



Carta dei Servizi



edizione 2021

Indice

Premessa	3
Normativa di riferimento	3
La Carta dei Servizi	3
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
Eguaglianza ed imparzialità	3
Partecipazione e trasparenza	4
Continuità	4
Efficienza ed efficacia	4
Rispetto dell'ambiente	5
IL CONSORZIO	5
Soci Consorziati	5
LA TUTELA DEL CLIENTE	6
La comunicazione con la Clientela	7
SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO	7
I TITOLI DI VIAGGIO	7
Tessera Elettronica MyCard	7
Tariffe	8
I punti vendita	9
DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	10
QUALITÀ' E AMBIENTE	10
SA 8000	11
LA RESPONSABILITÀ' SOCIALE	11
AMBIENTE	13
SALUTE E SICUREZZA	14
QUALITÀ	15
PROCEDURE COVID	15
SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO	17
I FATTORI DI QUALITÀ	26
Organizzazione del servizio	26
Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambiente	26



Comfort del Viaggio	27
Informazione e comunicazione alla Clientela	27
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	27
SICUREZZA E AMBIENTE	28
COMFORT DEL VIAGGIO	29
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	31
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	32
1 - Obbligo al Trasporto Pubblico	32
2 - Ammissione della Clientela a bordo	32
3 - Tipologia dei titoli di viaggio	33
4 - Uso e convalida dei titoli di viaggio	33
5 - Informazioni di viaggio	35
6 - Cancellazioni e ritardi	35
7 - Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta	36
8 - Norme di comportamento	36
9 - Trasporto bagagli	38
10 - Oggetti smarriti	38
11 - Trasporto animali	39
12 - Responsabilità del vettore	39
13 - Orari, fermate e coincidenze	40
14 - Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	41
15 - Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)	41

Premessa

La Carta dei Servizi è sia uno strumento di informazione per i propri Clienti sui servizi e le attività svolte, che un documento adeguato alla pubblicazione dei risultati conseguiti e alla dichiarazione degli obiettivi verso cui è orientato il Consorzio. Il Co.Tr.A.B. per migliorare la qualità del servizio fornito, per incrementare la comunicazione con la Clientela, per verificare i risultati ottenuti in base agli impegni assunti e per individuare eventuali interventi migliorativi, effettua periodicamente delle indagini per conoscere le valutazioni dei propri utenti e mettere in evidenza l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio. Tali risultati sono annualmente pubblicati sulla Carta dei Servizi mettendo in risalto quali obiettivi programmati hanno raggiunto lo standard qualitativo prefissato e quali richiedono un intervento migliorativo.

Normativa di riferimento

Il principale riferimento normativo della Carta dei Servizi è la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/2004 che introduce i “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici” e il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti.

La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra il Consorzio e la propria Clientela. Inoltre è il principale strumento di comunicazione e informazione nella quale il Co.Tr.A.B. dichiara esplicitamente gli impegni e gli obiettivi stabiliti e rileva i risultati del proprio processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi il Co.Tr.A.B. si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

- Il servizio offerto è accessibile a tutti, senza discriminazione per motivi di nazionalità, etnia, censo, sesso, religione e culturale.
- Il servizio è erogato nel rispetto di criteri di obiettività e imparzialità.

Partecipazione e trasparenza

È riconosciuto al cliente il diritto di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto. Anche in occasione dell'indagine sulla soddisfazione del cliente, l'utente trova sul questionario distribuito uno spazio riservato alle segnalazioni.

E' garantito il diritto al cliente di partecipare, anche attraverso organismi di rappresentanza, a tavoli di confronto sulle tematiche che riguardano l'erogazione del servizio.

In ottemperanza al principio di trasparenza, l'Azienda sottopone volontariamente il proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente a verifiche ispettive periodiche a cura dell'Ente di Certificazione Certquality.

L'Azienda si impegna a diffondere la Carta dei Servizi, riconosciuta quale principale mezzo di comunicazione con la Clientela.

Continuità

Il Co.Tr.A.B. assicura un servizio di trasporto continuo e regolare nel rispetto dei programmi d'esercizio e degli orari diffusi alla Clientela (fatta eccezione per le interruzioni o modifiche del servizio a causa di forza maggiore o di rilevanti eventi meteorologici).

In caso di sciopero il Co.Tr.A.B. si impegna a garantire i servizi minimi secondo la normativa vigente e a darne comunicazione tempestiva mediante avvisi affissi sui mezzi di trasporto e nelle agenzie di vendita titoli di viaggio.

Efficienza ed efficacia

Il Co.Tr.A.B. si impegna a offrire un servizio adeguato utilizzando le risorse disponibili e ricercando la migliore economicità delle risorse stesse.

Il Consorzio si impegna a addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.

Attraverso il sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente, l'Azienda si impegna a migliorare gli standard giudicati insufficiente dalla clientela.

Rispetto dell'ambiente

Con questo obiettivo, il Consorzio vuole migliorare le proprie prestazioni nel rispetto e a tutela dell'ambiente attraverso politiche orientate verso lo sviluppo sostenibile (acquisto di autobus con motori antinquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico).

IL CONSORZIO

Il Co.Tr.A.B. (Consorzio Trasporti Aziende Basilicata) con sede in Potenza, riunisce tutte le imprese di trasporto di persone presenti all'interno della Regione Basilicata e sino al 31/12/2019 è affidatario di servizi finanziati extraurbani per complessivi km 25.875.981 suddivisi per Ente di competenza e ripartiti su n 37 imprese Consorziato così come previsto dallo Statuto e Regolamento vigente:

- Provincia di Potenza Km 17.426.977,00
- Provincia di Matera Km 8.449.004,00

Inoltre il Consorzio è affidatario da parte della Provincia di Matera sempre fino al 31/12/2019 di servizi aggiuntivi per complessivi Km. 479.959,00.

Si riportano sinteticamente le dimensioni raggiunte dal Consorzio e dalle Consorziato nell'anno 2020:

- Forza lavoro occupati diretti (media): n. 3
- Forza Lavoro occupati imprese Consorziato: n. 747
- Punti vendita convenzionati diretti: n. 343
- Parco mezzi autorizzati diretti: n. 0
- Parco mezzi autorizzati extraurbani in Basilicata sul TPL Consorziato: n. 661
- Anzianità media parco mezzi consorziate in anni al 31.12.2019: 15,87
- Clienti trasportati consorziate nel 2019: n. 8.401.729

Soci Consorziati

1. Autolinee LISCIO srl
2. Autolinee SMALDONE srl
3. SICUREZZA TRASPORTI AUTOLINEE - SITA SUD S.r.l.
4. DE ANGELIS Bus srl
5. Autolinee CHIRUZZI srl
6. GRASSANI Srl

7. SLA srl
8. TITO BUS srl
9. VAL D'AGRI TOUR srl
10. EREDI ALLEGRETTI M. snc
11. CAMERA Felice
12. Autoserv Carrozz CENTRO SUD
13. AUTOLINEE NOLE' srl
14. CANTISANI Giovanni Palma
15. DI MATTEO Andrea
16. Autolinee F.Ili GAMBOLI snc
17. Autolinee F.Ili GENOVESE snc
18. VENTRE Autolinee srl
19. F.Ili LANCELLOTTI snc
20. MANIERIBUS srl
21. MANIERI Giuseppe
22. MARTINELLI Rocco
23. OLIVA Mario
24. PALESE Giuseppe
25. Vincenzo PETRUZZI srl
26. RABITE Vincenzo
27. Autolinee Eredi RENNA srl
28. F.Ili RENNA srl
29. Autolinee REPOLE Donato snc
30. Rocco Autolinee srl
31. SAM srl
32. SAVITOUR snc
33. TRASPORTO 2000 Coop. Soc. Onlus
34. MORETTI & TENORE srl
35. CASAM Soc. Coop. a r.l.
36. Autoservizi Moretti srl
37. GRASSANI & GAROFALO srl

LA TUTELA DEL CLIENTE

Per favorire un rapporto chiaro e positivo con gli utenti del servizio, il Consorzio cura con particolare attenzione il processo di gestione dei reclami e la relativa attività di monitoraggio.

Pertanto i reclami sono puntualmente monitorati e analizzati per accertarne la motivazione dell'insorgenza dell'episodio che ha portato il Cliente a segnalare la propria lamentela.

Il Consorzio garantisce sempre una risposta a qualsiasi segnalazione pervenuta da qualsiasi canale (posta, web, email, PEC, ecc.). Qualsiasi segnalazione, reclamo o suggerimento può essere inoltrato con firma e recapito a "Consorzio Trasporti Aziende Basilicata - Co.Tr.A.B." - Sede Legale, Via Appia, 185 - 85100 Potenza oppure via mail all'indirizzo posta@cotrab.it o visitando il sito www.cotrab.it. Eventuali reclami verbali/telefonici possono essere inoltrati al seguente recapito telefonico +39 0971 471996.

La comunicazione con la Clientela

Il Co.Tr.A.B. considera la comunicazione con la propria Clientela un elemento indispensabile della sua attività e un elemento fondamentale per offrire un servizio di qualità. A tal fine il Consorzio si impegna a migliorare gli strumenti di comunicazione esistenti ed a rispondere a qualsiasi richiesta di informazione e comunicazione a mezzo telefono o tramite mail o fax. Attraverso il sito aziendale è possibile avere notizie sugli orari delle corse. Presso le agenzie convenzionate è altresì possibile acquistare titoli di viaggio e ricevere informazioni sugli orari, fermate e tariffe.

SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO

Ciascun socio è dotato di un sistema di gestione della qualità ISO 9001, pertanto provvede ad effettuare l'indagine di soddisfazione del cliente secondo quanto previsto da sistema di gestione stesso. A partire dal 2021 il Consorzio si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei propri viaggiatori con un sondaggio sulle opinioni espresse su alcuni aspetti del servizio erogato. La rilevazione si svolgerà attraverso un questionario anonimo distribuito alla clientela sui mezzi dal personale autista, per la durata di un mese sulle linee extraurbane gestite dalle Consorziato. Attraverso il questionario Soddisfazione Sul Servizio il cliente potrà esprimere il suo giudizio sul servizio di trasporto usufruito formulando una valutazione sui seguenti aspetti: puntualità della corsa, sicurezza del viaggio, comfort del mezzo, pulizia e rapporto con il personale.

I TITOLI DI VIAGGIO

Il Consorzio prevede varie tipologie di titoli di viaggio oltre a strumenti di fidelizzazione del cliente. Di seguito sono illustrate tutte le tariffe in vigore e viene fornita una descrizione della tessera elettronica, acquistabile all'url <https://mycard.cotrab.eu/> che permette ai viaggiatori di registrarsi e ottenere la stessa con la quale acquistare abbonamenti mensili e settimanali.

Tessera Elettronica MyCard

MyCard è una piattaforma corrispondente al seguente indirizzo <https://mycard.cotrab.eu> attraverso cui è possibile richiedere l'emissione della tessera elettronica di riconoscimento, utilizzabile, dove previsto, anche per il caricamento di titoli elettronici di viaggio.

In particolare, il Co.Tr.A.B. adotta tale tipologia di profilazione della clientela, prevedendo per gli abbonati solo questa possibilità di funzionamento, avendo da tempo superato l'uso della tessera di riconoscimento cartacea. Infatti, la clientela che per propria esigenza sceglie di acquistare un abbonamento (mensile o settimanale) per viaggiare non può prescindere dal rilascio della tessera elettronica.

Il procedimento di richiesta avviene online (attraverso una preliminare registrazione sulla piattaforma MyCard) e a terra presso le agenzie convenzionate. Dopo aver compilato il form online o il modulo presso le agenzie convenzionate, la tessera elettronica viene recapitata al richiedente direttamente presso il proprio domicilio.

Dal momento della ricezione e conseguente possesso del titolo di riconoscimento, il cliente, può recarsi presso la rete di vendita convenzionata per richiedere il caricamento elettronico sulla stessa di abbonamenti settimanali o mensili, corrispondenti al numero di corse totali previsto rispetto alla scelta personalizzata.

Dopo aver caricato gli abbonamenti sulla tessera elettronica il cliente avrà facoltà di viaggiare e validare a bordo il titolo di viaggio per tutta la durata dell'abbonamento acquistato. La tessera è personale e come tale non cedibile a terzi, per tale ragione è corredata di una foto identificativa.

Tariffe

Le tariffe attualmente in corso di validità danno luogo alle seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- *Biglietti di Corsa Semplice*: valido per una sola corsa, acquistabile nei punti vendita autorizzati e a bordo degli autobus con sovrapprezzo (attualmente, a causa dell'emergenza COVID-19, la vendita a bordo è inibita come da indicazioni del DPCM);
- *Biglietti di Corsa Semplice Invalidi rilasciati dalle Province*: a favore dei soggetti appartenenti alle sottoindicate categorie, con invalidità riconosciuta dalle competenti commissioni mediche, domiciliati nella Regione Basilicata e con un reddito individuale, comunque prodotto, non superiore a £. 20 milioni annui:
 - Privi della vista con cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad 1/20 in entrambi gli occhi con eventuale correzione;

- Sordomuti;
- Minore non deambulante con difficoltà persistente a svolgere i compiti e le funzioni proprie della sua età;
- Invalidi di guerra e per servizio fino alla quinta categoria (senza alcun limite di reddito);
- Invalidi civili e invalidi del lavoro con una riduzione della capacità lavorativa in misura non inferiore ai 2/3.

A titolo sperimentale il beneficio di cui al comma precedente si estende anche ai cittadini residenti nella Regione Basilicata che versano in situazione di gravissimo e conclamato disagio economico e sociale, da attestarsi a cura dei servizi sociali competenti per territorio, il cui reddito familiare rapportato su base annua non superi l'importo della pensione minima INPS mensile vigente maggiorata del 20% per ogni altro componente dello stesso nucleo familiare.

- *Biglietto Multicorsa*: per i soli lavoratori delle aree industriali e valido per n. 6 corse della settimana solare;
- *Abbonamento Settimanale*: valido per n. 6 giorni della settimana solare;
- *Abbonamento Mensile*: valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare di riferimento;

Si precisa che la settimana solare termina alle ore 24:00 della domenica, mentre il mese solare termina alle ore 24:00 dell'ultimo giorno del mese. L'abbonamento (settimanale e mensile) è caricato direttamente sulla tessera elettronica, personale e non cedibile.

Gli abbonamenti sono attualmente acquistabili esclusivamente presso i punti vendita autorizzati.

Il biglietto di corsa semplice è acquistabile esclusivamente nei punti di vendita autorizzati. Il Cliente appena salito a bordo dell'autobus deve convalidare il titolo di viaggio mediante oblitterazione da effettuarsi a mezzo di validatrice automatica presente sull'autobus. Ogni biglietto deve essere oblitterato singolarmente. Il biglietto oblitterato è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiedere in visione il biglietto per il controllo.

Il cliente che all'atto del controllo da parte del personale addetto alle verifiche viene trovato sprovvisto del titolo o munito del titolo di viaggio non valido o non oblitterato (transazione non registrata dalla validatrice di bordo) nei modi sopra indicati è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa pari a euro 26,00. Il Cliente trovato in possesso di documento di viaggio contraffatto (tagliato, cancellato

manomesso o comunque reso illeggibile) sarà denunciato all’Autorità Giudiziaria secondo quanto prescritto dal Codice Penale.

I punti vendita

La rete di vendita riferita ai titoli di viaggio Co.Tr.A.B. è costituita da esercizi commerciali quali tabaccherie, edicole, bar, incaricati alla vendita dei biglietti attraverso sottoscrizioni di apposite convenzioni. Attualmente i punti vendita abilitati alla vendita di titoli di viaggio relativi alle ditte consorziate sono n. 343 e presenti online all’url <https://www.cotrab.it/biglietterie-cotrab/> (dato al 31/12/2020).

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Nell’espletamento del servizio di trasporto pubblico, il Consorzio tiene a sottolineare quali sono i diritti e doveri dei propri Clienti.

I DIRITTI del Cliente sono relativi a:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio possibilmente attraverso un’integrazione con altri mezzi;
- Tempestività nel reperire orari ed informazioni sul servizio di trasporto;
- Puntualità e rispetto degli orari di tabella compatibilmente con la generale situazione della viabilità;
- Pulizia degli autobus e dei luoghi di attesa;
- Riconoscibilità del personale;
- Contenimento delle attese in biglietteria;
- Rispetto delle norme di comportamento negli autobus e nelle strutture aziendali con particolare riferimento al divieto di fumo;
- Facile accesso ai canali di comunicazione con l’azienda ed in particolare alla procedura dei reclami con tempi di risposta certi e contenuti.

Relativamente ai DOVERI, il Cliente deve:

- Rispettare le indicazioni dell’Azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- Viaggiare con titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all’Azienda o agli altri Clienti;
- Rispettare il “Regolamento di viaggio” sia a bordo degli autobus sia nelle varie strutture aziendali;

- Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita sui mezzi e durante il viaggio.

QUALITÀ' E AMBIENTE

Il Consorzio attua un sistema di gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, impegnandosi ad allineare l'intera organizzazione ed i processi interni secondo quanto previsto ed indicato all'interno del Sistema Integrato. L'adozione di un Sistema di Gestione Qualità e di un Sistema di Gestione Ambiente dimostra la volontà del Consorzio di garantire che la produzione dei propri servizi avvenga nella piena soddisfazione delle esigenze della clientela, che la gestione del proprio sistema avvenga nei massimi livelli di efficacia ed efficienza, che le prestazioni ambientali dei processi aziendali soddisfino costantemente i requisiti di legge.

SA 8000

La Direzione del Co.Tr.A.B. ha scelto l'implementazione della NORMA SA 8000 con l'esigenza di migliorare l'azienda dal punto di vista della gestione delle risorse umane che, il Consorzio considera strategiche rispetto alla qualità del servizio offerto ed al funzionamento dell'Organizzazione stessa.

Garantire il benessere delle persone che lavorano in azienda è considerato del Co.Tr.A.B. uno strumento prioritario per garantire un ottimale ambiente lavorativo al proprio interno e per operare in qualità verso l'esterno.

Lo standard applicato consente all'azienda di misurare, controllare e quindi migliorare la condizione di chi opera all'interno e valutare il miglioramento del clima aziendale a tutti i livelli.

L'azienda, inoltre, per tutto il tempo di durata della Norma SA 8000 sarà sotto osservazione e verifica da parte di un ente esterno di certificazione che valuterà se l'azienda ha applicato correttamente la norma di riferimento.

LA RESPONSABILITÀ' SOCIALE

Il Consorzio Co.Tr.A.B. ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, e mantenere un ruolo proattivo nei suoi confronti. Per assolvere a questo ruolo si deve offrire un servizio competitivo e per fare ciò è necessario migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili costantemente confrontati con le

Parti interessate. Per la Direzione del Consorzio, miglioramento significa aumentare la prestazione attuale dell'organizzazione in riferimento alla qualità dei servizi, alle prestazioni ambientali, alla salute e sicurezza dei dipendenti, alla responsabilità sociale. Il Consorzio Co.Tr.A.B. si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: Il Consorzio si impegna ad improntare l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate, inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.
- Imparzialità: Il Consorzio si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: Il Consorzio si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o imputabili a terzi, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà del Consorzio, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.
- Partecipazione: Il Consorzio si impegna a garantire e favorire la partecipazione delle parti interessate, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare i loro diritti soggettivi e collettivi. A tal fine Il Consorzio fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni d'interesse. In particolare, è riconosciuto alle parti interessate il diritto a inoltrare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- Efficienza ed efficacia: Il Consorzio Co.Tr.A.B. si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.

Il Consorzio Co.Tr.A.B., nel perseguire l'eccellenza nell'ideazione e realizzazione dei servizi forniti, è consapevole del valore aggiunto che le proprie risorse interne apportano al raggiungimento di questo obiettivo. Pertanto si impegna a:

- Rispettare tutti i requisiti previsti da SA 8000 e quelli sottoscritti;
- Rispettare la legislazione nazionale ed internazionale vigente;
- Promuovere un approccio eticamente responsabile presso i propri interlocutori di riferimento (clienti, fornitori, enti pubblici, banche ecc.);
- Implementare un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e garantirne il mantenimento in un'ottica di miglioramento continuo;
- Trasmettere alle Parti Interessate il contenuto di questo documento ed i principali indicatori di performance sociale soggetti a monitoraggio.

E' politica dell'organizzazione applicare le seguenti linee guida, normative e prescrizioni:

- rispettare le Leggi dello Stato Italiano e, dove più rigorose, le seguenti:
 - Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro) e Raccomandazione 116 (riduzione orario di lavoro)
 - Convenzioni ILO 29 e 105 (Lavoro Forzato & in stato di Schiavitù)
 - Convenzione ILO 87 (Libertà di Associazione)
 - Convenzione ILO 98 (Diritto allo Scambio Collettivo)
 - Convenzioni ILO 100 e 111 (Remunerazione equa per uomo e donna per lavori di pari valore; Discriminazione)
 - Convenzione ILO 135 (Convenzione dei Rappresentanti dei Lavoratori)
 - Convenzione ILO 138 & Raccomandazione 146 (Età Minima e Raccomandazione)
 - Convenzione ILO 155 & Raccomandazione 164 (Sicurezza & Salute Professionale)
 - Convenzione ILO 159 (Riabilitazione Professionale & Occupazione/Persone Disabili)
 - Convenzione ILO 177 (Lavoro Domestico)
 - Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
 - Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
 - Convenzione ILO 183 (Protezione della maternità)
 - Codice di condotta dell'ILO sull'HIV/AIDS e il mondo del lavoro
 - Dichiarazione Universale dei diritti umani
 - Patto internazionale sui diritti civili e politici
 - Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
 - Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
 - Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
 - Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani
 - CCNL

AMBIENTE

Il Presidente del Consorzio Co.Tr.A.B. ha stabilito di attuare un Sistema di Gestione Ambientale Iso 14001, integrato al sistema di conduzione principale, per controllare l'impatto delle attività sull'ambiente e assicurare che le prestazioni ambientali soddisfino e continueranno a soddisfare i requisiti delle leggi e gli obiettivi aziendali in merito alla politica stabilita. La Direzione promuove ogni azione diretta a proteggere l'ambiente e a far sì che le attività svolte non producano impatti significativi.

La politica per l'Ambiente prevede i seguenti impegni:

- formulare obiettivi di miglioramento delle prestazioni dei processi e delle attività sull'ambiente,
- adottare i processi tecnologici che offrano i minori impatti ambientali
- rispettare le leggi, i regolamenti pertinenti e gli altri impegni sottoscritti dal Consorzio, riguardanti gli aspetti ambientali
- prevenire l'inquinamento, e dove possibile ridurre gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse
- valutare gli aspetti ambientali e adottare procedure di gestione tali da minimizzare ogni significativo impatto ambientale negativo
- estendere ai fornitori gli obiettivi suddetti e diffondere nel settore una politica di massimo rispetto per l'Ambiente
- sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti e delle persone che lavorano per l'organizzazione, per promuovere ed incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente e della salute e sicurezza del lavoro
- comunicare i principi, gli obiettivi e i traguardi a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa.

Gli obiettivi sono estesi, in accordo al progresso tecnologico, a tutte le attività.

SALUTE E SICUREZZA

Il Consorzio intende puntare al miglioramento continuo ed alla prevenzione, coinvolgendo il personale proprio e di quello che lavora per e per conto di Co.Tr.A.B.. Il Consorzio promuove ogni azione diretta a far sì che i suoi servizi e non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle risorse umane.

Il Consorzio Co.Tr.A.B. considera la salute e la sicurezza del lavoro parte integrante del sistema di gestione aziendale. Pertanto, nell'ambito di questa politica, e nell'impegno al suo formale perseguimento, dichiara di:

- Impegnarsi per la tutela della SSL dei lavoratori dal datore di lavoro ad ogni lavoratore
- Impegnarsi ad operare in conformità con le leggi, i regolamenti e le direttive (nazionali e comunitarie), inclusi tutti i requisiti sottoscritti dal Consorzio con le parti interessate
- Impegnarsi a fornire tutte le risorse umane e strumentali necessarie
- Potenziare l'attività di formazione e informazione, coinvolgendo tutti gli operatori rendendoli consapevoli delle responsabilità individuali e dell'importanza di ogni loro azione

- Coinvolgere e Consultare i lavoratori attraverso i rappresentanti per la sicurezza
- Sensibilizzare appaltatori e fornitori e richiedere loro il rispetto della politica, delle leggi e degli impegni in materia di sicurezza e ambiente adottati dal Consorzio
- Attivare adeguati canali di comunicazione interna ed esterna, in particolare con le autorità
- Sviluppare e diffondere in azienda programmi, obiettivi e traguardi e mettere a disposizione risorse umane preparate, efficienti e supportate da risorse infrastrutturali adeguate
- Favorire a mettere in atto metodologie, interventi, adeguamenti atti alla riduzione degli infortuni e delle patologie professionali
- Riesaminare periodicamente il DVR i indipendentemente dalle variazioni avvenute
- Introdurre procedure per il costante controllo della SSL del personale e per gli interventi da effettuare nel caso si riscontrino situazioni non conformi, anomalie, incidenti o emergenze.

QUALITÀ

La soddisfazione del Cliente è l'obiettivo che Il Consorzio Co.Tr.A.B. intende perseguire attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni. In accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001, con le strategie e gli obiettivi generali di accrescimento del valore dell'azienda, la Direzione promuove:

- il ruolo centrale del cliente;
- l'importanza dei requisiti delle parti interessate;
- la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi;
- il miglioramento continuo della qualità nei servizi erogati;
- il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi;
- l'ottenimento di risultati economici atti a permettere il raggiungimento degli obiettivi

Oggi l'organizzazione è consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti dipenda soprattutto dalla qualità gestionale e dalla capacità di sviluppare il miglioramento continuo dei processi interni.

La Direzione si impegna perciò a:

- Valorizzare le Risorse Umane che operano nel Consorzio
- Animare un concreto spirito di collaborazione
- Mettere a disposizione le risorse economiche necessarie a supportare i futuri sviluppi tecnologici, nella consapevolezza che il successo di questa iniziativa può solo essere raggiunto con il pieno coinvolgimento di tutti.

Questi indirizzi si traducono operativamente nella definizione ed aggiornamento sistematico di obiettivi misurabili per i vari livelli dell'organizzazione.

PROCEDURE COVID

Le imprese del trasporto pubblico locale stradale hanno l'obbligo di procedere all'igienizzazione, sanificazione e disinfezione dei treni e dei mezzi pubblici.

Il Consorzio, alla luce di quanto sopra, esegue le operazioni di igienizzazione, disinfezione e sanificazione nel rispetto delle disposizioni previste dalle circolari n. 5443 del 22 febbraio 2020 e n. 17644 del 22 maggio 2020 del Ministero della Salute e delle indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità.

Il Consorzio procede relativamente agli autobus, con l'igienizzazione e la disinfezione almeno una volta al giorno e la sanificazione periodica nel rispetto delle disposizioni.

La sanificazione e l'igienizzazione riguarda tutte le parti frequentate da viaggiatori, lavoratori, clienti, fornitori e/o altri visitatori.

La sanificazione comprende l'azione della pulizia e disinfezione. La disinfezione non deve mai essere eseguita da sola ma è sempre preceduta dalla pulizia:

1. Asportazione meccanica dello sporco grossolano
2. Applicazione del detergente. La soluzione detergente deve essere preparata alla concentrazione consigliata dal produttore;
3. Risciacquo finale con acqua a temperatura di rubinetto.
4. Applicazione del disinfettante, lasciandolo agire per il tempo necessario per inattivare la carica microbica.

Tutte le operazioni sono svolte con prodotti che sono presidio medico chirurgico PMC.

Inoltre a bordo dei mezzi sono stati posti anche gel disinfettanti specifici, sempre PMC, contro virus e batteri per le mani.

Sono messe in atto, inoltre, tutte le misure possibili volte ad avere il maggior ricambio naturale d'aria negli ambienti chiusi, siano questi veicoli oppure uffici, intensificando, laddove possibile, la manutenzione degli impianti di aerazione.

Per quanto riguarda il personale viaggiante, l'azienda adotta tutti i possibili accorgimenti atti al distanziamento di almeno un metro del posto di guida dai passeggeri, oltre a mettere a

disposizione le mascherine già sopra indicate che il personale è tenuto a indossare per tutta la durata del servizio, guanti e salviette igienizzanti.

Grande attenzione viene posta sulle misure da adottare per garantire il distanziamento sociale sui mezzi pubblici tra i lavoratori ed i passeggeri stessi.

Il Consorzio è pertanto tenuto ad adottare strumenti e modalità organizzative atte a:

- separare il posto di guida del conducente rispetto ai passeggeri in modo tale che sia assicurata la distanza minima di almeno 1 metro;
- consentire la salita e la discesa dei passeggeri dalla porta centrale e dalla porta posteriore, utilizzando idonei tempi di attesa, al fine di evitare contatto tra chi scende e chi sale;

È infine stata prevista:

- la sospensione dell'attività di bigliettazione a bordo da parte degli autisti;
- la sospensione della vendita e del controllo dei titoli di viaggio a bordo (previa autorizzazione da parte dell'Agenzia per la mobilità territoriale competente e degli Enti titolari);

SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO

Il Co.Tr.A.B. gestisce i servizi extraurbani di competenza della Provincia di Potenza e Matera e nello specifico:

Provincia di Potenza:

- 378 Venosa - Venosa Scalo
- 381 Venosa - Palazzo SG - Scanzano
- 380 Ripacandida - Rionero - Scanzano Jonico
- 379 Maschito - Venosa - Fonterosa
- 384 S.N. di Pietragalla - C.da Maggesaria
- 276 San Giorgio - Senise
- 283 S.Arcangelo - Policoro
- 284 Tolve - Potenza
- 235 Genzano - Borgo Taccone
- 236 Oppido Lucano - Potenza
- 238 Oppido Lucano - Gaudio - Loconia
- 237 Oppido Lucano - Piana del Sele

- 241 Tolve - Potenza Corsa A
- 242 Tolve - Potenza Corsa C
- 239 Oppido Lucano - S. Nicola di Melfi
- 285 Venosa - S.Nicola di Melfi
- 256 Satriano di L. - Pantanelle - Potenza
- 234 Brindisi Montagna - Potenza
- 308 Trivigno - Potenza
- 248 Pietrapertosa - Potenza
- 249 Pietrapertosa - Nova Siri Scalo
- 233 Genzano - Palazzo SG - Loconia
- 232 Genzano - Scalo Genzano
- 245 Albano - Potenza
- 246 Campomaggiore - Albano - PZ
- 387 Castronuovo SA - Roccanova - Villa D'Agri
- 391 Moliterno - Villa D'Agri
- 392 Armento - Villa D'Agri
- 393 Grumento - Spinoso - S.Brancato
- 386 Castronuovo SA - Roccanova - Policoro
- 388 Paterno - Villa D'Agri - Policoro
- 389 San Chirico Raparo - S.Arcangelo
- 390 San Chirico Raparo - Senise
- 286 Rapone - Calitri
- 287 Rapone - Ruvo del Monte
- 306 Potenza - S. Nicola di Melfi
- 307 Oppido Lucano - S.N. di Melfi
- 288 Castelsaraceno - Scanzano - S.Basilio
- 289 Lauria - Scanzano - Metaponto
- 290 Terranova del Pollino - Metaponto
- 293 Francavilla in Sinni - San Brancato
- 294 Maratea - Praia a Mare
- 295 Spinoso - Moliterno - Lagonegro
- 296 Praia a Mare - Lauria
- 297 Lago Laudemio - Maratea
- 257 Campomaggiore - Potenza
- 258 Campomaggiore - Laurenzana
- 259 Campomaggiore - Policoro
- 260 Calvello - Policoro
- 262 Campomaggiore - Albano - Potenza

- 261 Picerno - S.Nicola di Melfi
- 310 Villa D'agri - Tramutola - Valle del Sele
- 311 Camporeale - Villa D'agri - Moliterno
- 312 Marsico Vetere - Moliterno
- 313 Scalo Buccino - Brienza
- 314 Satriano - Scalo Buccino
- 315 Savoia di Lucania - Sala Consilina
- 316 Satriano di L. - Napoli
- 317 Sasso Castalda - Spineta di Battipaglia
- 318 Balvano - Potenza
- 319 Muro Lucano - Valle del Sele
- 221 Agromonte - Seluci - Lagonegro
- 217 Agromonte Mileo - Lagonegro
- 223 Calda - Seluci - Lagonegro
- 222 Agromonte - Lauria - Lagonegro
- 218 Lagonegro - Scario
- 219 Lagonegro - Palazzo
- 220 Agromonte - Scario
- 224 Chiaromonte - Lauria
- 225 Francavilla - Lauria
- 226 Nemoli - Lagonegro
- 227 Nemoli - SS585
- 228 Lago Sirino - Nemoli - Lagonegro
- 229 Nemoli - Lauria - Lagonegro
- 231 Rotonda - Lagonegro - Napoli
- 209 Conocchielle - Lauria
- 210 S.Severino L. - Castelluccio Inferiore
- 213 Voscari - Rotonda
- 214 Pantana di Viggianello - Sibari
- 215 Viggianello - Metaponto Scalo con integrazione Conocchielle
- 205 Galdo - Potenza
- 206 S. Ianni - Pecorone
- 207 S. Ianni - Anzeliconte
- 208 Viggianello - Lagonegro
- 211 Ceruzzo - Pantana
- 212 Ceruzzo - Viggianello
- 377 S.Brancato - S.N. di Melfi
- 376 Paterno - Tramutola - Moliterno

- 374 Sarconi - Policoro
- 149 Potenza - Salerno - Napoli
- 150 Potenza - Fisciano
- 151 San Fele - Napoli
- 152 Calvello - Potenza
- 156 San Fele - Pescopagano
- 157 Muro Lucano - Calitri
- 159 Venosa - Scalera - Potenza
- 161 Venosa - Spinazzola
- 162 Banzi - Venosa
- 163 Genzano - Spinazzola
- 164 Picerno - Spineta di Battipaglia
- 167 Forenza - Rionero - Melfi
- 168 Bella - Potenza
- 169 Scalo Bella Muro - San Fele
- 174 Baragiano Scalo - Avigliano
- 176 Muro Lucano - Pescopagano - SATA
- 154 Muro Lucano - Avigliano - Potenza
- 155 Zippariello - S.Cataldo - Avigliano
- 158 Forenza - Potenza
- 160 Vietri - Picerno - Potenza
- 165 Montemilone - Rionero
- 166 Genzano - Rionero
- 172 Baragiano - Baragiano Scalo
- 173 Baragiano Sc. - Cerreta - Baragiano Sc.
- 360 Stab. Marzotto - Baragiano
- 175 Baragiano - Potenza
- 153 Rapone - Potenza
- 122 Senise - Salerno
- 113 Sant Arcangelo - Napoli
- 85 Potenza - Bancone di Sopra
- 86 Ruoti - Potenza
- 88 Pescopagano - Melfi - Rionero
- 89 San Fele - Pierno - Atella - Melfi
- 90 Melfi - Rionero in Vulture - Atella
- 91 Rionero in Vulture - Atella - San Fele
- 92 Ruvo del Monte - San Fele - Potenza
- 93 S.Illario - Atella - Rionero - Melfi

- 94 Venosa - Lavello
- 95 Acerenza - Genzano di Lucania
- 268 Acerenza - Pietragalla - Potenza
- 136 Brefaro - Massa - Maratea
- 130 Calvera - Carbone - Chiaromonte - Senise
- 131 Castelluccio Inferiore - Lauria - Maratea
- 132 Trecchina - Praia a Mare - Trecchina
- 133 Rivello - Lauria Superiore via SS585
- 134 Rivello - Nemoli - Lauria Superiore
- 102 Castelmezzano - Potenza
- 125 Castelsaraceno - Lauria
- 110 Corleto P. - Villa D'agri - Marsico Nuovo
- 111 Montemurro - Sarconi - Moliterno
- 112 Roccanova - Moliterno - Montesano Scalo
- 135 Maratea - Sapri Scalo
- 115 Corleto Perticara - Viggiano - Marsico Nuovo
- 272 S.Angelo le Fratte - Potenza
- 138 Senise - Policoro
- 126 Lagonegro - Maratea
- 127 Lagonegro - Lauria via SS585
- 128 Lagonegro - Lauria via SS19
- 98 Oppido - Genzano - Venosa - Melfi
- 99 Irsina - Tolve - Potenza
- 100 Tolve - Genzano di Lucania
- 97 Minervino Murge - Potenza
- 129 S.Severino - Francavilla - Senise
- 101 San Chirico Nuovo - Potenza
- 139 Stigliano - Corleto Perticara
- 116 Savoia di Lucania - Potenza
- 96 Forenza - Venosa - Melfi
- 137 Potenza - Area Industriale di Melfi
- 267 Lavello - Melfi - Potenza
- 87 Pescopagano - Melfi
- 117 Lagonegro - Sasso Castalda
- 118 Lagonegro - Potenza via Polla
- 123 S.Chirico R. - Castelsaraceno - Lagonegro
- 273 Moliterno - Potenza
- 114 Viggiano - Marsico Nuovo

- 107 Terranova del Pollino - Senise
- 108 Senise - Terranova del Pollino INGLOBATA NELLA 107
- 109 Terranova del Pollino - Policoro
- 274 Senise - S.Arcangelo via Roccanova Castronuovo SA
- 120 Senise - Francavilla - Latronico - Lagonegro
- 121 Senise - Lagonegro via SS104
- 103 S.Arcangelo - Potenza via SS92
- 104 Senise - S.Arcangelo
- 105 Senise - S.Arcangelo - Potenza via val D'Agri
- 106 Corleto - SantArcangelo via Saurina
- 269 S.Chirico Raparo - Montemurro - Potenza
- 270 Spinoso - Villa D'Agri - Tramutola
- 271 Montemurro - Potenza
- 400 Lauria - Potenza
- 177 Atella - Melfi - Gaudio
- 180 Forenza - Genzano di Lucania
- 181 Forenza - Maschito - Palazzo S.G.
- 183 Melfi - Canosa
- 185 Montemilone - Lavello - S.Nicola Melfi - Rocchetta
- 186 Rionero - Atella - Montesirico
- 187 Rapolla - Melfi - Leonessa - Parasacco
- 191 Rapolla - Melfi - Stabilimento PILKINGTON
- 192 Stabilimento PILKINGTON - Foggianello - Melfi
- 194 Ripacandida - Ginestra - S.Nicola di Melfi
- 193 Rionero - Monticchio - Melfi
- 178 Filiano - Pescopagano
- 179 Filiano - Atella - S.Nicola di Melfi
- 182 Forenza - Maschito - Venosa - S.Nicola di Melfi
- 188 Tolve - Genzano - San Nicola di Melfi
- 189 Acerenza - Genzano - Lavello - San Nicola di Melfi
- 197 Rapolla - Melfi - San Nicola di Melfi (inglobata nella 198)
- 198 Rapolla - Melfi - San Nicola di Melfi
- 199 Melfi - San Nicola di Melfi - SFIR
- 264 Ruoti - San Nicola di Pietragalla - SATA
- 265 Ruoti - Avigliano - SATA
- 266 S.N. di Pietragalla - Lagopesole - SATA
- 298 Lagopesole - Sterpito - Giannattasio
- 299 Lagopesole - Monte Caruso - Scalo Lagopesole

- 300 Scalera - Dragonetti - Scalo Lagopesole
- 301 Giannattasio - Potenza
- 302 Sant Ilario - Filiano - Scalo Lagopesole
- 383 Lagopesole - S.Cataldo - SATA
- 303 Lagopesole - Monte Marcone - Lagopesole
- 304 Lagopesole - Paola Doce - Lagopesole
- 305 Lagopesole - Scalo Pietragalla
- 409 Castelsaraceno - S.Brancato
- 408 Potenza- Ferrero Zona Industriale di Balvano

Provincia di Matera:

- 76 Matera - Potenza (Grassani - SITA - Liscio - Grassani & Garofalo)
- 77 Bernalda - Metaponto - Taranto
- 78 Bernalda - Pisticci Scalo - Ferrandina
- 82 Bernalda - ANIC - Ferrandina
- 83 Bernalda - B. Ginosa - Metaponto - Bernalda
- 84 Bernalda - Metaponto - Policoro - Nova Siri Scalo
- 275 Bernalda - Metaponto Scalo
- 62 Grottole - Miglionico - Policoro
- 64 Grottole - Grassano
- 64 Grottole - Ponte Bailey
- 65 Grottole - Miglionico - ANIC
- 66 Grottole - Scalo Grottole FF.SS.
- 43 Montalbano - Pisticci sc. - San Nicola Di Melfi via Basentana
- 44 Matera - Melfi via Bradanica
- 45 Policoro - Salerno - Napoli
- 46 Aliano - Policoro
- 47 Montalbano - Scalo FAL
- 48 Stigliano - Anic
- 49 Accettura - Policoro
- 50 Colobraro - Tursi - Matera
- 51 Montalbano - Policoro
- 52 Stigliano - Montalbano
- 55 Colobraro - Senise Dir Valsinni
- 56 Aliano - Sant'arcangelo
- 277 Rotondella - Tursi
- 278 Montalbano - Tursi
- 279 Valsinni - Tursi

- 280 Nova Siri - Tursi
- 281 Colobraro - Tursi - Montalbano
- 282 Colobraro - Policoro
- 67 Grassano - Melfi via Basentana
- 70 Grassano - Tricarico
- 71 Oliveto - Garaguso - Scalo FF.SS. - Potenza
- 72 Grassano - Matera - Potenza
- 73 Oliveto - Garaguso - Policoro
- 74 Grassano - Scalo FF.SS - Z.Ind. Pisticci Scalo
- 75 Grassano - Grassano Scalo
- 1 Pomarico - Matera
- 4 Policoro - Marconia - Anic - Potenza - Tito ZI
- 5 Pomarico - Ferrandina - Scalo - Anic
- 6 Pomarico - Pisticci Scalo
- 7 Pisticci - Sc.Metaponto - Ginosola Marina
- 9 Tursi - Policoro - Scanzano Jonico
- 10 Tursi - Policoro - Nova Siri
- 11 Nova Siri - Marconia - Pisticci
- 12 Nova Siri - Policoro - Scanzano - Anic
- 13 Marconia - Stab.Anic
- 14 Pisticci - Marconia - Matera
- 15 Pisticci - Tinchì - Bernalda Dir. Scanzano
- 17 Pisticci - Marconia - San Basilio - Policoro
- 32 Salandra - Ferrandina - Policoro - Nova Siri Scalo
- 33 Ferrandina - Matera - Melfi via Bradanica
- 34 Nova Siri - Melfi ponte Bailey
- 39 Salandra - Scalo FS - Scalo Grassano
- 40 Salandra - Ferrandina - ANIC con prol. Pirelli
- 41 Ferrandina - San Mauro Forte
- 42 Tursi - ANIC - Scalo Ferrandina - Pisticci
- 321 Senise - Policoro - Taranto
- 322 Gorgoglione - Corleto - Policoro
- 326 Matera - Santeramo in Colle con dir. Ferrosud
- 327 Rotondella - Policoro
- 328 Rotondella - Nova Siri - Nova Siri Scalo - Policoro
- 329 Rotondella - bivio Fondovalle Sinni
- 330 Rotondella - Macchiarelli - bv Fond. Sinni (inglobata nella 329)
- 331 Rotondella - Policoro - Matera

- 332 Bernalda - Ginosa
- 333 Matera - Rondinelle
- 334 Matera - Via Trabaci
- 335 Gorgoglione - S. Arcangelo
- 336 Irsina - Bivio S.M. D'Irsi - Matera
- 337 Montescaglioso - Bernalda - Policoro
- 338 Montescaglioso - Ginosa
- 339 Stigliano - Grassano Scalo - Matera
- 340 Stigliano - Pisticci Scalo - Matera
- 341 San Mauro Forte - Ferrandina - Matera
- 342 Accettura - San Mauro Forte - Pisticci Scalo
- 343 Stigliano - Montalbano Scalo FAL
- 344 Matera - Bernalda - Metaponto Sc.
- 345 San Mauro Forte - Accettura - Potenza
- 346 Gorgoglione - Stigliano - Potenza
- 348 Tricarico - Grassano - Matera
- 349 Tricarico - Matera
- 350 Tricarico - Potenza
- 351 Tricarico - Grassano - Miglionico - Matera
- 352 Salandra - Grottole - Miglionico - Matera
- 353 Salandra - Ferrandina - Matera
- 354 Matera - Metaponto Lido - Policoro
- 355 Gorgoglione - Stigliano - S. Arcangelo
- 356 Stigliano - S.Arcangelo via Cogne Saurina SS598
- 357 Ferrandina - Scalo FF.SS. - Anic
- 358 Matera - Santeramo in Colle (intensificazione scolastica ELIMINATA)
- 57 Irsina - Matera
- 59 Circolare Irsina
- 251 Irsina - Bivio Taccone
- 254 Irsina - P. Bradano - Bivio Grassano - Irsina
- 255 Irsina - Melfi
- 19 Tricarico - Melfi via Vaglio
- 20 Accettura - SM Forte - Oliveto - Tricarico
- 21 Irsina - Scalo Grassano
- 22 Tricarico - Scalo Grassano - Anic
- 23 Tricarico - Scalo Grassano - Calciano
- 24 Tricarico - Calle - Irsina
- 26 Tricarico - Albano di Lucania

- 28 Inglobata nella 29
- 29 Tricarico - San Chirico N. - Calle
- 30 Tricarico - Scanzano - Policoro
- 401 Tricarico - Tricarico

Il servizio viene eseguito secondo il programma annuale d'esercizio attraverso n. 661 mezzi e prevede la sospensione nel giorno del Santo Natale, Capodanno e S. Pasqua.

Il servizio di trasporto del Co.Tr.A.B. nell'anno 2019 ha trasportato 8.401.729 persone.

In ossequio a quanto previsto dalla Legge 146/90 e succ. modificazioni i servizi minimi da garantire alla clientela, indipendentemente dalle modalità di astensione per scioperi, si concentrano nelle seguenti fasce orario: dall'inizio del servizio sino alle ore 8.20 e dalle ore 14.20 alle ore 16.20.

I FATTORI DI QUALITÀ

Il Consorzio ha individuato i fattori di qualità principali che sottopone continuamente ad attività di monitoraggio al fine di garantire il miglioramento continuo:

- Organizzazione del servizio
- Sicurezza del viaggio e tutela ambientale
- Comfort del viaggio
- Informazione e comunicazione alla Clientela

Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio rappresenta uno dei fattori più importanti per un'azienda di servizio di trasporto pubblico.

Per il Co.Tr.A.B. è importante garantire la totale regolarità delle corse programmate (salvo in caso di sciopero e di eventi non imputabili alla volontà aziendale) nonché la massima puntualità delle corse.

In caso di sciopero il Co.Tr.A.B. garantisce l'effettuazione dei servizi nelle fasce garantite (fino alle ore 8.20 e dalle ore 14.20 alle ore 16.20). In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, Co.Tr.A.B. si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus.

Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambiente

La sicurezza del viaggio è intesa come la massima riduzione di qualsiasi rischio per il Cliente fruitore del servizio. A tal fine il Co.Tr.A.B. provvede costantemente a sensibilizzare continuamente il proprio personale di guida al puntuale rispetto del codice della strada e di tutte le misure di sicurezza relative alla guida.

Per attenzione all'ambiente si intendono tutti gli sforzi operati dal Consorzio per ridurre al massimo le emissioni in atmosfera e per tutelare l'ambiente circostante con tutti i mezzi possibili.

Comfort del Viaggio

Tutti gli autobus utilizzati per l'espletamento del servizio sono dotati di aria condizionata. Il parco mezzi è sottoposto a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus.

Informazione e comunicazione alla Clientela

L'informazione e la comunicazione rappresentano i due elementi determinanti per potenziare il rapporto con la Clientela. Pertanto qualsiasi variazione sul servizio è fornita attraverso avvisi sui mezzi e nei punti vendita convenzionati.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'anno 2020 a causa dell'emergenza COVID 19 in corso il servizio è stato pesantemente condizionato, di conseguenza i dati emergenti dall'erogazione del servizio non risultano essere rappresentativi, pertanto si riportano i dati relativi all'anno 2019 con proiezione 2021.

Copertura giornaliera - Ore di servizio

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
19.20 h	19.20 h	19.20 h

Regolarità complessiva del servizio - Corse effettuate/corse programmate (escluso scioperi)

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
99,91%	99,9547%	99,955%

n° corse interrotte/n° corse programmate effettuate

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
0,09%	0,0453%	0,045%

% corse con ritardi > 15' alla partenza

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
0%	0%	0%

Mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta nei giorni scolastici

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
80	80	80

Solo i parametri relativi alle Corse effettuate/corse programmate (escluso scioperi) e alle Corse con ritardi > 15% all'arrivo non hanno raggiunto l'obiettivo stabilito.

Punti vendita sul territorio (n° punti vendita/n° Comuni serviti)

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
2,60	2,60	2,65

Nel corso del 2020 il numero totale delle biglietterie convenzionate alla vendita dei titoli di viaggio è rimasto invariato.

SICUREZZA E AMBIENTE

Nell'anno 2020 a causa dell'emergenza COVID 19 in corso il servizio è stato pesantemente condizionato, di conseguenza i dati emergenti dall'erogazione del servizio non risultano essere rappresentativi, pertanto si riportano i dati relativi all'anno 2019 con proiezione 2021.

Incidentalità dei mezzi e affidabilità del personale di guida

n. totale sinistri passivi / n. totale corse effettuate

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
90/617.192	88/617.192	88/617.192

n. totale sinistri passivi / km percorsi nell'anno

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
90/25.875.981,00 Km	88/25.875.981,00 Km	88/25.875.981,00 Km

n. sinistri passivi / n. annuo dei giorni di servizio autista

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
90/176.800 gg	88/176.800 gg	88/176.800 gg

Vetustà dei mezzi viaggianti

Età media autobus in anni

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
15,87	15,87	14,00

Attenzione all'ambiente

Tutti i mezzi aziendali sono dotati di kit di raccolta di eventuali sversamenti di oli (il personale di guida è adeguatamente formato sulle procedure da adottare in caso di sversamento oli).

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 3

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
37,52%	37,52%	37,52%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 4

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
8,47%	8,47%	8,47%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 5

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
11,20%	11,20%	11,20%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 6

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
8,02%	8,02%	8,02%

COMFORT DEL VIAGGIO

Nell'anno 2020 a causa dell'emergenza COVID 19 in corso il servizio è stato pesantemente condizionato, di conseguenza i dati emergenti dall'erogazione del servizio non risultano essere rappresentativi, pertanto si riportano i dati relativi all'anno 2019 con proiezione 2021.

Facilitazioni d'ingresso e pulizia degli autobus

% mezzi dotati di facilitazione di ingresso al bus

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
8,0%	9,83%	11,0%

Frequenza pulizia esterna dei bus e sanificazione

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
2 volte a settimana	2 volte a settimana	2 volte a settimana

Frequenza pulizia interna sommaria, igienizzazione e disinfezione

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno

Frequenza pulizia interna a fondo dei bus

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
mensile	mensile	mensile

Gli indicatori riferiti al comfort del viaggio hanno confermato i livelli di qualità previsti ed indicati negli obiettivi.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Tempestività delle informazioni alla Clientela

% di avvisi su variazioni programmate del servizio comunicati con almeno 7 giorni di preavviso

Obiettivo 2020	Risultato 2020	Obiettivo 2021
100%	100%	100%

Diffusione delle informazioni

Canali informativi per variazioni del servizio

Obiettivo 2020	Risultato 2020	Obiettivo 2021
avvisi bus, punti vendita, sito	avvisi bus, punti vendita, sito	avvisi bus, punti vendita, sito

Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali)

Obiettivo 2020	Risultato 2020	Obiettivo 2021
8:00-13:00 / 15:00-18:00	8:00-13:00 / 15:00-18:00	8:00-13:00 / 15:00-18:00

Comunicazione Azienda - Cliente

Cartellini di riconoscimento del personale di guida

Obiettivo 2020	Risultato 2020	Obiettivo 2021
si	si	si

Raccolta reclami e segnalazioni

Obiettivo 2020	Risultato 2020	Obiettivo 2021
0 reclami / anno	10 reclami / anno	0 reclami / anno

Sito internet www.cotrab.it

Obiettivo 2020	Risultato 2020	Obiettivo 2021
si	si	si

email

Obiettivo 2020	Risultato 2020	Obiettivo 2021
si	si	si

Orari di apertura uffici sede operativa Potenza

Obiettivo 2020	Risultato 2020	Obiettivo 2021
8:00-13:00 / 15:00-18:00	8:00-13:00 / 15:00-18:00	8:00-13:00 / 15:00-18:00

Indagine sulla soddisfazione del Cliente

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2021
si	si	si

La Clientela è prontamente informata sulle variazioni del servizio attraverso avvisi alla clientela inviati ai punti di vendita e affissi sui mezzi. Inoltre sul sito [www. Co.Tr.A.B..it](http://www.Co.Tr.A.B..it) è possibile reperire informazioni sugli orari delle corse e le fermate.

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

(disposizioni temporanee finalizzate al contenimento della diffusione del Covid-19)

Le presenti “Condizioni Generali di Trasporto” si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla Società Consorzio Trasporti Aziende Basilicata, indicata da ora innanzi semplicemente Co.Tr.A.B.. Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria, sul sito internet www.cotrab.it e, in forma sintetica, sugli avvisi posti all'interno degli autobus.

1 - Obbligo al Trasporto Pubblico

Co.Tr.A.B. esegue il trasporto di persone e bagagli alle condizioni in vigore per autolinee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa esercitate con i veicoli prescritti dall'atto di concessione o di affidamento e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

2 - Ammissione della Clientela a bordo

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. Le condizioni di ammissione a bordo e le tariffe sono offerte da Co.Tr.A.B. senza nessuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del venditore di biglietti. Co.Tr.A.B., nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa concessi o affidati rispettando le istruzioni contenute nelle normative per il contrasto alla diffusione del virus COVID-19, nel limite delle percentuali di occupazione consentite, con riferimento alla Carta di Circolazione dei veicoli all'uso utilizzati. La mancata esecuzione di

singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga Co.Tr.A.B. al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato.

3 - Tipologia dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio di Co.Tr.A.B. avviene attraverso le biglietterie autorizzate, esclusivamente per gli abbonamenti settimanali e mensili.

I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

- BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE, valido per effettuare una sola corsa;
- BIGLIETTO MULTICORSE, per i soli lavoratori delle aree industriali e valido per n. 6 corse della settimana solare;
- ABBONAMENTO SETTIMANALE, valido per n. 6 giorni della settimana solare sovrastampata;
- ABBONAMENTO MENSILE, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare di riferimento;

Si precisa che la settimana solare termina alle ore 24:00 della domenica, mentre il mese solare termina alle ore 24:00 dell'ultimo giorno del mese. L'abbonamento (settimanale e mensile) è caricato direttamente sulla tessera elettronica, personale e non cedibile, rilasciato all'utente dai punti vendita autorizzati ed ha validità quinquennale.

4 - Uso e convalida dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto in alcun caso.

Il biglietto di corsa semplice e multicorse per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la salita a bordo. La convalida avviene per mezzo di validatrice posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus.

L'abbonamento (settimanale o mensile) su tessera elettronica deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la salita a bordo. La convalida avviene per mezzo di validatrice posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus.

Nel caso di malfunzionamento della validatrice il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà, ove possibile, ad annullare manualmente il titolo di viaggio; la corsa non obliterata dovrà considerarsi comunque scalata dal portafoglio corse presenti nella propria tipologia di abbonamento.

La tessera elettronica è personale, numerata e non cedibile ed è possibile richiederla presso le agenzie convenzionate o attraverso il sito <https://mycard.cotrab.eu>. Dopo aver aperto un account

personale sulla piattaforma e inserito tutti i propri dati anagrafici, il cliente, può procedere con il pagamento dell'importo dovuto pari a € 10.00, con carta di credito, per mezzo dei circuiti elettronici abilitati o attraverso l'uso di un codice di acquisto precedentemente comprato presso i punti di vendita convenzionati. Ad acquisto certificato e inserito in piattaforma, il sistema produrrà una ricevuta temporanea (da stampare) contenente all'interno il numero identificativo della tessera elettronica. Nel frattempo, l'originale sarà celermente recapitato al cliente per corrispondenza presso il domicilio dichiarato in sede di registrazione. Esclusivamente nell'attesa del recapito dell'originale della tessera, il cliente può utilizzare la ricevuta temporanea per emettere l'abbonamento (settimanale o mensile) e per esibirla unitamente al titolo, al personale di controllo in sostituzione dell'originale.

L'abbonamento (settimanale o mensile) deve essere validato al momento della salita a bordo dell'autobus. È facoltà del personale autista controllare il possesso di regolare titolo di viaggio ed eventualmente emettere biglietto con sovrapprezzo secondo le tariffe in vigore. La mancata emissione del biglietto con sovrapprezzo da parte del personale autista non libera il Cliente dall'obbligo di essere comunque in possesso del titolo di viaggio.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) il Cliente deve assicurarsi, pena la decadenza di qualunque eventuale successivo diritto, che il titolo emesso corrisponda a quello richiesto. Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta del personale addetto ai controlli o alle verifiche (evidentemente sono validi anche i biglietti in formato elettronico esibiti al personale di controllo per mezzo di mobile devices).

Il Cliente che all'atto del controllo, da parte del personale addetto alle verifiche e ai controlli, viene trovato sprovvisto del titolo o comunque non regolarizzato nei modi sopra indicati è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa prevista dalla normativa regionale vigente.

Il Cliente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti (falsificati, tagliati, cancellati, manomessi o comunque resi illeggibili), oltre all'assoggettamento della prevista sanzione amministrativa, sarà denunciato per truffa all'Autorità Giudiziaria ai sensi e agli effetti del Codice Penale e assoggettato alla sanzione amministrativa prevista dal D.L. n. 507 del 30 dicembre 1999.

I titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e tessera di riconoscimento aziendale) smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri.

In caso di smarrimento e/o furto della tessera elettronica, il cliente può richiedere l'emissione di un duplicato presso le agenzie convenzionate o online all'url <https://mycard.cotrab.eu/> e corrispondendo nuovamente l'importo di € 10.00, pari al valore dell'apparato tecnologico.

Identicamente, dopo essere stato emesso, il duplicato sarà rispedito per corrispondenza presso il domicilio del richiedente.

I bambini di età inferiore a dieci anni, purché non occupino un posto a sedere, viaggiano gratuitamente se accompagnati da persona adulta. Ogni adulto può trasportare gratuitamente un solo bambino di età inferiore a 10 anni. È consentito il trasporto gratuito di un passeggino per bambino purché chiuso e sistemato in modo da non recare danno agli altri clienti o intralcio per il normale deflusso dal veicolo.

5 - Informazioni di viaggio

Il Co.Tr.A.B. assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui al punto "15 - Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)" delle presenti condizioni di trasporto.

6 - Cancellazioni e ritardi

Salvo quanto previsto al D. Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano - esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L'Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla Carta dei Servizi/Condizioni di Trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e dietro compilazione di apposita modulistica.

7 - Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Il Co.Tr.A.B. garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, le consorziate impartiscono istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con certificate difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

È ammesso a Co.Tr.A.B., per la tutela di un maggior diritto, di rifiutarsi di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta nei limiti delle eccezioni previste all'uopo all'interno dell'art. 10 (Eccezioni e condizioni speciali) Paragrafo 1 lettere a) e b) del Regolamento UE 181/201.

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge.

8 - Norme di comportamento

Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare è tenuto:

1. ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dagli autobus alle fermate;

2. a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;
3. ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
4. a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza ed al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
6. a non occupare posti riservati senza averne titolo;
7. ad utilizzare non più di un posto a sedere;
8. ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
9. a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;
10. a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
11. a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
12. a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
13. a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
14. a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
15. a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
16. a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di Co.Tr.A.B. che provvederà a darne adeguata informazione;
17. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
18. ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;
19. ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
20. a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
21. ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
22. ad osservare le norme relative al trasporto dei bagagli.

Oltre che a bordo degli autobus le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali.

Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato sia da organi esterni all'Azienda ai quali spetta legittimamente il controllo.

Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente.

Co.Tr.A.B. si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

A bordo degli autobus è consentito l'uso di telefoni cellulari, radio-registratori o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori e soprattutto al personale di servizio che - in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo.

9 - Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a trasportare gratuitamente oltre ad un collo personale (borsa, borsello o valigetta) un solo bagaglio delle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti messi a sua disposizione sull'autobus.

Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un secondo bagaglio avente le stesse misure massime di quello in franchigia che sarà assoggettato alla tariffa di corsa semplice in vigore riferita alla classe chilometrica. Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino e olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

I bambini di età inferiore a dieci anni se trasportati gratuitamente non beneficiano della franchigia bagagli.

10 - Oggetti smarriti

In caso di smarrimento del bagaglio Il Cliente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente o in forma scritta agli uffici della Sede di Potenza. Co.Tr.A.B. custodirà presso la propria sede (orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00) per almeno 30 giorni tutti gli oggetti smarriti a

bordo dei propri autobus o nei locali di sua proprietà per essere restituiti a chi dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario. Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso, Co.Tr.A.B. non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione. Trascorso inutilmente il suddetto periodo, gli oggetti non ritirati saranno consegnati al Sindaco del luogo in cui ha avuto termine la corsa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 927 e segg. del Codice Civile.

11 - Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

- quelli di piccola taglia purché chiusi in apposito trasportino avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionato in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuto dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;
- cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola. Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

12 - Responsabilità del vettore

Co.Tr.A.B., qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita sull'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore. Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. Co.Tr.A.B. è responsabile della perdita del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita, se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

Co.Tr.A.B., è responsabile, nella misura individuata dalle disposizioni di legge vigenti, della perdita del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra. La perdita deve essere fatta constatare immediatamente, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita apparente; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita non apparente (art. 1697 codice civile).

I reclami per perdite dei colli devono essere contestati dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente agli uffici della Sede di Bari e confermati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio.

Il Co.Tr.A.B. non si assume alcuna responsabilità per:

- ritardi dovuti a scioperi, atti di guerra, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile;
- danni derivanti da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute negli opuscoli tascabili o pubblicazioni o fornite verbalmente da dipendenti o da punti di vendita.

Il Co.Tr.A.B., inoltre, non risponde delle variazioni degli orari, delle tariffe e delle condizioni generali di trasporto attuate senza preavviso per cause indipendenti dalla propria volontà.

Nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, i dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 101/2018 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex D. Lgs 101/2018 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0971471996, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito aziendale www.cotrab.it

13 - Orari, fermate e coincidenze

Ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale.

Non sono consentite fermate per salita o discesa della Clientela al di fuori di quelle segnalate dalle apposite tabelle o comunque autorizzate dalla Direzione Aziendale.

Gli orari esposti al pubblico (compresi quelli riportati su pubblicazioni dell'Azienda ed alle fermate) i percorsi e le tariffe, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni (come contenuto al punto 6). È responsabilità del Cliente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate da Co.Tr.A.B. tramite i propri canali informativi.

14 - Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Gli accordi raggiunti tra Co.Tr.A.B. e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla normativa vigente, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita l'effettuazione dei servizi rientranti nelle ore di punta dall'inizio del servizio sino alle ore 8.29 e dalle ore 12.00 alle ore 14.29;

In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, Co.Tr.A.B. si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili online o presso ciascun punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus.

15 - Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)

Eventuali reclami o semplici comunicazioni e richieste di chiarimenti possono inoltrarsi in forma scritta con firma e recapito a:

Co.Tr.A.B. (Consorzio Trasporti Aziende Basilicata), Via Appia 185 - 85100 Potenza;

a mezzo mail all'indirizzo posta@cotrab.it e da ultimo visitando il sito aziendale www.cotrab.it

I motivi di presentazione del reclamo per i servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km, ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo - e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea. Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame.

Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva. È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/> a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- PEC pec@pec.autorita-trasporti.it
- mail reclami.bus@autorita-trasporti.it
- oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni si consulti il sito www.autorita-trasporti.it

SEDE LEGALE:

Co.Tr.A.B. - Consorzio Trasporti Aziende Basilicata

Via Appia, 185 - 85100 Potenza

0971 471996