



# La carta della mobilità

# 2020

## 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
INFO, RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	16

**La Carta della mobilità è stata pubblicata sul sito internet aziendale [www.consorzioautolineetpl.it](http://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.Illi 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. 13 Amministrativi N. 4 Movimento - Controllo - Verifica Titoli di Viaggio N. 2 Addetti alla mobilità N. 109 Operatori di Esercizio N. 4 Addetti Manutenzione e Pulizie N. 6 Addetti di Officina
Il Parco Automezzi		N° 87 Autobus TPL (di cui 52 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 <b>2.870.000</b>
Trasporto Pubblico Locale		L'Azienda nel complesso esercita n° <b>21</b> 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, Canello 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.consorzioautolineetpl.it](http://www.consorzioautolineetpl.it), nella sezione canali di vendita.

## 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 2019 ha ottenuto, dall'ente certificatore TUV Austria, 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'adempire il proprio compito, avrà cura di indossare la divisa o, per chi non ne ha l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

**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](http://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.

Nelle sezioni successive sono riportati i valori rilevati al 31/12/2019 e gli obiettivi prefissati per il 2020 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 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</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>	21	< 21
	<i>N. sinistri passivi/ anno</i>	23	< 23
<i>Vetustà mezzi</i>	<i>% mezzi con oltre 15 anni</i>	26,5 %	< 50 %
<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 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</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 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</i>
<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori</i>	<i>% sul totale</i>	77,6 %	= > 77,6 %
<i>Mezzi con motore a Metano</i>	<i>% sul totale</i>	7,1 %	= > 7,1 %

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

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</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 &gt; a 5' (il ritardo è calcolato all'ultima fermata della corsa)</i>	<i>% sul totale delle corse</i>	22 %	= < 22 %

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

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</i>
<i>Pulizia ordinaria</i>	<i>Frequenza media in giorni</i>	2,5	= < 2,5

**FATTORE: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</i>
<i>Climatizzazione</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	93,9 %	= > 93,9 %

**FATTORE: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</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 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</i>
<i>Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	62,2%	= > 62,2%

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

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Unità di Misura</i>	<i>Valore Rilevato 2019</i>	<i>Obiettivo 2020</i>
<i>Punti vendita territorio</i>	N. Punti vendita	76 Biglietterie convenzionate	= > 76
<i>Vendita biglietti</i>	N. Biglietti venduti	+ 2,5%	+ 2 %
<i>Raccolta reclami</i>	Modalità	Scritta E-mail	Scritta E-mail
<i>Reclami ricevuti</i>	Numero	18	= < 18
<i>Riscontro proposte e reclami</i>	Entro 30 giorni	100%	100%
<i>Nr NC riscontrate dal SGQ</i>	N° NC	2	0

## 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](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.