

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



# Carta della Mobilità

# 2015

## **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.**

- La Storia
- Breve storia del Consorzio Autolinee s.r.l.
- Breve storia della Saj s.r.l.
- Dati aziendali
- Il Personale
- Il Parco Automezzi
- Il servizio erogato – Trasporto Pubblico Locale
- Elenco delle autolinee regionali esercite

### **II Sistema Tariffario Regionale**

- Tabella tariffaria
- Rivendite titoli di viaggio

### **II Quadro Normativo di riferimento**

- I Principi fondamentali
- Eguaglianza ed Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia

### **II Sistema di Gestione Integrato Qualità /Ambiente - Consorzio Autolinee s.r.l.**

#### **II Sistema di Gestione Qualità – Saj s.r.l.**

- Le norme ISO 14000 quale contributo al miglioramento e la certificazione del sistema ambientale
- Il sistema ambientale
- L'applicazione delle norme ISO 14000 nel trasporto pubblico
- Il contributo dei lavoratori alla riduzione dell'impatto ambientale
- Analisi ambientale e obiettivi ambientali
- Riduzione dell'inquinamento dei gas di scarico sulla rete di esercizio
- Inquinamento acustico
- Emissioni impianti acque di lavaggio e inquinamento del suolo
- Il Personale Aziendale
- Riconoscibilità
- Presentabilità

### **Condizioni di Trasporto**

- Condizioni generali di trasporto di persone e cose
- Trasporto bambini e anziani
- Trasporto animali
- Oggetti smarriti
- Sanzioni per viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio
- Ricorsi
- Norme di Sicurezza, Divieti e Sanzioni
- Servizio Minimo Garantito in caso di sciopero

### **II monitoraggio della domanda , dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio**

- Procedure di reclamo
- Coperture assicurative per danni alle cose o a persone
- Responsabilità dell'utente
- Responsabilità del conducente e dei dipendenti aziendali

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

## **REGIONE CALABRIA**

### **SETTORE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

- Via Cassiodoro, 50 – 88060 S. Maria di Catanzaro (CZ);
- recapiti telefonici : tel. 0961 856341 - fax 0961 856334;
- indirizzo E.mail : [trasporti@regcal.it](mailto:trasporti@regcal.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 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 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.

### La Storia

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 s.r.l.

In provincia di Cosenza, già negli anni '50, i concessionari di autolinee sono stati uniti nell'organizzazione provinciale dell'ANAC (Associazione Nazionale Autoservizi in Concessione) con la presidenza del Comm. Vitantonio Carlomagno ed il coordinamento promozionale ed organizzativo dell'Avv. Ferdinando Tarzia.

L'apertura dell'autostazione di Cosenza nell'anno 1961 ebbe a produrre una più sentita partecipazione dei concessionari all'attività associativa per effetto della concentrazione degli arrivi e delle partenze di tutte le autolinee, dell'onerosa novità dei canoni di pedaggio e delle normative conseguenti, dei numerosi servizi abusivi e delle contingenti questioni di categoria. Da tale esperienza è sorta, nello stesso periodo, la costituzione di un Consorzio volontario tra concessionari di autolinee, ad attività interna, che ha svolto il coordinamento degli acquisti dei materiali di consumo (carburanti, lubrificanti, ricambi, pneumatici, ecc.) verso le aziende fornitrici; oltre all'attività principalmente economica, il consorzio ha provveduto ai vari servizi amministrativi, di contolleria ecc, e ad una attività di equilibrio nei rapporti concessionali tra i soci.

Ne facevano parte le aziende: Caputo Francesco, Costabile Carmine, De Prezii Carmine, Docimo Michele, Di Napoli S. e V., Fata di Fragomeni, Soc. IAS-Scura, Locco Rodolfo, Napolitano Mario, Parise R. e A., Pepe Luigi, Preite Guerino, SAJ-Carlomagno, Scola Domenico, SEAT, Turco Luigi, Arena e Avolio, Ponzio Silvio, SAT.

Tale Consorzio è stato il primo esperimento di aggregazione economica nell'intera area centro meridionale, con risultati positivi ai fini della cooperazione tra soci. L'attività dell'organizzazione economica consortile, ebbe fine nel 1973 a causa della crisi petrolifera che aveva generato squilibri nel mondo dei consumi e quindi dei prezzi di mercato. Nel frattempo, nel 1970, nell'ambito dirigenziale del consorzio veniva prevista la formazione, tra alcuni titolari di azienda, di una società per lo svolgimento di attività di trasporti pubblici, in vista della possibilità di sviluppo che il territorio presentava.

La prima autolinea esercitata è stata la stagionale Cosenza-Falerna spiaggia, via autostrada, con una corsa domenicale nel mese di agosto. Dal 1973 la società Consorzio Autolinee iniziava la propria attività di gestione servizi pubblici riguardanti i collegamenti con Cosenza di Arcavacata-Università, Rende, Castrolibero, Marano Marchesato e Principato. Negli anni successivi l'azienda gradualmente ha ampliato la propria attività, mediante l'incorporazione da altre aziende, quali le imprese De Prezii – Turco – Nepita – De Angelis – Caputo e in ultimo, nel 2005 CostabileBus.

## Breve storia della Saj s.r.l.

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

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

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

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

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

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

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

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

## DATI AZIENDALI

Sede Legale

Centro Servizi Principale

Cosenza - piazza della Provincia, 30

Rende - Contrada Lecco

Direzione

Amministrazione - Servizio Tecnico

Officina Meccanica - Lavaggio - Carburante - Deposito

Automezzi

Biglietterie aziendali

Cosenza - Piazza della Provincia,30

Rende - terminal bus Università della Calabria

Acquappesa - c. da Macchia

Sedi Secondarie Operative

Acquappesa - c. da Macchia - Centro Servizi e Deposito Automezzi

Trebisacce - c.da Rovitti - Centro Servizi e Deposito Automezzi

## **II Personale**

N. 3 Dirigenti

N. 23 Amministrativi

N. 6 Addetti al Movimento - al Controllo - e alla Verifica dei Titoli di Viaggio

N. 152 Operatori di Esercizio

N. 7 Addetti alla Manutenzione e Pulizie

N. 7 Addetti di Officina

## **II Parco Automezzi**

N° 141 Autobus (di cui 36 con pedana per disabili e 14 autosnodati da 18 mt.)

N° 7 Autovetture di servizio

N° 2 Furgoni assistenza tecnica

## **II Servizio Erogato - Trasporto Pubblico Locale**

L'Azienda nel complesso esercita n° 38 autolinee regionali di Trasporto Pubblico Locale per complessivi busxkm/anno

**4.280.453,250** gravitanti su tre bacini:

- 1) **Bacino di Cosenza** (Università – Rende - Marano M. e Marano P. - Castrolibero – Paterno –Dipignano - Cozzo Carbonaro)
- 2) **Bacino del versante tirrenico cosentino** (Scalea – Orsomarso – S. Maria del Cedro, Marcellina, Diamante, Belvedere, Sangineto, Bonifati, Cetraro, Guardia Piemontese, Acquappesa, Fuscaldo, Paola, S. Lucido, Fiumefreddo, Falconara di Torremezzo, Longobardi, Belmonte C., Campora S. Giovanni, Amantea, Falerna) ; le autolinee raccordano tutti i paesi dell'interno verso la costa, tra di loro, e talune con direzione Catanzaro.
- 3) **Bacino del versante alto ionio cosentino** (Nova Siri, Policoro, Cersosimo, località ricadenti nella limitrofa Basilicata e poi Rocca Imperiale, Canna, Nocera, Plataci, Alessandria del Carretto, Albidona, Civita, Francavilla M.ma, Roseto Capo Spulico, Castrovillari, Frascineto, Torre Cerchiara, Villapiana Lido, Amendolara, Cassano Jonio, Cerchiara di Calabria, S. Lorenzo Bellizzi, Castroregio, Oriolo, Morano Calabro, Laupoli, Montegiordano, Sibari, Trebisacce); le autolinee raccordano tutti i paesi dell'interno verso la costa, tra di loro, e talune con direzione Cosenza e prolungamento a Catanzaro.

Il trasporto da Cosenza all'Università e viceversa impegna l'azienda in modo particolare. Trattasi dell'autolinea più impegnativa sia in termini di esercizio che di mezzi e conducenti impiegati. L'autolinea **Cosenza - Università** è l'asse portante dell'intera Azienda, sia in termini tecnici che in termini economici.

#### 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	Sangineto – Scalea con diramazioni per Bonifati, Stazione di Sangineto, 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	Cosenza – Paola – S. Maria di Catanzaro con diramazione per Catanzaro
160	Alessandria del Carretto - Trebisacce
161	Castrovillari – Trebisacce – Rocca Imperiale – Canna – Nocera con diramazioni per Civita, Francavilla Marittima e Roseto Capo Spulico

162	Cassano Jonio – Doria - Cosenza
163	Cerchiara di Calabria – Cosenza con diramazione per Civita
164	S. Lorenzo Bellizzi – Cerchiara di Calabria – Trebisacce con diramazioni per Piana Palazzo, Tesauo e Francavilla Marittima
165	Castroregio – Bivio Castroregio
166	Plataci – Stazione Ferroviaria di Torre Cerchiara con prolungamento estivo a Trebisacce
167	Cersosimo – Amendolara – Trebisacce – Sibari con diramazione per Farneta
168	Montegiordano – Scalo Montegiordano - Trebisacce
169	Plataci – Villapiana - Trebisacce
170	Trebisacce – Amendolara – Policoro con diramazione per Rocca Imperiale
171	Cassano Jonio - Trebisacce
172	Castrovillari - Cosenza
173	Laghi di Sibari – Sibari – Lauropoli – Cassano - castrovillari
174	Cassano Jonio – Doria – Stazione Ferroviaria di Sibari – Bruscate Grande
175	Cassano Jonio – Bruscata Grande
176	Rocca Imperiale – Amendolara – Trebisacce – Cosenza - 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:

**TABELLA TARIFFARIA**

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	4,60	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

**RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO**

Nel Bacino di Cosenza e del tirreno superiore è installato un sistema di obliterazione elettronica uniforme e compatibile per il sistema di trasporto pubblico locale.

La vendita dei 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.

Sulle linee dell'Alto Jonio cosentino e in direzione Cosenza e Catanzaro è prevista la vendita a bordo dei titoli di viaggio.

Rivendita	Indirizzo	Città
BIGLIETTERIA AZIENDALE UNICAL	VIA PIETRO BUCCI	87036 - RENDE (CS)
BIGLIETTERIA AZIENDALE COSENZA	PIAZZA DELLA PROVINCIA, 30	87100 - COSENZA (CS)
BAR TABACCHI DI BRUNI GIANLUCA	VIALE TRIESTE, 38	87100 - COSENZA (CS)
RIV.TABACCHII DI TUCCI FRANCESCO	VIA FRANCESCO CILEA, 37	87036 - RENDE (CS)
RIV.TABACCHI DI TINDARO MORRONE FRANCO	VIA FRATELLI BANDIERA, 50	87036 - RENDE (CS)
BAR TABACCHI DI GUGLIELMELLI ROBERTA	VIA SICILIA, 58	87100 - COSENZA (CS)
PETIT BAR DI COSTABILE LUIGI	VIA A.VOLTA,30	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI DI FIORITA CONCETTA	VIA PANEBIANCO, 104	87100 - COSENZA (CS)
RIV. TABACCHI DI MERINGOLO ANNA	VIA TRIESTE,27	87046 - MONTALTO UFFUGO (CS)
BAR PASTICCERIA RITROVO MATTEOTTI 3MP SR	PIAZZA GIACOMO MANCINI, 58	87100 - COSENZA (CS)
CAFFE' MACAO DI FACCIOLLA S.&C. SAS	VIA KENNEDY, 72	87036 - RENDE (CS)
BAR VERDI DI ELIA ROBERTO	VIA G.VERDI, 223	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI DI LAVIA MARIA PIA	VIA G. MARCONI, 77	87036 - RENDE (CS)
ROMA CAFE' MRL SRL	VIA P. BORSELLINO, 20	87036 - RENDE (CS)



**CONSORZIO AUTOLINEE DUE s.c. a r.l. - La carta della mobilità** - Agg. 20 gennaio 2015

RIV. TABACCHI DI MAZZULLA DANIELE	VIA A. VOLTA, 80	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI DI PETRASSI SABRINA	VIA KENNEDY, 166	87036 - RENDE (CS)
BAR MACRITO SAS DI DANILO MACRITO	VIA GUANNI ,9	87040 - MARANO MARCHESATO (CS)
CASA DELLA FRUTTA DI MINERVINO SALVATORE	VIA G. PUCCINI, 17	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI DI CHIAPPETTA IRENE	VIA G. DE CHIRICO, 164	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI DI SIRIANNI PAOLA	C/SO UMBERTO, 77/A	87100 - COSENZA (CS)
EDICOLA DI COSENTINO GIUSEPPE	CORSO D'ITALIA, 160	87046 - MONTALTO UFFUGO (CS)
BAR DI RUFFOLO INES	COZZO CARBONARO, 24	87010 - LATTARICO (CS)
RIV. TABACCHI DI GAGLIARDI ERNESTO M.	PIAZZA MUNICIPIO, 8	87040 - PATERNO CALABRO (CS)
RIV. TABACCHI DI PERRI RAFFAELE	VIA TEVERE, 8	87036 - RENDE (CS)
EDICOLA DI PASQUA EUGENIO	VIA FRA' BENEDETTO LAURIGNANO	87045 - LAURIGNANO DI DIPIGNANO (CS)
ALIMENTARI FERRARO DONATELLA	VIA ROMA, 3	87040 - PATERNO CALABRO (CS)
BAR LA PINETINA DI SCARANO ANTONIO	VIA DON MINZONI, 55	87036 - RENDE (CS)
BAR SAN PAOLO DI GALLO ANDREA	VIA KENNEDY, 12	87036 - RENDE (CS)
BAR S. FRANCESCO DI VIGLIATORE ALESSANDRO	VIA S. FRANCESCO, 5/7	87040 - PATERNO CALABRO (CS)
RIV. TABACCHI ALFANO ANTONIO	VIA PANEBIANCO, 468	87100 - COSENZA (CS)
RIV. TABACCHI IUELE RAFFAELLA	CORSO MAZZINI , 34	87100 - COSENZA (CS)
PANETTERIA SAN FRANCESCO DI F.LLI CAROTE	VIA PANEBIANCO, 6	87100 - COSENZA (CS)
RIV. TABACCHI BRUNI MASSIMO	VIALE COSMAI, 66/68	87100 - COSENZA (CS)
RIV. TABACCHI DE PAOLA MARIA	VIA P. BORSELLINO	87100 - COSENZA (CS)
STAZ. DI SERVIZIO Q8 DI LIVADOTI DANILO	VIA G. VERDI, FT.01	87036 - RENDE (CS)
STAZIONE SERVIZIO Q8 DI LENTO & C.SNC	SS 19, N°171	87036 - RENDE (CS)
BAR CONCA D'ORO	C/D EDIFICIO BIBLIOTECA CENT.UNICAL	87036 - RENDE (CS)
COPISTERIA DI SANSOSTI ALESSANDRO	VIA CALOPRESE, 74	87100 - COSENZA (CS)
EDICOLA DEL GIUDICE ANNA	VIA DELLA RESISTENZA , 182	87036 - RENDE (CS)
EDICOLA TALARICO LUIGI	VIA SS 10, N°106	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI COSENTINO SAS	VIA TRIESTE, 153	87046 - MONTALTO UFFUGO (CS)
BAR IL BOSCHETTO DI BOSCO M. C.	VIA RIVOTESI, 10	87040 - MARANO PRINCIPATO (CS)
CAFFE' TRIESTE DI GRECO LUCA RENZO	VIA TRIESTE, 30	87046 - MONTALTO UFFUGO (CS)
BAR DANESI DI FERRANTE GIOVANNI	VIA BARI, 22/24	87036 - RENDE (CS)
TABACCHERIA BORROMEO DI LEOPOLDO PACCA	VIA G.ROSSINI	87036 - RENDE (CS)
BAR PROVENZANO SALVATORE	VIA G. MATTEOTTI, 26	87036 - RENDE (CS)
COCCINELLA CASA DI SCIRGALEA MARIA A.	VIA PANTUSELLA, 3/A	87040 - MARANO PRINCIPATO (CS)
EDICOLA SUPERENALOTTO DI MAZZULLA DANIELE	VIA KENNEDY C/O METROPOLIS	87036 - RENDE (CS)
BAR COLOSSEO SAS DI LUCANTO F.	PIAZZA P. SERGIO, 1	87036 - RENDE (CS)
BAR TABACCHI AL CANCELLO DI RUFFOLO S.	VIA C. COLOMBO, 115	87036 - RENDE (CS)
EUROCAFFE' DI PATITUCCI LORIS F.	VIA G. VERDI, 108	87036 - RENDE (CS)
MAJORANA EDICOLA SHOP	VIA AVOGADRO, 40-42	87036 - RENDE (CS)
COMPUTER POINT DI ANTONIO PANZA	VIA G. MARCONI, 71	87036 - RENDE (CS)
L'ANGOLO BAZAR DI TENUTA EANDA	VIA ANNUNZIATA, 150	87040 - MARANO PRINCIPATO (CS)
BAR CARACOLITO	VIA OLINDO BLANDI	87046 - MONTALTO UFFUGO (CS)
LIGHT BAR DI ROBERTO GAROFALO	VIA A. VOLTA, 70	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI GAUDIO GIAMPIERO	VIA R. MONTAGNA, 6	87100 - COSENZA (CS)
BAR TABACCHI THE DAILY DI BRUNI ANDREA	VIA MATTIA PRETI, 1	87040 - CASTROLIBERO (CS)
TABACCHERIA RIGGIO ANGELO RAFFAELE	VIA POPILIA, 222	87100 - COSENZA (CS)
BAZAR MILLEIDEE DI DE LUCA PIERLUCA	VIA R SALERNO, 140	87036 - RENDE (CS)
EDICOLA "THE GADGET" DI PERRI MARIA	VIA G. VERDI, 224	87036 - RENDE (CS)
FIOCAFE' di DOMENICO FIONDA	VIALE COSMAI Abit. Coop Calabria SNC	87100 - COSENZA (CS)

RIV. TABACCHI DI FINO CARLOTTA	VIALE G. MANCINI PAL.EDELIZIA C.R.C.	87100 - COSENZA (CS)
ASSICURAZIONE & SERVIZI DI LEONETTI T. R.	VICO II SENATORE MELE, 3	87045 - DIPIGNANO (CS)
BAR TABACCHI DI PIRRI ALBERTO	VIA XXIV MAGGIO , 51	87045 - DIPIGNANO (CS)
MACELLERIA DI MANDARINO MICHELE	CONTRADA SURDA, 9	87030 - BELSITO (CS)
RIV. TABACCHI DE MARCO R.	VIA G. MARCONI, 1	87036 - RENDE (CS)
HERITAGE DI ANNAMARIA FERRANTINO	VIA G. ROSSINI, 124/128	87036 - RENDE (CS)
EDICOLA LENTO ALDO	VIA G. VERDI, 40	87036 - RENDE (CS)
TABACCHI POINT DI GASPARE DE SANTO	VIA G. VERDI, 158	87036 - RENDE (CS)
BAR TABU'	VIA G. ROSSINI, SNC	87036 - RENDE (CS)
BLACK OUT LOUNGE BAR V.A.G.A.S.	VIA SOMALIA, 235	87036 - RENDE (CS)
THE LAB CAFE' DI TODARO MARIA ROSA	VIA G. MARCONI , 24	87036 - RENDE (CS)
MISTER ONE S.R.L.	VIA KENNEDY C/O METROPOLIS	87036 - RENDE (CS)
BAR HOLLIWOOD DI MARCHIOTTI FABIO	VIA G. MARCONI SNC	87036 - RENDE (CS)
BAR CHICCO DI CAFFE' DI FILATO F.	VIA G. MARCONI, 79	87036 - RENDE (CS)
LA NUOVA POSTA DI CUZZOLINO UMBERTO	VIA A. VOLTA, 61	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI ALFANO G.	VIA PANEBIANCO, 478/480	87100 - COSENZA (CS)
SALON CLIP LOUNGE BAR-CAFE'	VIA C. MENOTTI,17	87036 - RENDE (CS)
RIV. TABACCHI DI STRAMAZZO MARIO	PIAZZA OGADEN, 15/A	87100 - COSENZA (CS)
COLORADO CAFE' DI PROVENZANO FRANCESCO	VIA G. MATTEOTTI, 26	87036 - RENDE (CS)
EDICOLA STRISCIA LA NOTIZIA DI GENNARINI G.	VIA TRIESTE, 164	87046 - MONTALTO UFFUGO (CS)

Rivendita	Indirizzo	Città
BIGLIETTERIA AZIENDALE SPORTELLO ACQUAPPESA	C. DA MACCHIA	87020 - ACQUAPPESA (CS)
ALIMENTARI & DIVERSI BORRELLI ROBERTO	VIA V. EMANUELE, 19	87020 - ACQUAPPESA (CS)
CARTOLIBRERIA LA MODERNA DI BASILE G.	CORSO MEDITERRANEO, 136	87029 - SCALEA (CS)
FARMACIA D. SSA CAPPARELLI RENATA	PIAZZA GIOVANNI XXIII, 2	87020 - BONIFATI (CS)
BAR DEL CENTRO DI ZUMPARO L.	PIAZZA AVELLINO, 72	87021 - BELVEDERE PAESE (CS)
BAR RAGNO D'ORO DI DANIELE EUGENIO	VIA SS18, 59	87020 - GUARDIA P. MARINA (CS)
ALIMENTARI CONDINO FRANCESCO	VIA ARAGONA, 5	87020 - GUARDIA PIEMONTESE (CS)
DUEPPI SNC TABACCHI DI PERRONE ROSA ANNA	VIA NAZIONALE , 99	87020 - GUARDIA PIEMONTESE (CS)
EDICOLA CARTOLERIA DI OCCHIUZZI PIETRO	VIA KENNEDY, 34	87020 - GUARDIA PIEMONTESE (CS)
EDICOLA BAR DI STUMBO ANNA MARIA	VIA CASTROMURRO	87021 - BELVEDERE MARITTIMO (CS)
NON SOLO CONFETTI DI BERNARDO GRAZIELLA	VIA NAZIONALE - SS18	87022 - CETRARO (CS)
ALIMENTARI di SERRA ROBERTO	VIA ORSOMARSO, 4	87020 - MARCELLINA (CS)
BAR ROBERTA di GALTIERI MARIA AMALIA	VIA G. ZICCARELLI, 2	87020 - ORSOMARSO (CS)
RIV. TABACCHI di CASTIGLIA FRANCO	PIAZZA ROMA, 4	87020 - SANGINETO (CS)
BAR TABACCHI LO SCOGLIO DI BIANCO GIANLUCA	C. DA MACCHIA	87020 - ACQUAPPESA (CS)
STAZ. SERV. ENI DI FABRIZIO CARELLI & C.	VIA NAZIONALE, 11	87027 - PAOLA (CS)
PIZZERIA LA PIAZZA BEACH DI GALLO CONCETTA	C. DA PANEDURO, SNC	87020 - BONIFATI /CITTADELLA (CS)
BAR CAFFE' AIELLO DI SANGINETO SALVATORE	VIA G. FIORILLO, 91	87021 - BELVEDERE MARITTIMO (CS)
BAR LANTERNA BLU DI JENI SASSONE	VIA LIDO, 7	87029 - SCALEA (CS)
RIV. TABACCHI DI LETA MARCO	CORSO G. GARIBALDI, 39	87024 - FUSCALDO PAESE (CS)
BAR ALIMENTARI DI SCAVELLA ROBERTO	LOCALITA' CERAMILE	87022 - CETRARO (CS)
MINI MARKET DI TUNDIS G. DANIELA	VIA S. FILIPPO, 58	87022 - CETRARO (CS)
BAR PUNTO RISTORO DI ANDREOLI SALVATORE	C. DA PRAINO - IST. TEC. COMM. LE	87023 - DIAMANTE (CS)
ALIMENTARI di SANTORO CLELIA	FRAZ. PESCO, 14	87024 - FUSCALDO (CS)
RIV. TABACCHI DI ALLEVATO ANTONIO	PIAZZA MARCONI , 3	87024 - FUSCALDO M. (CS)

BAR PELLEGRINO di PELLEGRINO MARIA	VIA EX NAZIONALE, 13	87024 - FUSCALDO/SCARCELLI (CS)
BAR MAXIMILIAN DI RAGUCCI FLORA MARIA	FRAZ. S. SALVATORE , 85	87027 - PAOLA (CS)
CAFFE' DEL PORTO DI MANTUANO DANILO	VIA CAPO VATICANO,29	87027 - PAOLA (CS)
GRAN CAFFE' VITALE DI ALOISE F. & FIGLI	VIA MELISSA, 2	87027 - PAOLA (CS)
CARTOLERIA DI CAROPRESE MATTEO	VIA LAURO, 217	87029 - SCALEA (CS)

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

### I Principi Fondamentali

Il **Consorzio Autolinee Due s.c.a r.l.**, attraverso le aziende consorziate **Consorzio Autolinee** e **Saj** 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, nell'ambito delle competenze delle aziende consorziate, adotta le misure necessarie per erogare servizi di trasporto efficienti ed efficaci, nel rispetto dell'ambiente. A tale fine sono stati individuati degli indicatori aziendali di qualità convergenti in un Sistema di Gestione Integrato (Qualità-Ambiente) basato su un approccio per Processi secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 (Qualità) e della norma UNI EN ISO 14001 (Ambiente).

### Il Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente - Consorzio Autolinee s.r.l.

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 e le problematiche ambientali, l'azienda ha ritenuto opportuno l'adozione di un **Sistema di Gestione Qualità Integrato Qualità-Ambiente** conforme agli standard internazionali **UNI EN ISO 9001** e **UNI EN ISO 14001**, basando l'implementazione del Sistema, su un approccio per processi e impegnandosi per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema stesso.

Per il **Consorzio Autolinee s.r.l.**, il progetto è partito in Aprile 2003 ed è culminato con il conseguimento della Certificazione UNI EN ISO 9001:2000 a Gennaio 2005 (Cert. N° 12488/05/S rilasciato da RINA S.p.A.), con il conseguimento della Certificazione UNI EN ISO 14001:1996 a Maggio 2005 (Cert. N° EMS-982/S rilasciato da RINA S.p.A.), e con l'emissione della Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 a Maggio del 2006, ha visto coinvolto tutto il personale aziendale con appositi incontri di formazione-addestramento tenuti da esperti di settore sulle tematiche della qualità e dell'ambiente con particolare attenzione agli aspetti relativi alla soddisfazione dell'utente.

Il progetto ha fatto sì che, alla data odierna (registro ACCREDIA), il **Consorzio Autolinee S.r.l.** risulta l'unica azienda calabrese di Trasporti ad aver conseguito la Certificazione di entrambi i sistemi di Gestione (Qualità **ISO 9001:2008** e Ambiente **ISO 14001:2004**).

### Il sistema di gestione Qualità - Saj s.r.l.

Per quanto riguarda l'Azienda **Saj s.r.l.**, è stato implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme allo standard internazionale **ISO 9001:2008** certificato dall'Istituto ANCIS.

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 sono state trasferite tutte le attività di carattere operativo.

In tale contesto si svolgono 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.

### Le norme ISO 14000 quale contributo al miglioramento e la certificazione del sistema ambientale

Lo scopo delle norme e delle leggi in materia ambientale è di assicurare, da parte delle aziende, il rispetto di una soglia minima di impatto ambientale.

Le aziende che percepiscono l'importanza dell'ambiente e dell'impatto sociale delle proprie attività, non devono però limitarsi al puro e semplice rispetto della legge, ma ricercare sistematicamente di ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.

Lo studio delle problematiche ambientali per le aziende, ha permesso di definire una serie di regole di carattere generale, valide in tutto il mondo, riassunte nel gruppo di norme ISO 14000.

Esse consentono ad un'azienda che le rispetta di ottenere la relativa certificazione, rilasciata da un Ente certificatore riconosciuto a livello internazionale per la propria capacità di valutazione imparziale e corretta della capacità dell'azienda di soddisfare ai requisiti delle norme.

L'attestato viene rilasciato dopo un'attenta verifica dell'Ente certificatore che, in caso di esito positivo, dichiara che il Sistema dell'azienda è conforme alle normative e quindi è in grado di ridurre continuamente l'impatto ambientale delle proprie

attività.

La certificazione è quindi un esame cui viene sottoposta tutta l'azienda, per il cui superamento i dipendenti svolgono un ruolo determinante: durante la verifica gli ispettori dell'Ente certificatore non solo esaminano i documenti che provano come opera l'azienda, ma intervistano anche il personale per verificare la conoscenza e la corretta applicazione delle regole del sistema ambientale.

### **Il sistema ambientale**

Per sistema ambientale si intende l'insieme di tutte le attività che l'azienda sviluppa per ridurre l'impatto ambientale, e che consistono in:

- identificazione dei fattori ambientali, cioè delle attività che hanno impatto sull'ambiente;
- definizione degli obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale;
- definizione delle responsabilità e delle risorse umane e materiali necessarie ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi;
- controllo sistematico dei fattori di impatto ambientale;
- identificazione delle opportunità di miglioramento del Sistema, cioè di conseguimento di riduzioni di impatto.

Il Sistema Ambientale dell'azienda può considerarsi adeguato quando è in grado di controllare l'impatto ambientale riducendolo progressivamente.

### **L'applicazione delle norme ISO 14000 nel trasporto pubblico**

Le aziende che forniscono servizi di trasporto pubblico svolgono una duplice funzione di riduzione dell'impatto ambientale, attraverso l'efficienza del servizio tale da ridurre l'uso dei mezzi privati e quindi il loro inquinamento.

Il sistema ambientale delle aziende di TPL si pone quindi i seguenti obiettivi:

- rispettare tutte le norme e leggi che riguardano l'ambiente;
  - ridurre il livello di emissioni in aria attraverso il rinnovo dei mezzi e l'impiego di carburanti a basso impatto ambientale (metano, elettricità, carburante ecologico..);
  - ridurre il rumore generato dai mezzi sia all'ingresso e all'uscita dei depositi, sia su strada;
  - limitare alla produzione di rifiuti attraverso l'utilizzo di materiali riciclabili;
- tenere sotto controllo gli scarichi in fognatura;
- minimizzare i consumi idrici e quelli energetici (consumi dei mezzi e degli impianti di riscaldamento).

Attraverso la gestione del Sistema Qualità, l'azienda diviene in grado di offrire un servizio sempre migliore, per cui contribuisce a ridurre l'uso del mezzo privato e le relative emissioni.

### **Il contributo dei lavoratori alla riduzione dell'impatto ambientale**

La riduzione dell'impatto ambientale in azienda non dipende solo dalle scelte della Direzione e dei Responsabili, ma anche dal contributo che ognuno può dare con le proprie attività lavorative. Tutti possono concorrere al risultato finale: i conducenti ed il personale viaggiante attraverso:

- una guida senza accelerazioni eccessive, che consente di ridurre i consumi (e quindi le emissioni in atmosfera) e il rumore;
- la segnalazione tempestiva di malfunzionamenti quali ad esempio basso rendimento del motore, fumo eccessivo, stridore di freni, che consente l'avvio di interventi di manutenzione;

il personale di officina, attraverso:

- una buona manutenzione dei mezzi, che migliori il rendimento dei motori e quindi riduce consumi ed emissioni;
- il recupero e il re-impiego di parti e materiali di lavorazione che consenta di ridurre la quantità di rifiuti prodotti;
- il lavaggio di pezzi effettuato nelle apposite aree che minimizzi lo scarico in fognatura di oli e altre sostanze inquinanti;
- la collocazione dei rifiuti nelle apposite aree che faciliti la raccolta e lo smaltimento da parte delle ditte autorizzate ed eviti che le piogge disperdano nel terreno sostanze inquinanti;

gli impiegati, attraverso:

- la riduzione del consumo di carta, con il re-impiego di fogli già utilizzati e l'utilizzo degli strumenti informatici;
- lo spegnimento delle apparecchiature non utilizzate;
- la collocazione dei rifiuti nelle apposite aree per la raccolta differenziata;

Tutti, attraverso lo spegnimento delle lampade per l'illuminazione tutte le volte che è possibile, la chiusura di porte e finestre in ambienti climatizzati.

### **Analisi ambientale e obiettivi ambientali**

L'analisi ambientale condotta sui siti del Consorzio dimostra che i fattori di impatto ambientale si possono suddividere in due categorie:

- quello generato dai mezzi circolanti nei siti aziendali e sul territorio ove circolano;
- quello generato dalle attività di manutenzione e dalle altre attività aziendali.

Il loro impatto ha caratteristiche differenti che sono state esaminate da due punti di vista:

- adempimenti normativi, al fine di assicurare la conoscenza e il rispetto delle leggi;
- impatto ambientale complessivo al fine di determinare le iniziative di miglioramento.

Dalle analisi ambientali aggiornate relative ai siti aziendali emerge una sostanziale rispondenza alle normative vigenti per quanto riguarda gli aspetti/impatto ambientali rilevanti.

Per ciascun elemento ambientale gli effetti prodotti dalle varie attività aziendali sono registrati nell'analisi ambientale aggiornata annualmente.

### **Riduzione dell'inquinamento dei gas di scarico sulla rete di esercizio**

L'impatto dei mezzi sulla rete di esercizio si può suddividere in due categorie:

- l'impatto globale, rappresentato dall'insieme delle emissioni sull'intera rete;
- l'impatto nei punti critici della rete, cioè nelle fermate ove maggiore è la concentrazione delle linee.

L'impatto globale può essere valutato sulla base dei km/anno percorsi (e quindi del numero degli autobus circolanti che in prima approssimazione, sono proporzionali ai km) dai mezzi raggruppandoli in famiglie suddivise per tipologia (euro 0, euro 1, euro 2, euro 3, euro 4 o EE, EEV), in quanto i mezzi di costruttori differenti fra loro.

Obiettivo aziendale è quindi di ridurre ogni anno l'impatto attraverso l'introduzione di nuovi mezzi ecologici (alimentazione a metano EE, oppure EEV) in sostituzione di quelli più inquinanti.

### **Inquinamento acustico**

Nel mese di gennaio dell'anno 2012 sono state effettuate indagini fonometriche per verificare che il livello di emissione sonora immesso in tutti i siti aziendali (officine, depositi e autostazione), e i risultati sono stati soddisfacenti nel complesso, essendo rispettati i limiti previsti dalla tabella di cui al DPCM 14/01/1997 aggiornato al DPR 227/11.

Le *analisi delle emissioni sonore verso l'esterno* sono disponibili presso l'Ufficio Tecnico del Consorzio Autolinee.

### **Emissione impianti, acque di lavaggio e inquinamenti del suolo**

Questo tipo di impatti ambientali è tenuto sotto controllo con apposite procedure ai sensi del D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii.

### **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 di articolare il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

### **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.

### **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.

Comportamenti, modi e linguaggio

Il personale di contatto con il pubblico è indotto ad avere comportamenti adeguati a stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra l'utente e l'azienda"; e trattare quest'ultimo con rispetto e cortesia. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte- tra utente ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tale cioè, da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione di eventuali problematiche del viaggiatore. Il personale della società consortile si atterrà ai principi di collaborazione, lealtà, diligenza e imparzialità.

### **CONDIZIONI DI TRASPORTO**

Il Consorzio Autolinee Due s.c. a r.l. attraverso le aziende consorziate, ha definito le linee guida comportamentali da adottare a cura degli utenti del servizio, riassunte nei punti di seguito riportati:

#### **Condizioni generali di trasporto di persone e cose**

- I viaggiatori del Consorzio Autolinee devono munirsi di valido titolo di viaggio per usufruire del servizio di trasporto, convalidare sui mezzi al momento dell'accesso in vettura, conservarlo per il periodo di validità riportato sul titolo di viaggio stesso, e esibire a richiesta del personale di controllo, unitamente ad un documento di identità qualora si tratti di titoli a tariffa agevolata (studenti, universitari, militari, anziani, ecc).

- I viaggiatori della Saj, se sprovvisti di biglietto, potranno acquistare, all'inizio della corsa, dall'autista un titolo di corsa semplice o andata/ritorno; la vendita a bordo dei biglietti è effettuata nell'orario di esercizio della linea. In tal caso è necessario salire dalla porta anteriore, muniti di denaro contante. Il documento di viaggio è nominativo, non può essere ceduto, ed è valido per il giorno e per la corsa per cui è stato rilasciato. Deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato di autorità di controllo. I tagliandi devono essere staccati solo dagli addetti al controllo. Il Viaggiatore, al momento del rilascio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, ora partenza e destinazione) per evitare di incorrere nelle penalità previste in caso di variazioni.

- La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee, indicate da apposite paline o riportate sui disciplinari di concessione.

#### **Trasporto bambini e anziani**

- Nelle tratte ove vige la tariffa regionale i ragazzi da 4 a 12 anni e gli anziani con più di 65 anni hanno diritto allo sconto del 50% soltanto sui biglietti di corsa semplice.

- Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, possono essere trasportati passeggini aperti a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore ma hanno sempre precedenza i portatori di handicap.

#### **Trasporto animali**

- Nei servizi notturni non è consentito il trasporto di alcun tipo di animale.

- Nei servizi diurni (cioè quelli in cui la partenza avviene dopo le 05.00 e l'arrivo avviene prima delle 24.00 dello stesso giorno) è possibile trasportare animali di piccola taglia purché siano tenuti per tutta la durata del viaggio in apposita

gabbia/cestino da posizionare lato finestrino ai piedi del sedile di fianco a quello occupato dal proprietario, e previo pagamento del biglietto a tariffa ridotta del 50%;

- I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti sono ammessi sui mezzi aziendali a titolo gratuito.

#### **Oggetti smarriti**

- Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali e nelle aree di proprietà del Consorzio Autolinee Due s.c. a r.l. verranno custoditi per almeno 1 settimana lavorativa presso l'Ufficio Movimento del Centro Servizi di C. da Lecco di Rende (CS), presso gli uffici amministrativi del Consorzio Autolinee di C. da Macchia di Acquappesa se ritrovati su autobus o aree di proprietà ricadenti nel bacino del versante tirrenico cosentino, presso gli uffici del centro servizi Saj di c. da Rovitti - Trebisacce (CS), se ritrovati su autobus o aree di proprietà ricadenti nel bacino dell'Alto Jonio cosentino.

- Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

#### **Sanzioni per viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio**

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo su richiesta del personale di vigilanza.

I viaggiatori dei servizi di trasporto pubblico sprovvisti di documento di viaggio o muniti di documento di viaggio comunque non valido sono soggetti al pagamento della sanzione in misura ridotta, oltre al pagamento dell'importo del biglietto relativo al servizio usufruito.

E' possibile pagare la sanzione nella relativa misura minima (oltre all'importo del biglietto relativo al servizio usufruito) se il pagamento è effettuato all'atto della contestazione oppure entro i cinque giorni successivi.

I pagamenti della sanzione, per quanto riguarda gli accertamenti rilevati sui servizi del Consorzio Autolinee, devono essere effettuati tramite versamento su C.C. postale n. 96819198 intestato a Consorzio Autolinee s.r.l., indicando nella causale il numero del Verbale, oppure direttamente presso gli uffici/biglietterie di piazza della Provincia, 30 – Cosenza, e/o C. da Macchia - Acquappesa (CS).

I pagamenti della sanzione, per quanto riguarda gli accertamenti rilevati sui servizi della Saj, devono essere effettuati direttamente presso gli uffici della Saj s.r.l. – c.da Rovitti – Trebisacce (CS).

In caso di mancato pagamento entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione, è emessa ordinanza - ingiunzione con l'importo della sanzione fino alla relativa misura massima.

All'utente sprovvisto di titolo di viaggio che, entro 5 giorni successivi all'accertamento, presenti ai su indicati uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente valicato in data anteriore a quella di accertamento, non è applicata alcuna sanzione pecuniaria.

Si fa inoltre presente:

- l'utente che abbia fatto uso di un titolo di viaggio contraffatto o alterato è assoggettato alla sanzione prevista dagli artt. 465-466 del Codice Penale come modificati dal Decreto Legislativo n. 507/30.12.1999;
- l'utente che rilasci false dichiarazioni sull'identità propria e di altri a persona incaricata di pubblico servizio nell'esercizio delle funzioni o del servizio è punito con la reclusione fino ad un anno o con la multa fino a 516,00 Euro (art. 496 del Codice Penale).

Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si può fare riferimento alla **Legge n. 689/81** ed a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo.

#### **Ricorsi**

Ai sensi della normativa vigente, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione, è facoltà dell'autore della violazione, se maggiorenne, o dell'esercente la potestà in caso di violazione commessa dal minore, presentare ricorso a: Consorzio Autolinee Due s.c.a r.l. – piazza della Provincia, 30 – 87100 Cosenza.

**Consorzio Autolinee** s.r.l. – c. da Lecco - 87030 Rende (CS) - Fax 0984- 401679 – e.mail: [info@consorzioautolinee.it](mailto:info@consorzioautolinee.it);  
**Saj** s.r.l – c.da Rovitti – 87075 Trebisacce (CS) - Fax 0981 – 500532 e.mail: [info@saj.it](mailto:info@saj.it) ;

#### **Norme di Sicurezza, Divieti e Sanzioni**

- Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. n° 753 del 11/07/1980.

- Chiunque usufruisce del servizio offerto dal Consorzio Autolinee Due s.c.a r.l., tramite le Aziende consorziate, è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dalle Aziende consorziate e/o dal personale da queste dipendenti.

- I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.

Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
  - occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
  - usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
  - distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
  - tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
  - esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare autorizzazione;
  - insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature anche se complementari.
- Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti.
- È fatto obbligo di allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti.
- Sui mezzi è vietato fumare, i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

Le violazioni ai divieti di cui sopra comportano l'irrogazione delle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. 753/80. Per le infrazioni di cui all'art. 29 del D.P.R. 753/80 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali del Consorzio Autolinee Srl si applica una sanzione accessoria da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante.

**SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO**

In caso di sciopero Il **Consorzio Autolinee Due** s.c. a r.l. garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e s.m.i., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

**IL MONITORAGGIO della domanda , dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio**

Le relazioni con l'utenza vengono garantite dalle varie unità operative aziendali, localizzate in Cosenza - P.zza della Provincia, 30 (Terminal Autostazione), Rende (CS) – c.da Lecco e c/o Terminal bus Unical, Acquappesa (CS) - c.da Macchia, e Trebisacce (CS). – c.da Rovitti. Presso tali unità operative sono disponibili le informazioni utili all'utenza per questioni ordinarie di servizio e nelle località di particolare rilievo è garantita anche la presenza di addetti movimento e traffico, per esigenze di carattere particolare. Gli uffici di Contrada Lecco, 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 9001:2008, il **Consorzio Autolinee Due** s.c. a r.l., per tramite delle aziende consorziate, 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, comfort ecc.) del processo stesso. Tali fattori vengono sistematicamente monitorati sia attraverso rilevazioni dirette dei valori degli indicatori, che attraverso la percezione che gli utenti ne manifestano attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione. Nelle sezioni successive ne sono riportati i valori rilevati ed aggiornati .

**FATTORE: SICUREZZA DEL VIAGGIO**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
		2014
Incidentalità mezzi di Trasporto	N. morti / anno	0
	N. feriti / anno	9
	N. sinistri attivi/anno	39
	N. sinistri passivi/anno	26
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	26,7
Manutenzione preventiva dei mezzi	Frequenza in Km	Ogni 25.000

**FATTORE: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
		2014
Denunce (furti, danni e molestie)	N. denunce / viaggiatori	0

**FATTORE:ATTENZIONE ALL'AMBIENTE (Autolinee Urbane – Extraurbane)**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
		2014
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO III o superiori	% sul totale	75,3
Mezzi suburbani dotati di filtro antiparticolato (C.R.T.) a bassa emissione di CO2	% sul totale	15
Mezzi con motore a metano	% sul totale	7
Risparmio energetico (2013)	% su anno precedente	-2,20
Analisi ambientale	frequenza	1 volta l'anno
Sorveglianza e misurazioni ambientali	frequenza	secondo le prescrizioni di legge
Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente	% soddisfazione	84

**FATTORE: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI (Autolinee Urbane – Extraurbane)**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
		2014
Territorio servito	Popolazione residente/kmq	107 ab/kmq
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive / corse programmate	100
Frequenza corse autolinee Cosenza - Università	min./corsa per linea- gruppi linea	21 min
Frequenza corse servizio extraurbano	min./corsa per linea- gruppi linea	71 min
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	Metri	1952 m
Distanza media fermate Servizio Cosenza - Università	Metri	818,75 m
Velocità commerciale servizio Cosenza - Università	km./ h	20,15 Km/h
Velocità commerciale servizio extraurbano	km./ h	34,46 Km/h
Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7.00 / 9.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00 / 19.00)	% autobus in orario (da 0 a 5' min di ritardo)	65
	% autobus in ritardo (da 5 a 15' min di ritardo)	35

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

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato 2014
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/ corse programmate	100

**FATTORE: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE, EFFETTUATE CON RISORSE INTERNE.**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato 2014
Pulizia ordinaria a fine corsa	N. interventi giornalieri/ N. mezzi	100%
Pulizia ordinaria giornaliera	N. interventi giornalieri/ N. mezzi	75%
Pulizia radicale periodica	Frequenza media in giorni	10
Percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	% soddisfatti	73
Carrozzeria (frequenza interventi)	n° interventi giorno/n° mezzi	75
Interno (frequenza interventi)	n° interventi giorno/n° mezzi	100
Percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	% soddisfatti	97

**FATTORE: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato 2014
Climatizzazione	% mezzi sul totale	78,4

**FATTORE: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato 2014
Tempestività	Tempo medio (anche telefono)	< 5 minuti
	Tempo medio sui disservizi.	<10 minuti
Diffusione	Fascia oraria di operatività (anche telefono)	Lunedì - Sabato 7:00-19:00
Diffusione Orari alle fermate	SI/NO	Lavori in corso
Percezione complessiva del livello di informazione alla clientela	% soddisfatti	78

**FATTORE: SERVIZI A VIAGGIATORI CON HANDICAP**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato
		2014
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine,ecc.)	% mezzi sul totale	45,5



**FATTORE: LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO**

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato 2014
Punti vendita territorio	N. Punti Vendita / pop. Residente	115 Biglietterie convenzionate
Raccolta reclami	Modalità	Posta – e/mail - fax
Riscontro proposte e reclami	Entro 30 giorni	100%

**Procedure di reclamo**

E' prevista la raccolta, riguardo i reclami dell'utenza. Detti reclami vengono sottoposti alla direzione che attiva il personale dell'ufficio movimento per approfondire o chiarire la problematica posta, accertarne le cause e concordare con la direzione opportune azioni correttive.

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

- Il reclamo è un'azione dell'utente, presentata all'Azienda su apposito modulo, al fine di comunicare insoddisfazione rispetto alle proprie aspettative o di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.
- Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda su apposito modulo di cui sopra, per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.
- Il reclamo, il suggerimento e il Questionario per la rilevazione della Soddisfazione degli Utenti sono indicatori utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti. I primi due fattori sono anche fondamentali per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. Analizzati in Azienda nell'ambito dell'ufficio preposto alla Customer Care, questi dati vengono conservati per periodi temporali definiti nel Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente.

**Forme e modalità di reclamo**

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- reclamo per insoddisfazione;
- reclamo per inadempimento dell'Azienda;
- richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente, inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

A tale fine si comunica:

- I reclami possono essere avanzati per iscritto, tramite apposito modulo che può essere ritirato e riconsegnato presso le sedi delle aziende consorziate o inviato c/o i seguenti recapiti :

- a mezzo fax: **Consorzio Autolinee** s.r.l. - al n° 0984- 401679
- a mezzo fax: **Saj** s.r.l. - al n° 0981- 500532

- e-mail: [info@consorzioautolinee.it](mailto:info@consorzioautolinee.it)
- e-mail: [info@saj.it](mailto:info@saj.it)

- a mezzo posta: **Consorzio Autolinee s.r.l.** - piazza della Provincia, 30 - 87100 COSENZA
- a mezzo posta: **Saj s.r.l.** – c.da Rovitti – 87075 TREBISACCE (CS)

Il **Consorzio Autolinee Due** s.c. a r.l., tramite le Aziende consorziate, dà seguito, con una istruttoria, a ciascun reclamo e di norma entro 30 giorni dà risposta motivata procedendo anche, se del caso, ad ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

**Coperture assicurative per danni alle persone o alle cose**

La Società Consortile si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità). La Società Consortile fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del risarcimento.

**Responsabilità dell'utente**

L'utente è responsabile dei danni che arreca alla Società durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente della Società. E' altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

**Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali**

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni la Società è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente