



# Carta dei Servizi



edizione 2022

# Indice

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
Normativa di riferimento	3
La Carta dei Servizi	3
<b>PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
Eguaglianza ed imparzialità	3
Partecipazione e trasparenza	4
Continuità	4
Efficienza ed efficacia	4
Rispetto dell'ambiente	4
<b>IL CONSORZIO</b>	<b>5</b>
Soci Consorziati	5
<b>LA TUTELA DEL CLIENTE</b>	<b>6</b>
La comunicazione con la Clientela	6
<b>SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>I TITOLI DI VIAGGIO</b>	<b>7</b>
Tessera Elettronica MyCard	7
Tariffe	8
I punti vendita	9
<b>DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE</b>	<b>9</b>
<b>QUALITÀ' E AMBIENTE</b>	<b>10</b>
SA 8000	10
<b>LA RESPONSABILITÀ' SOCIALE</b>	<b>10</b>
<b>AMBIENTE</b>	<b>12</b>
<b>SALUTE E SICUREZZA</b>	<b>13</b>
<b>QUALITÀ</b>	<b>14</b>
<b>PROCEDURE COVID</b>	<b>14</b>
<b>SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO</b>	<b>15</b>
<b>I FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>24</b>
Organizzazione del servizio	24
Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambiente	25

Comfort del Viaggio	25
Informazione e comunicazione alla Clientela	25
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>25</b>
<b>SICUREZZA E AMBIENTE</b>	<b>26</b>
<b>COMFORT DEL VIAGGIO</b>	<b>27</b>
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<b>28</b>
<b>CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO</b>	<b>29</b>
1 - Obbligo al Trasporto Pubblico	30
2 - Ammissione della Clientela a bordo	30
3 - Tipologia dei titoli di viaggio	30
4 - Uso e convalida dei titoli di viaggio	31
5 - Informazioni di viaggio	32
6 - Cancellazioni e ritardi	32
7 - Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta	33
8 - Norme di comportamento	33
9 - Trasporto bagagli	35
10 - Oggetti smarriti	35
11 - Trasporto animali	35
12 - Responsabilità del vettore	36
13 - Orari, fermate e coincidenze	37
14 - Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	37
15 - Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)	37
Segnalazione disservizi	37
Reclami per violazione dei diritti del passeggero	38
Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dati e pubblicazione	40
Procedura per la richiesta del rimborso in caso di evento dannoso	40
Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti	40
16 Note	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 Certiquality.

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 ad 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 nella 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 in ambito extraurbano presenti all'interno della Regione Basilicata e sino al 30/11/2021 è affidatario di servizi finanziati extraurbani per complessivi km 25.875.981 suddivisi per Ente di competenza e ripartiti su n 35 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 30/11/2021, di servizi aggiuntivi per complessivi Km. 484.548,00 ed altri servizi con una percorrenza di Km. 175.410,00 vengono effettuati a totale carico del Consorzio. Anche nella rete della Provincia di Potenza sono programmati servizi aggiuntivi con una percorrenza di Km. 523.751,00 e Km. 92.507,00 a totale carico del Consorzio.

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. 722
- Anzianità media parco mezzi consorziato in anni al 31.12.2020: 13,86
- Clienti trasportati consorziato nel 2020: n. 4.425.050 ridotto a causa della pandemia rispetto al dato del 2019 (n. 8.401.729).

## Soci Consorziati

Autolinee Chiruzzi srl

Autolinee F.Ili Gambioli snc

Autolinee Grassani e Garofalo srl

Autolinee Nolè srl

Autolinee Smaldone srl

Autoservizi Moretti srl

Autolinee Eredi Renna srl

Autolinee F.Ili Genovese snc

Autolinee Liscio Giuseppe srl

Autolinee Repole Donato snc

Autoservizi Carrozzeria Centro sud sas

Camera Felice

Cantisani Giovanni Palma	De Angelis Bus srl
Di Matteo Andrea	Eredi Allegretti Marco snc
F.lli Enrico e Antonio Lancellotti Autolinee Snc	F.lli Renna srl
Grassani srl	Manieri Bus
Manieri Giuseppe Autoservizi	Martinelli Rocco
Moretti & Tenore srl	Oliva Mario
Palese Giuseppe	Rabite Vincenzo
Rocco Autolinee srl	S.L.A. srl
S.A.M. srl	Savitour snc
Sicurezza Trasporti Autolinee SITA SUD S.r.l.	Tito Bus srl
Val d' Agri Tour srl	Ventre Autolinee srl
Vincenzo Petruzzi 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." Via Appia, 185 - 85100 Potenza oppure via mail all'indirizzo [reclami@cotrab.it](mailto:reclami@cotrab.it) o visitando il sito [www.cotrab.it](http://www.cotrab.it).

### 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 dal 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 obliterazione da effettuarsi a mezzo di validatrice automatica presente sull'autobus. Ogni biglietto deve essere obliterato singolarmente. Il biglietto obliterato 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 obliterato (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 31/12/2021).

## 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 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 - Gaudiano - 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 MarsicoVetere - 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 Voscarì - 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
- AGG Avigliano - San Nicola di Melfi
- AGG Lagopesole - San Nicola di Melfi
- AGG Salandra Scalo - Ponte Balzano - San Nicola di Melfi
- AGG Melfi - Lavello - Matera
- AGG Potenza - Viggiano Centro Oli
- AGG Potenza - Serre Persano

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 - Ginosa 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
- AGG Valsinni - Nova Siri Scalo
- AGG Policoro - Valsinni
- AGG Irsina - Matera
- AGG Garaguso - Matera
- AGG San Mauro Forte - Ferrandina - Matera
- AGG Bernalda - Matera
- AGG Tricarico - Grassano - Matera
- AGG Miglionico - Matera

- AGG Matera - Ferrandina Sc - Rionero CROB con integrazione Nova Siri Sc - Ferrandina Sc
- AGG Irsina - San Nicola di Melfi - Rionero CROB
- AGG Tricarico - Bivio Grassano
- AGG Rocca Imperiale - Nova Siri Scalo
- AGG Nova Siri Scalo - Matera - Aeroporto Bari
- AGG Ferrandina - Pisticci Scalo - Viggiano Centro Oli
- AGG Matera - Altamura - Aeroporto Bari
- AGG Accettura - Ponte Balzano

Il servizio viene eseguito secondo il programma annuale d'esercizio attraverso n. 722 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 2021 ha trasportato 4.425.050 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 orarie come elencate nel punto 14 "Servizi minimi garantiti in caso di sciopero" del presente documento.

## 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 così come indicate al punto 14 "Servizi minimi garantiti in caso di sciopero" del presente documento. 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 e 2021 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 2022.

### Copertura giornaliera - Ore di servizio

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
19.20 h	19.20 h	19.20 h

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

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
99,91%	99,9547%	99,955%

### n° corse interrotte/n° corse programmate effettuate

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
0,09%	0,0453%	0,045%

% corse con ritardi > 15' alla partenza

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
0%	0%	0%

Mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta nei giorni scolastici

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
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 2022
2,60	2,60	2,65

Nel corso del 2021 il numero totale delle biglietterie convenzionate alla vendita dei titoli di viaggio è rimasto invariato.

## SICUREZZA E AMBIENTE

Nell'anno 2020 e 2021 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 2022.

*Incidentalità dei mezzi e affidabilità del personale di guida*

n. totale sinistri passivi / n. totale corse effettuate

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
90/617.192	88/617.192	88/617.192

n. totale sinistri passivi / km percorsi nell'anno

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
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 2022
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 2022
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 2022
37,52%	37,52%	37,52%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 4

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
8,47%	8,47%	8,47%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 5

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
11,20%	11,20%	11,20%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 6

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
8,02%	8,02%	8,02%

## COMFORT DEL VIAGGIO

Nell'anno 2020 e 2021 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 2022.

### *Facilitazioni d'ingresso e pulizia degli autobus*

% mezzi dotati di facilitazione di ingresso al bus

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
8,0%	9,83%	11,0%

#### Frequenza pulizia esterna dei bus e sanificazione

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
2 volte a settimana	2 volte a settimana	2 volte a settimana

#### Frequenza pulizia interna sommaria, igienizzazione e disinfezione

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno

#### Frequenza pulizia interna a fondo dei bus

Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2022
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 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
100%	100%	100%

#### *Diffusione delle informazioni*

Canali informativi per variazioni del servizio

Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
avvisi bus, punti vendita, sito	avvisi bus, punti vendita, sito	avvisi bus, punti vendita, sito

Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali)

Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
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 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
si	si	si

#### Raccolta reclami e segnalazioni

Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
0 reclami / anno	10 reclami / anno	0 reclami / anno

#### Sito internet [www.cotrab.it](http://www.cotrab.it)

Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
si	si	si

#### email

Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
si	si	si

#### Orari di apertura uffici sede operativa Potenza

Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
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 2022
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.cotrab.it](http://www.cotrab.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](http://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 (1). Co.Tr.A.B., nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa concessi o affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto secondo l'ordine di prenotazione dei Clienti alle fermate, nei limiti della capacità di portata degli autobus e, secondo le istruzioni contenute nelle normative per il contrasto alla diffusione del Virus Covid-19 nel limite delle percentuali, 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. In particolare, avranno diritto di precedenza i Clienti abbonati che intendono viaggiare nel periodo di validità (settimana o mese) dell'abbonamento. Successivamente, tutti coloro che sono in possesso di biglietti di corsa semplice emessi presso le biglietterie autorizzate. Il diritto di precedenza si esaurisce al riempimento della capacità di portata degli autobus stabilita dalla carta di circolazione. Nell'esecuzione dei servizi ad essa affidati Co.Tr.A.B. può riservare, all'occorrenza, corse adibite al trasporto di soli Clienti abbonati.

## 3 - Tipologia dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio per i servizi di TPL automobilistici extraurbani provinciali e/o regionali avviene presso i [punti vendita autorizzati](#). E' possibile acquistare i titoli di viaggio di sola corsa semplice anche a bordo degli autobus, in tal caso sarà applicata una maggiorazione pari ad euro 2,00 per ciascun titolo di viaggio di corsa semplice acquistato.

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 è valido per una settimana (dal lunedì alla domenica) per un massimo di n. 6 corse;
- **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 sul tesserino elettronico di riconoscimento numerato, personale e non cedibile, rilasciato all'utente dai punti

vendita autorizzati. Il costo del tesserino è di euro 10,00 ed ha validità quinquennale. Gli utenti potranno richiedere il rilascio dei titoli di viaggio (tessere elettroniche) via web, mediante apposito portale utente accessibile da qualsiasi dispositivo (smartphone, pc, tablet).

## 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 (2). 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

L'Azienda 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 (nei limiti delle infrastrutture stradali che ne devono consentire l'utilizzo) e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce 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 181/2011. 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:

- ad allacciare le cinture di sicurezza per i posti a sedere qualora l'autobus ne sia provvisto (3);

- ad agevolare il lavoro del personale tenendosi discosto dagli autobus alle fermate;
- 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 (per tutta la durata del periodo pandemico occorre utilizzare la sola porta centrale così come previsto dalla linee guida ministeriali);
- ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
- 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;
- a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
- a non occupare posti riservati senza averne titolo;
- ad utilizzare non più di un posto a sedere;
- ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
- a non ingombrare i vani delle porte ed il corridoio dell'autobus se si dispone di posto a sedere;
- a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
- a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
- a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
- a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
- a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
- a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di Co.Tr.A.B. che provvederà a darne adeguata informazione;
- a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
- 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;
- ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
- a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
- ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
- 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

Sui servizi di competenza regionale, il viaggiatore può portare con sé gratuitamente sino a n. 2 colli di peso non superiori a Kg. 20 e di dimensioni non superiori a 70x30x40. Il collo, la cui somma delle dimensioni non sia superiore a cm. 180, di peso superiore a Kg. 10 deve essere tassato per il solo peso eccedente tale misura. Per il peso eccedente i Kg. 20 o frazione di esso, e fino ad un massimo di Kg. 60 complessivi, è dovuto il pagamento dell'importo pari al 25% del corrispondente costo del biglietto di corsa semplice della tariffa viaggiatori (4). 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 confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta 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 Potenza e confermati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio.

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.

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 +390971471996, 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](http://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 seguenti ore:

AZIENDE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA, Addetti all circolazione (Personale Viaggiante) Fasce all'interno delle quali saranno garantiti i servizi minimi  
MATTINO: dalle ore 4.30 alle ore 8.30 POMERIGGIO: dalle ore 14.30 alle ore 16.30

AUTOLINEE SITA SUD Gruppo di Potenza, Addetti all circolazione (Personale Viaggiante) Fasce all'interno delle quali saranno garantiti i servizi minimi  
MATTINO: dalle ore 4.20 alle ore 8.20 POMERIGGIO: dalle ore 14.20 alle ore 16.20

AUTOLINEE SITA SUD Gruppo di Matera, Addetti all circolazione (Personale Viaggiante) Fasce all'interno delle quali saranno garantiti i servizi minimi  
MATTINO: dalle ore 6.00 alle ore 10.00 POMERIGGIO: dalle ore 14.30 alle ore 16.30

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)

L'Azienda, al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

#### Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La

segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse e può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- inoltrando la segnalazione in forma scritta con raccomandata R.R. o a mano con firma e recapito a:  
Co.Tr.A.B. - Via Appia n. 185 - 85100 Potenza;
- a mezzo email a [reclami@cotrab.it](mailto:reclami@cotrab.it)

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della Privacy.

### Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per “reclamo” si intende ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle Condizioni Generali di Trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o dalla Carta dei Servizi. L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/20215. Le informazioni qui contenute sono reperibili anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dalla homepage, tramite il link “Reclami” e nella Carta dei Servizi nella sezione dedicata denominata “Reclami” nonché a bordo degli autobus. Il passeggero può presentare un reclamo:

- utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- utilizzando più canali tra cui (almeno):
  - Il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato “Reclami” posto nella sezione dedicata accessibile dalla homepage del sito aziendale;
  - inoltrando una mail all'indirizzo [reclami@cotrab.it](mailto:reclami@cotrab.it)
  - a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: Co.Tr.A.B. - Via Appia n. 185 - 85100 Potenza
  - compilando il modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito [www.cotrab.it](http://www.cotrab.it) in italiano o in inglese.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente nella fattispecie per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:

- 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, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato 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. Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail, si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
- consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare in merito un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti con le modalità descritte al presente punto.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo. Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente

ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito seguendo i criteri espressi al punto 6 nella misura del 10%. L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

#### Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dati e pubblicazione

L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

#### Procedura per la richiesta del rimborso in caso di evento dannoso

Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti Condizioni di Trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga individuato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

#### Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

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. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale. 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:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)
- utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni si consulti il sito <https://www.autorita-trasporti.it>.

## 16 Note

- 1 - [LR 2707 1998, n.22](#) e smi; [DGR 1805 del 5.12.2011](#); [DGR n.1295 del 7.10.2015](#)
- 2 - [Regolamento UE n.181/2011](#)
- 3 - [Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285, art.172](#)
- 4 - [Legge Regionale 27 luglio 1998 n. 22 art.26](#)
- 5 - [Delibera ART 28/2021](#)

Co.Tr.A.B., Consorzio Trasporti Aziende Basilicata  
Sede Legale: Via Appia n. 185 - 85100 Potenza  
Tel: +390971471996

Potenza, 29 dicembre 2021