARIFFE AREA URBANA COSENZA – CASTROLIBERO – RENDE - MONTALTO U. - DELLA CALABRIA UNIVERSITA'

DA E PER L'UNIVERSITA' DELLA CALABRIA

Scaglione Percorrenza	BIGLIETTI		ABBONAMENTI									
	C.S.	A/R	SETTIMANALE		MENSILE		TRIMESTRALE		ANNUALE		ANNUALE SCOL	
			G	**S**	**G**	**S**	**G**	**S**	**G**	**S**	**G**	**S**
SP 1	€1.60	€2.50	€10.90	€9.80	€37.30	€33.50	€102.50	€ 92.30	€372.80	€335.50	€248.50	€223.70
SP 2	€2.30	€3.60	€15.90	€14.30	€54.50	€49.00	€149.80	€134.80	€544.80	€490.30	€363.20	€326.90

SP1 – Scagl ione 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, Villini, via Bari, S. Agostino, S. Ianni, S. Stefano, Saporito, Surdo, Failla, 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, Bivio Rivotesi
Montalto Uffugo	Località Pantoni, Ponte Mesca, Taverna
Loc. Farneto	Bivio S.S. 18

C. S. corsa semplice, valido per una sola corsa;
A/R andata e ritorno, valido per due corse, nella stessa giornata;
ABBONAMENTO SETTIMANALE* valido per 12 corse da lunedì a sabato;
ABBONAMENTO MENSILE* con durata mese solare, valido per 54 corse dal primo all'ultimo giorno del mese;
ABBONAMENTO TRIMESTRALE* con durata tre mesi solari, valido dal primo giorno del primo mese all'ultimo giorno dell'ultimo mese;
ABBONAMENTO ANNUALE* con durata dodici mesi solari, valido dal primo giorno del primo mese all'ultimo giorno dell'ultimo mese;
ABBONAMENTO ANNUALE SCOLASTICO* valido tutti i giorni scolastici previsti dal calendario scolastico regionale, per un anno scolastico.

***** L'acquisto dell'abbonamento prevede il possesso di una tessera di riconoscimento digitale che viene richiesta sul sito aziendale o App previa registrazione.

Trasporto dei bagagli
Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un solo bagaglio, purché di dimensioni non superiori a 50x30x25 del peso di 10 kg. È consentito il trasporto di bagaglio di dimensioni superiori nonché di ulteriori colli, nei limiti della disponibilità di spazio sugli autobus; per ciascuno di essi il viaggiatore è tenuto ad acquistare un biglietto di Corsa Semplice di prezzo corrispondente al percorso minimo tassabile.

Penalità
Il viaggiatore, al momento della salita sull'autobus, ha l'obbligo di convalidare il titolo di viaggio con l'apposita obliteratrice installata sul mezzo.
Il viaggiatore sprovvisto di recapito di viaggio o con recapito di viaggio irregolare è tenuto al pagamento del biglietto ordinario di Corsa Semplice più il verbale previsto dalle norme di legge che regolano la materia.

Punti Vendita
E' possibile acquistare il biglietto on-line, oltre che nelle biglietterie aziendali, e presso le agenzie convenzionate (edicole, tabaccherie, esercizi commerciali – situati nelle vicinanze delle fermate). E' possibile, altresì, acquistare il biglietto a bordo dell'autobus.

Rapporti con la clientela

Diritti degli utenti

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 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;
- agevolare le persone anziane ed i disabili e non occupare posti riservati a persone disabili;
- non disturbare gli 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 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; è fatto divieto di fumo anche di sigarette elettroniche e simili
- non gettare alcun oggetto dai veicoli.

I fattori di qualità del servizio offerto

1. **Sicurezza del viaggio**

Il livello di sicurezza del viaggio è garantito dall'impegno aziendale di programmare, verificare e mantenere in efficienza sia i mezzi che le linee. Per quanto attiene la manutenzione ordinaria del parco rotabili automobilistici, sono in esercizio le officine con il personale aziendale, che per struttura ed attrezzatura tecnologica possono essere considerate tra quelle maggiormente qualificate; in casi particolari, gli interventi manutentivi, sono effettuati presso officine esterne di elevata specializzazione.

2. **Sicurezza personale e patrimoniale**

Contro molestie, furti ed ogni altra emergenza in viaggio interviene il personale di servizio.

3. **Pulizie e condizioni igieniche veicoli e strutture**

La pulizia dei mezzi e degli impianti avviene secondo programmi prestabiliti, eseguita da Ditta esterna.

4. **Oggetti rinvenuti**

La Società non è responsabile per furti, manomissioni, dispersione o perdita degli oggetti trasportati. Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi, vengono custoditi dalle Aziende consorziate ai sensi del Codice Civile. Se il proprietario è individuabile, viene invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi siano riferimenti certi del proprietario, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di un mese del ritrovamento, salvo consegna all'autorità competente degli oggetti di valore e documenti di identità.

5. **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**

Lo svolgimento del servizio viene monitorato giornalmente mediante la compilazione dei "fogli di corsa" da parte del personale di servizio. Viene effettuata inoltre – da parte degli agenti con qualifica specifica – una sistematica attività di vigilanza e controllo sia sui Vettori che nelle pertinenze aziendali. Tutto il personale interessato al movimento e all'esercizio è fornito di telefoni cellulari aziendali che consentono una maggiore efficienza nella predisposizione di pronti interventi di soccorso in caso di anomalie dei mezzi.

6. **Servizi per viaggiatori portatori di handicap**

Una percentuale degli autobus appartenenti alla flotta giornalmente in servizio, è dotata di pedana disabili.

7. **Confort del viaggio**

Normalmente nel limite delle disponibilità, non esistono problemi di sovraffollamento in ambito automobilistico e gli improvvisi aumenti di domanda vengono soddisfatti mediante l'effettuazione di corse supplementari (bis). Il monitoraggio delle condizioni del traffico viaggiatori avviene giornalmente con la registrazione della corsa su appositi moduli.

8. **Risarcimento danni per responsabilità civile**

La Società provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone provocati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:
- Danni provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli;
- Danni ai passeggeri durante la permanenza a bordo o all'atto della salita o discesa dello stesso;
- Danni ai bagagli, agli indumenti dei passeggeri ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi, valore e titoli). In questo caso l'ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85.

Per accedere all'indennizzo il cliente dovrà contattare al momento dell'incidente, l'autista interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti, nonché acquisire testimonianze. In caso di cadute o urti all'interno dell'autobus, il conducente chiederà al cliente se abbia necessità dell'intervento del 118; in caso contrario il cliente dovrà acquisire testimonianze di altri viaggiatori presenti al momento dell'accaduto, da presentare scritte e firmate alla sede legale delle Aziende facenti parte del Consorzio che effettua il servizio interessato.

Consuntivo dei fattori e degli indicatori di qualità (dati rilevati nell'anno **2025**)

In conformità a quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, la Società consortile, 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.

CONSUNTIVO DEI LIVELLI INDICATORI DI QUALITA

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	***V*alore minimo**	*Valore Rilevato **2025***
a. Pulizia	*da risultati Customer Satisfaction Regione Calabria*	75%	100 %
b. Comfort	*da risultati Customer Satisfaction Regione Calabria*	60%	98,81 %
c. Regolarità del servizio	*corse effettuate(vett*km)/corse programmate (vett*km)=4263797,216/3320880,500*	98%	128 %
d. Tempo di risposta ai reclami ricevuti	*riscontri effettuati entro 10 giorni/totale reclami dell'utenza =18/18*	90%	100%
e. Accessibilità PMR	*richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte/totale richieste =0/0*	90%	100%
f. Canali di vendita	*corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio(vett*km)/totale servizi (km anno)=4263797,216/4263797,216*	50%	100%
g. Videosorveglianza	*Autobus dotati di sistema di videosorveglianza/autobus immessi nel parco veicolare = 8/8*	50%	100%

Info, reclami e segnalazioni

La Società, allo scopo di migliorare continuamente la qualità dei propri servizi, mette 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.

I reclami possono essere inviati per iscritto, consegnando il reclamo al personale viaggiante o inviandolo a mezzo fax, posta elettronica o tradizionale alle strutture delle rispettive aziende interessate.

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

DATI AZIENDALI	RAGIONE SOCIALE **CONSORZIO AUTOLINEE DUE SCARL**
INDIRIZZO SEDE LEGALE	**PIAZZA DELLA PROVINCIA, 30**
CAP **87100**	COMUNE **COSENZA** PROVINCIA **CS**
TEL. **0984/837133**	PARTITA IVA **02816470781**
INDIRIZZO PEC	consorzioautolineedue@pec.it

Per quanto attiene specificatamente il servizio erogato, l'elenco delle autolinee esercite, il parco automezzi, i sistemi di gestione aziendali, il personale aziendale, le condizioni generali di trasporto e il monitoraggio dei principali indicatori gestionali si rimanda alla Carta della Mobilità delle rispettive aziende associate Consorzio Autolinee TPL s.r.l. e Saj s.r.l.