



# CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

## CARTA DELLA MOBILITÀ

### 1 - PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento giuridico ed amministrativo che si propone di orientare l'erogazione dei Servizi Pubblici verso un maggiore grado di efficienza.

Con il DPCM del 30 dicembre del 1998, è stato introdotto lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti Viaggiatori su Strada.

Affinché lo strumento innovativo previsto possa effettivamente produrre risultati positivi è necessario che sia sottoposto ad un attento approfondimento per renderlo compatibile con le diverse realtà gestionali cui esso si rivolge, fissando con chiarezza gli obiettivi, la ripartizione degli obblighi di servizio e gli impegni reciproci per raggiungere gli ipotizzati traguardi.

Il settore dei Trasporti Pubblici di Linea su Strada è oggetto di una riforma fondamentale delineata in attuazione dei nuovi principi comunitari. Tale settore si presenta composto da una pluralità di medie e piccole imprese con una dotazione di singoli affidamenti accumulatisi nel tempo per sovrapposizione, anziché per integrazioni mirate di collegamenti.

Con l'entrata in vigore della Legge Regionale del 28 marzo 2002 n. 3, la Regione Campania ha approvato la "Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania", prevedendo con l'art. 16 la disciplina dell'articolazione del processo di pianificazione dei servizi di mobilità per il Trasporto Pubblico Locale.

In attuazione della predetta normativa, con deliberazione 6 luglio 2007, n. 1207 la Giunta Regionale della Campania ha approvato le Linee Direttive del trasporto pubblico locale secondo i contenuti prescritti dal comma 2 dell'art. 16 LR n. 3/2002, anche con l'obiettivo di orientare la programmazione triennale dei servizi minimi;

Al fine di completare il processo di riforma del TPL in Campania, con deliberazione 5 agosto 2010, n. 621 la Giunta Regionale della Campania ha disposto, tra l'altro, la scadenza al 31 dicembre 2010 dei contratti di servizio *ponte* stipulati ai sensi e per gli effetti dell'art. 46 LR n. 3/2002 e s.m.i., fatti salvi i tempi tecnici strettamente necessari per il subentro dei nuovi gestori.

In forza dell'art. 1 del decreto legge 29 dicembre 2010, n. 225 (decreto "milleproroghe" 2010) - in G.U. 29712/2010, n. 303 - il termine di cui all'art. 23-bis, comma 8, lett. e), Legge 6 agosto 2008, n. 133 e s.m.i. è stato prorogato, limitatamente al trasporto pubblico locale, dal 31 dicembre 2010 al 31 marzo 2011, con previsione di disporre un'ulteriore proroga fino al 31 dicembre 2011 con apposito/i decreto/i del Presidente del Consiglio dei Ministri;

Con D.G.R.C. 30 dicembre 2010 n. 964, recante il Piano dei servizi minimi di trasporto pubblico locale ai sensi degli artt. 5, 16 e 17 della LR n. 3/2002, la Giunta Regionale della Campania ha, tra l'altro, disposto di dover procedere, nelle more delle procedure di affidamento dei servizi, a nuovi affidamenti, provvisori, che tengano anche conto delle ridotte risorse economiche a disposizione.

Preso atto della disposta cessazione dell'efficacia dei Contratti di servizio *ponte* e dell'ipotesi dell'attivazione di nuovi affidamenti provvisori, da effettuarsi nei limiti delle risorse disponibili e nelle more dell'espletamento delle procedure di gara, con Deliberazioni di G.P. n°470



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

del 20/12/2011, n°34 del 04/02/2011, n°56 del 03/03/2011, è stata disposta la proroga dei servizi in essere, rispettivamente, al 31 gennaio 2011, 28.02.2011 e 31.03.2011;

Al fine di armonizzare il processo di liberalizzazione e di concorrenza nel settore del trasporto pubblico regionale e locale con le norme comunitarie, con l'art. 61) della legge 23 luglio 2009, n. 99, è stato disposto che le autorità competenti all'aggiudicazione di contratti di servizio, anche in deroga alla disciplina di settore, possono avvalersi delle previsioni di cui all'articolo 5, paragrafi 2, 4, 5 e 6, e all'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007.

Difatti:

- a. il D.P.R. 7 settembre 2010 (in vigore dal 27 ottobre 2010), avente ad oggetto il regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23-bis, comma 10, della legge 6 agosto 2008, n. 133 e s.m.i., ha stabilito, all'articolo 12, comma 4, che, con riferimento al trasporto pubblico locale, le norme in esso contenute si applicano in quanto compatibili con le disposizioni del regolamento (CE) 23 ottobre 2007, n. 1370/2007;
- b. il Regolamento (CE) 23 ottobre 2007, n. 1370/2007 ha previsto, al punto n. 24 del *considerando* e all'articolo 5, paragrafo 5, l'adozione di  *misure di emergenza*  a breve termine in attesa dell'aggiudicazione di un nuovo contratto di servizio pubblico, consentendo l'aggiudicazione diretta dei servizi per una durata non superiore ai due anni e che il non ancora definito quadro delle risorse a disposizione per il comparto osta ad un'immediata attivazione delle procedure di gara per l'aggiudicazione dei servizi;

Tenuto conto di quanto sopra, al contempo, la Provincia di Salerno ha inteso adottare le misure necessarie a scongiurare l'interruzione dei servizi nelle more dell'avvio e della conclusione delle dette procedure di gara accertando la sussistenza delle condizioni fattuali e giuridiche per addivenire all'adozione delle misure previste all'articolo 5, paragrafo 5, del regolamento (CE) 23 ottobre 2007, n. 1370/2007 e, segnatamente, ad affidamenti diretti in via provvisoria nei limiti temporali indicati dal citato regolamento comunitario.

Allo stato attuale, ha ritenuto di dover procedere ad un affidamento diretto sino al 31 dicembre 2011 che tenga conto delle prescrizioni contenute nella sopra citata deliberazione di Giunta regionale n. 964/2010 nonché della rimodulazione/razionalizzazione dei servizi e, quindi, dei nuovi programmi di esercizio, e delle ridotte risorse a disposizione;

Nel corso delle riunioni istruttorie del 07/03/2011 e del 24/03/2011, le imprese socie

1. A.T.O. di Cuozzo Donata & Salvatore M.G. S.N.C
2. Autolinee De Rosa di De Rosa Maria Grazia S.A.S.;
3. Eredi Frasca Erminio di Frasca Maria Grazia & C. S.N.C.;
4. Fratelli Infante di Infante Alessandro & C. S.N.C.;
5. Autolinee Giuliano di Giuliano Renato & C. S.A.S.;
6. Autoservizi Granozio Nicola;
7. Autoservizi Pazzanese di Pazzanese Carmela & C. S.A.S.;
8. Peluso S.R.L.;
9. S.A.M. S.R.L.;
10. Autoservizi Sica di Bovi Dora & C. S.A.S.;
11. Infante A. Raffaele & C. di Infante Domenico & C. S.N.C.;
12. Leonetti & Gallucci S.R.L.;
13. Riag di Agresta Antonio & C. S.N.C.;
14. Autoservizi S.C.A.T. S.R.L.



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

hanno delegato la società CO.SA.T. Società Consortile a R.L. a rinegoziare le autolinee già in affidamento sulle base della programmazione di esercizio predisposta dalla stessa, in funzione delle risorse economiche assegnate dalla provincia di Salerno alle stesse singolarmente.

In data 07/04/2011, la Società CO.SA.T. Società Consortile a R.L. ha sottoscritto il Contratto di affidamento provvisorio per il trasporto pubblico di interesse provinciale su gomma, **la cui sottoscrizione è stata autenticata, in data 23/05/2011, dinanzi al Segretario Generale Provinciale, giusto repertorio n. 3118, per il periodo 01/04/2011 – 31/12/2011.**

In particolare, per il periodo 01/04/2011 – 31/12/2011, il suddetto Contratto prevede l'affidamento di una percorrenza complessiva pari a km 1.830.814,48 rispetto alla quale la provincia di Salerno ha determinato il corrispettivo complessivo pari ad €3.040.552,71 oltre I.V.A. come per Legge.

In tale contesto, la carta dei servizi non può che assumere una mera funzione di rilevazione e di monitoraggio per disporre di un maggior numero di dati allo scopo di rendere la riforma quanto più aderente alla realtà.

Allo stato attuale, non si può pretendere di attribuire alla carta della mobilità dei compiti di miglioramento, qualitativo e quantitativo, di servizi destinati ad avere una durata temporale, pari a 9 mesi, fermo restando l'assenza di risorse destinate agli .

In un contesto caratterizzato sia dall'assenza di risorse per gli investimenti che dai ritardi dei pagamenti delle Pubbliche Amministrazioni, ben oltre i 60 giorni previsti contrattualmente, l'impresa affidataria, garantendo la semplice continuità di esercizio, assicura il massimo livello di produzione dei servizi di T.P.L..

La vigente legislazione del settore (art. 16, secondo comma, decreto legislativo n° 422/97) prevede l'obbligo di definire quantità e standard di qualità dei servizi di trasporto pubblico locale da parte del soggetto appaltante. L'individuazione del soggetto al quale addebitare il livello qualitativo e quantitativo dei servizi è fondamentale in quanto la distinzione tra soggetto appaltante e soggetto erogatore comporta che gli obblighi definiti contrattualmente sono sostenuti economicamente dall'ente committente mentre quelli autonomamente ed eventualmente assunti dal soggetto erogatore restano a suo esclusivo carico. Pertanto, non sono attualmente determinati e determinabili gli standard (i valori – obiettivo) dei fattori della qualità.

Gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi pubblici di trasporto sono correlati all'ammontare dei corrispettivi definiti per il loro esercizio e non sono certo rimessi all'autonomia imprenditoriale delle imprese esercenti, le quali sono tenute esclusivamente ad effettuare le prestazioni loro commissionate impegnandosi a garantire le condizioni contrattualmente stabilite in termini di continuità e di sicurezza delle prestazioni.

La carta della mobilità deve rappresentare un serio e utile monitoraggio delle modalità di svolgimento dei servizi di TPL, oltre a fornire gli elementi di valutazione per un progressivo miglioramento dei livelli di produzione di tali servizi in base alle disponibilità finanziarie destinate a tale settore dalle competenti autorità. Non può invece essere strumentalizzata per l'introduzione di obblighi a diretto carico delle imprese di gestione senza l'equiparazione economica dei corrispettivi dovuti, dal momento che una tale previsione si scontrerebbe contro le nuove disposizioni in materia di contrattualizzazione del rapporto di servizio per tale tipologia di trasporti.

Con la Carta della Mobilità vengono individuati specifici fattori di qualità, quali l'affidabilità, la puntualità, il comfort, il rispetto dell'ambiente, le informazioni e le relazioni con l'utenza al fine di fornire all'utente uno strumento utile sia per conoscere i servizi erogati che il loro



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore,17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato:6807829852

livello qualitativo, nell'ottica di creare i presupposti per la partecipazione attiva, critica e propositiva del cittadino-utente.

### 2 – PRESENTAZIONE E SERVIZI DEL CO.SA.T. SOC. CONS. A R. L.

La società consortile a responsabilità limitata “Co.Sa.T.” ha la sede legale in Salerno alla Via G. Pastore n. 17, si compone di n° 31 imprese operanti nel settore del Trasporto Viaggiatori su Strada, di n. 80 Imprese iscritte nel proprio Albo Fornitori, e svolge dal 23/04/2001 l'attività di “promozione e realizzazione di ogni iniziativa utile a sviluppare il mercato per il trasporto sociale e collettivo di Viaggiatori su Strada, partecipazione a gare per l'aggiudicazione di nuovi servizi da parte degli Enti Pubblici Territoriali, rappresentanza unitaria delle imprese consociate nei confronti delle Imprese appaltanti e/o committenti”.

La scelta della struttura consortile è stata dettata dall'esigenza di proporsi, in particolare, per il raggiungimento degli obiettivi della Riforma del Trasporto Pubblico Locale al fine di fornire alle Amministrazioni competenti uno strumento capace di superare le diversità, gli egoismi, e le conflittualità dovuti alla presenza di una pluralità di vettori per l'esercizio di una miriade di singoli affidamenti di servizi.

Attraverso l'organizzazione aziendale delle Imprese socie e di quelle iscritte nel proprio albo fornitori, la struttura consortile è presente, oltre che in tutte le province della Regione Campania, anche nella provincia di Roma e nella provincia di Potenza.

In data 07/04/2011, la Società CO.SA.T. Società Consortile a R.L. ha sottoscritto il Contratto di affidamento provvisorio per il trasporto pubblico di interesse provinciale su gomma, **la cui sottoscrizione è stata autenticata, in data 23/05/2011, dinanzi al Segretario generale provinciale, giusto repertorio n. 3118**, per il periodo 01/04/2011 – 31/12/2011. In particolare, per il periodo 01/04/2011 – 31/12/2011, il suddetto Contratto prevede l'affidamento di una percorrenza complessiva pari a km 1.830.814,48 rispetto alla quale la provincia di Salerno ha determinato il corrispettivo complessivo pari ad €3.040.552,71 oltre I.V.A. come per Legge.

Tale affidamento impone l'obbligo dell'elaborazione di una propria “Carta della Mobilità” in cui sono descritti la programmazione e le condizioni di esercizio delle Autolinee in affidamento la cui gestione operativa è riservata a n. 13 imprese socie incaricate.

#### Aziende che effettuano i servizi di Trasporto Pubblico Locale per conto della Società Consortile:

VETTORI	SEDE	Telefono	Telefax
A.T.O. di Cuozzo Donata & Salvatore M.G. S.N.C.	Acerno (SA)	089/869213	0828/673934
AUTOLINEE DE ROSA di De Rosa M. G. & C. S.A.S.	Roccadaspide (SA)	0828/941065	0828/941065
EREDI FRASCA ERMINIO di Frasca M. G. & C.S.N.C.	Acerno (SA)	089/869299	089/808138
AUTOLINEE GIULIANO DI Giuliano R. & C. S.A.S.	Sessa Cilento (SA)	0974/836021	0974/836021
AUTOSERVIZI GRANOZIO NICOLA	Montecorvino Rovella(SA)	089/867708	089/867708
AUTOSERVIZI Pazzanese di Pazzanese C.& C. SAS	Roccadaspide (SA)	0828/742317	0828/742317
INFANTE A. RAFFAELE & C. S.N.C.	Camerota (SA)	0974/932938	0974/939111
LEONETTI & GALLUCCI S.R.L.	Bracigliano (SA)	081/969167	081/969089



# CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore,17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato:6807829852

PELUSO S.R.L.	Castel San Lorenzo (SA)	0974/825474	0974/821855
RIAG di Agresta Antonio & C. S.N.C.	Ascea (SA)	0974/971757	0974/1855144
SAM S.r.l.	Battipaglia (SA)	0828/672510	0828/672510
AUTOSERVIZI SICA di Bovi Dora & C. S.A.S.	Montecorvino Rovella(SA)	089/867299	089/867299
Autoservizi SCAT S.r.l.	Agropoli (SA)	0974/838415	0974/838415

## Autolinee in affidamento:

### Servizio Linea

- 1) Roccadaspide - Tempalta - Controne - Castelvita con arr. a Capaccio Scalo FF.SS.
- 2) Tempalta di Roccadaspide – Eboli – Battipaglia
- 3) Salerno – Piaggine
- 4) SOLOFRA - NOCERA INFERIORE
- 5) NOCERA INFERIORE - MERCATO S. SEVERINO - LANCUSI/FISCIANO
- 6) BRACIGLIANO - SALERNO con diramazione per Lanzara e Figiani Orario Estivo
- 7) BRACIGLIANO - SALERNO con diramazione per Lanzara e Fimiani" Orario Scolastico e Festivo
- 8) BRACIGLIANO - MERCATO S. SEVERINO - FISCIANO/LANCUSI
- 9) BRACIGLIANO - SIANO - NOCERA INFERIORE"
- 10) PALINURO - PISCIOTTA - VALLO DELLA LUCANIA
- 11) ASCEA - VALLO DELLA LUCANIA diramata per ASCEA SCALO
- 12) ASCEA SCALO - ASCEA - CATONA - VALLO DELLA LUCANIA
- 13) ASCEA - ASCEA SCALO
- 14) ASCEA SCALO - MARINA DI CASALVELINO
- 15) Sessa Cilento – Vallo della Lucania
- 16) Sessa Cilento - Vallo con diram. stag. per Marina di Casalvelino e trisettimanale per S. Giovanni
- 17) Stella Cilento – Salerno - Napoli APT con diram. per S.Giovanni e arretramento ad Aquavella
- 18) Stella Cilento – Salerno - Napoli con diram. per S.Giovanni e arretramento ad Aquavella
- 19) Vallo della Lucania - Agropoli - Salerno – Napoli con diramazione APT
- 20) Acciaroli - Salerno
- 21) Cicerale –Agropoli - Salerno
- 22) Cicerale – Ogliastro - Salerno con diram. per Sant'Antuono
- 23) Cicerale – Ogliastro - Agropoli
- 24) Omignano – Sessa Cilento - Agropoli con diram. Vatolla, Sanreani, Torchiara e



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

- Ogliastro di Agropoli
- 25) Giungano - Salerno con diram. Isca, Albano, S. Giuseppe e deviazione per Agropoli
  - 26) Scalo di Centola - S. Giovanni a Piro - Sapri
  - 27) Marina di Camerota - Vallo Della Lucania - San Giovanni a Piro
  - 28) Rodio – Vallo della Lucania
  - 29) Agropoli – Paestum – Agropoli (circolare)
  - 30) Agropoli – Paestum – Magazzeno di Salerno
  - 31) Agropoli – Spinazzo di Capaccio
  - 32) Servizio urbano nel comune di Agropoli
  - 33) Montella - S. Lucia Battipaglia

I programmi di esercizio con i relativi orari delle suddette linee in affidamento sono consultabili sul sito [www.cosat.it](http://www.cosat.it).

Dati al 30/04/2011

<b>Vettori</b>	<b>Autobus</b>	<b>Dipendenti</b>
A.T.O. di Cuzzo Donata e Salvatore Maria Grazia S.N.C.	1	1
Autolinee De Rosa di De Rosa Maria Grazia & C. SAS	10	12
EREDI FRASCA ERMINIO di Frasca M. G. & C. S.N.C.	1	1
Autolinee Giuliano di Renato Giuliano & C. S.A.S	32	29
Autoservizi Granozio Nicola	2	1
INFANTE A. RAFFAELE & C. S.N.C.	11	13
Leonetti & Gallucci S.r.l.	22	21
Autoservizi Pazzanese di Pazzanese Carmela & C. S.A.S.	2	1
Peluso S.r.l.	2	3
RIAG di Agresta Antonio & C. SNC	18	14
S.A.M. S.r.l.	1	2
Autoservizi Sica di Bovi Dora & C. S.A.S.	2	2
Autoservizi Scat S.r.l.	5	7

E', altresì, affidataria:



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

1. delle Autolinee di competenza della Regione Campania “Palinuro-Roma Anagnina-Roma Eur-Roma Apt Fiumicino, con arretramento a Marina di Camerota, con prolungamento a Fisciano, Baronissi, Cava dé Tirreni, Nocera Inferiore, Angri e ritorno”;
2. del Servizio di Trasporto Urbano del Comune di Centola, Periodo 13/06/2011 – 11/09/2011.

Con il maturare dell’esperienza consortile, la struttura si è proposta, altresì, per l’acquisizione di attività legate alle richieste di servizi di Noleggio Autobus con Conducente di Tours operators, Agenzie di Viaggi e Istituti Scolastici da distribuirsi tra le Imprese socie e fornitrici secondo i processi di pianificazione, gestione e monitoraggio previsti dalla procedure del Sistema Qualità implementato.

E’ qualificata come fornitore Sogin di autoservizi su gomma, prevalentemente di supporto al trasporto ferroviario di persone, per le classi di fornitura 1,2,3 e 4 all’interno di tutti gli ambiti regionali di Italia, come da comunicazione Sogin, prot. 665/2008 del 10/12/2008.

Svolge l’attività di Autoservizi Sostitutivi di Emergenze in caso di interruzioni di linee ferroviarie per cause accidentali, per l’esecuzione di lavori urgenti ed in caso di astensione dal lavoro del personale ferroviario per conto di Trenitalia S.P.A. SOP, Regione Campania, Basilicata e Abruzzo, e SOGIN S.P.A..

La flessibilità della struttura consortile consente di gestire in proprio il rapporto contrattuale con la conseguente gestione del servizio da parte dell’Impresa socia e/o iscritta nell’Albo fornitori che viene incaricata secondo il criterio legato alla presenza dell’organizzazione aziendale dove deve svolgersi il servizio ed alla conseguente disponibilità della stessa per la conseguente gestione.

Dispone di un Sistema Qualità operativo conforme alla norma ISO della serie 9001:2008, con certificazione contrassegnata dal n. 6807829852 dell’11/06/2009, con scadenza 11/08/2012, e rilasciata dalla Global Certification Limited, accreditata UKAS, Codice EA 31. La pianificazione e la gestione delle suddette attività avviene nel rispetto delle istruzioni impartite dalle procedure previste dal Sistema Qualità implementato e certificato. In particolare, il Sistema Qualità impartisce le istruzioni per la pianificazione e la gestione delle attività dell’organizzazione della struttura consortile e delle imprese consociate che nella progettazione e nell’erogazione dei servizi consentano di soddisfare i requisiti contrattuali e il rispetto delle Leggi vigenti per l’esercizio della Professione di trasportatore di Viaggiatori su Strada.

Dispone di una sistema di controllo e monitoraggio degli autobus utilizzati dalle imprese socie per l’esercizio dei servizi di trasporto pubblico di linea, consentendo in tempo reale di conoscere la loro localizzazione sul territorio. Il suddetto sistema è basato sull’installazione di un computer di bordo sui veicoli e sull’allestimento di un’infrastruttura di comunicazione, archiviazione ed elaborazione dati presso la Ns. sede che acquisisce i dati di posizione e lo stato del veicolo.

E’ associata alla Fai Sezione Trasporto Persone rappresentativa degli interessi degli operatori esercenti la Professione di Trasportatori di Viaggiatori su Strada attraverso la quale ha instaurato un canale di informazione con le Imprese socie e fornitrici per gli aggiornamenti periodici sull’evoluzione normativa del settore.

Costituisce, altresì, un importante momento di formazione per le Imprese socie e fornitrici attraverso le attività di consulenza esplicate dall’organizzazione aziendale in materia di accesso alla Professione del Trasporto di Viaggiatori su Strada, di Sicurezza sul Lavoro, di Sistemi Qualità, di consulenza fiscale e del lavoro, e di adempimenti I.V.A. per le operazioni effettuate con l’estero.



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

### 3 - L'attuale quadro normativo di riferimento

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalle seguenti disposizioni:

- dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 recante “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”;
- dalla Legge n° 273 dell'11/07/1995 recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”;
- dalla Legge n° 481 del 14/11/1995 che istituisce le Autorità di regolazione dei Servizi di Pubblica Utilità;
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 recante “lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”;
- dal Decreto Legislativo n° 286 del 30 luglio 1999 dal titolo “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”.

L'art. 02 della Legge n° 273 dell'11/07/1995, che dispone la settorializzazione attraverso la pubblicazione degli schemi generali di riferimento, con riferimento all'elaborazione della Carta dei Servizi dei settori individuati, è stato abrogato dal Decreto Legislativo n° 286 del 30 luglio 1999 disponendo che gli stessi schemi dovranno essere sostituiti con Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri. Pertanto, fino a diversa disposizione, gli schemi predisposti, con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, restano applicabili.

### 4 - I Principi fondamentali della Carta

L'Impresa si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che riguardano:

- a) l'eguaglianza;
- b) l'imparzialità;
- c) la continuità;
- d) la partecipazione;
- e) l'efficienza e l'efficacia.

Con il principio di eguaglianza del servizio si intende ribadire che nessun utente può essere ingiustamente discriminato, ovvero ricevere un trattamento inferiore, a parità di condizioni del servizio prestato, in ragione di diversità di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, della localizzazione geografica, della categoria di utenti di appartenenza. Vige, inoltre, l'obbligo per i soggetti erogatori di intraprendere azioni positive per facilitare l'accesso ai servizi degli utenti portatori di handicap.

Con l'imparzialità si precisa l'obbligo dei soggetti erogatori ad ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, di giustizia e di imparzialità.



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore,17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato:6807829852

Il principio di continuità del servizio fa riferimento alla necessità che il servizio pubblico, proprio per la sua valenza, debba essere erogato senza interruzioni e con regolarità, disciplinando, specificatamente, nelle singole normative di settore, i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, in modo da arrecare agli utenti il minore disagio possibile.

Agli utenti deve essere garantito il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio su tutto il territorio, nonché la partecipazione alla sua prestazione al fine di tutelare sia il diritto alla corretta erogazione del servizio che di favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

In tale ambito, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni (in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano), può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

L'Impresa rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata.

Nell'ambito delle proprie competenze, l'impresa adotta il sistema delle schede modali nell'ambito del processo di erogazione dei servizi, improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

### **5 - Fattori, indicatori di qualità e standard del servizio**

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- a) l'andamento degli indicatori aziendali di qualità;
- b) il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- c) l'andamento del fenomeno del reclamo.

Il livello di qualità del servizio pubblico erogato è condizionato, in alcuni casi, in maniera determinante anche dal viaggiatore che assume un ruolo attivo nelle diverse fasi di erogazione del servizio.

I fattori di qualità costituiscono un aspetto rilevante per la percezione della qualità da parte dell'Utente.

A ciascun fattore di qualità, è associato un indicatore di qualità al fine di poter rappresentare, adeguatamente, i livelli prestazionali del servizio; trattasi di variabili quantitative o parametri qualitativi.

Mentre la qualità del livello di servizio costituisce la capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo, lo standard rappresenta il livello del servizio promesso che deve essere prefissato con riferimento a ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e sulla base delle potenzialità del soggetto erogatore.

Gli standard sono sottoposti a verifica e ad un periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. La relativa determinazione è demandata ai soggetti erogatori in relazione alle reali potenzialità dell'Azienda.

I soggetti erogatori attivano sistemi di monitoraggio, coerentemente con quanto stabilisce la Direttiva, al fine di misurare:



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

- il grado di soddisfazione del cittadino/utente/cliente con gli indicatori;
- il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio in esame;
- l'andamento della problematica inerente al reclamo.

Il grado di soddisfazione rilevato deve essere confrontato con lo standard stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### 6 - Le schede tematiche modali

Rappresentano un modello utile per l'elaborazione dei risultati conseguiti. In esse sono indicati i fattori di qualità ritenuti adeguati ad una migliore rappresentazione della qualità dei servizi erogati. In corrispondenza di ciascun fattore, sono riportati gli indicatori di qualità. Per ciascun fattore della qualità deve essere previsto, a partire dalla seconda edizione della carta, un indicatore che esprima un livello di percezione globale del Servizio.

I fattori di qualità, che il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 individua per garantire la trasparenza delle informazioni ed un miglioramento qualitativo dei servizi erogati, sono:

1. la sicurezza del viaggio;
2. la sicurezza personale e patrimoniale;
3. la regolarità del servizio e la puntualità dei mezzi;
4. la pulizia e le condizioni igieniche;
5. la confortevolezza del viaggio;
6. il livello dei servizi per i disabili;
7. l'informazione alla clientela;
8. gli aspetti relazionali e comportamentali;
9. il livello del servizio;
10. l'attenzione all'ambiente.

Agli utenti del servizio di trasporto pubblico è sottoposto ogni anno un questionario. L'Utente deve assegnare un punteggio da 1 a 10 a ciascuno dei dieci fattori della qualità contenuti nel questionario. Il punteggio da 1 a 5 è considerato qualitativamente insufficiente; quello da 6 a 10 sufficiente. I dati raccolti dai questionari sono utilizzati per calcolare il punteggio medio ottenuto da ogni fattore della qualità.

Nelle tabelle sottostanti non sono riportati i dati relativi agli anni precedenti, in quanto i servizi di TPL di cui è affidataria Co.Sa.T. entrano in vigore il 01 aprile 2011. Pertanto, a dicembre 2011 si procederà all'analisi dei questionari compilati dagli utenti e sarà aggiornato il presente documento. Non è nemmeno riportato il "livello del servizio promesso" che, secondo la normativa vigente, deve essere fissato dal titolare del servizio di TPL. Al momento il titolare dei servizi è la Provincia di Salerno e l'affidamento dei servizi alla società Co.Sa.T. e/o alle altre Imprese della provincia è solo temporaneo, in attesa che siano esperite le relative gare.



# CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

## 1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granozio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Incidentalità mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° feriti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° sinistri/Km percorsi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° feriti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° sinistri/Km percorsi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 10 anni	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "sicurezza del viaggio"	Punteggio totale dell'indicatore sicurezza del viaggio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Incidentalità mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° feriti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° sinistri/Km percorsi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore,17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato:6807829852

	n° feriti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° sinistri/Km percorsi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 10 anni	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "sicurezza del viaggio"	Punteggio totale dell'indicatore sicurezza del viaggio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Incidentalità mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° feriti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° sinistri/Km percorsi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n° morti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° feriti/viaggiatori trasp. per Km	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
	n° sinistri/Km percorsi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 10 anni	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "sicurezza del viaggio"	Punteggio totale dell'indicatore sicurezza del viaggio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

### 2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		.Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granozio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Denunce (furti, danni e molestie)	n° denunce/viaggiatori trasportati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "sicurezza personale e patrimoniale"	Punteggio totale dell'indicatore sicurezza personale e patrimon. / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Denunce (furti, danni e molestie)	n° denunce/viaggiatori trasportati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "sicurezza personale e patrimoniale"	Punteggio totale dell'indicatore sicurezza personale e patrimon. / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Denunce (furti, danni e molestie)	n° denunce/viaggiatori trasportati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "sicurezza personale e patrimoniale"	Punteggio totale dell'indicatore sicurezza personale e patrimon. / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

### 3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granozio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "regolarità servizio"	Punteggio totale dell'indicatore regolarità servizio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "regolarità servizio"	Punteggio totale dell'indicatore regolarità servizio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



# CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
 Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
 Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "regolarità servizio"	Punteggio totale dell'indicatore regolarità servizio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

## 4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DELLE STRUTTURE

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granzio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Pulizia ordinaria	n° interventi giorn./n° mezzi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello di pulizia"	Punteggio totale dell'indicatore livello pulizia / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Pulizia ordinaria	n° interventi giorn./n° mezzi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello di pulizia"	Punteggio totale dell'indicatore livello pulizia / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Pulizia ordinaria	n° interventi giorn./n° mezzi	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello di pulizia"	Punteggio totale dell'indicatore livello pulizia / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

### 5. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granzio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "confortevolezza viaggio"	Punteggio totale dell'indicatore confortevolezza viaggio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "confortevolezza viaggio"	Punteggio totale dell'indicatore confortevolezza viaggio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "confortevolezza viaggio"	Punteggio totale dell'indicatore confortevolezza viaggio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

### 6. LIVELLO SERVIZI PER I DISABILI

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granzio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello dei servizi per i disabili"	Punteggio totale dell'indicatore liv. Servizi disabili / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello dei servizi per i disabili"	Punteggio totale dell'indicatore liv. Servizi disabili / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello dei servizi per i disabili"	Punteggio totale dell'indicatore liv. Servizi disabili / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

### 7. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C. Risultato conseguito		Autolinee De Rosa SAS Risultato conseguito		EREDI FRASCA S.N.C Risultato conseguito		Autolinee Giuliano S.A.S Risultato conseguito		Autoservizi Granozio Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "tempestività informazioni"	Punteggio totale dell'indicatore tempestività informazioni / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C. Risultato conseguito		Leonetti & Gallucci S.r.l. Risultato conseguito		Pazzanese S.A.S. Risultato conseguito		Peluso S.r.l. Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "tempestività informazioni"	Punteggio totale dell'indicatore tempestività informazioni / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC Risultato conseguito		SAM S.r.l. Risultato conseguito		Autoservizi Sica SAS Risultato conseguito		SCAT S.r.l. Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "tempestività informazioni"	Punteggio totale dell'indicatore tempestività informazioni / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

### 8. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		.Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granzio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Riconoscibilità, presentabilità del pers. viaggiante	% n° agenti dotati di cartel/totale	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello aspetti relazionali" (cortesia del personale)	Punteggio totale dell'indicatore cortesia del personale / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare		

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Riconoscibilità, presentabilità del pers. viaggiante	% n° agenti dotati di cartel/totale	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello aspetti relazionali" (cortesia del personale)	Punteggio totale dell'indicatore cortesia del personale / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



# CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Riconoscibilità, presentabilità del pers. viaggiante	% n° agenti dotati di cartel/totale	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello aspetti relazionali" (cortesia del personale)	Punteggio totale dell'indicatore cortesia del personale / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

## 9. LIVELLO SERVIZIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granozio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Riscontro proposte e reclami	% riscontri entro 30 giorni/tot.	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello del servizio"	Punteggio totale dell'indicatore livello del servizio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Riscontro proposte e reclami	% riscontri entro 30 giorni/tot.	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello del servizio"	Punteggio totale dell'indicatore livello del servizio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Riscontro proposte e reclami	% riscontri entro 30 giorni/tot.	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "livello del servizio"	Punteggio totale dell'indicatore livello del servizio / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

### 10. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori di qualità	Unità di misura	A.T.O. S.N.C.		Autolinee De Rosa SAS		EREDI FRASCA S.N.C		Autolinee Giuliano S.A.S		Autoservizi Granzio	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Mezzi con motore a scarico controllato standard EURO 2 – EURO 3 – EURO 4	% mezzi sul totale	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "attenzione all'ambiente"	Punteggio totale dell'indicatore attenzione all'ambiente / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

Indicatori di qualità	Unità di misura	INFANTE A. R.S.N.C.		Leonetti & Gallucci S.r.l.		Pazzanese S.A.S.		Peluso S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Mezzi con motore a scarico controllato standard EURO 2 – EURO 3 – EURO 4	% mezzi sul totale	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "attenzione all'ambiente"	Punteggio totale dell'indicatore attenzione all'ambiente / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare

Indicatori di qualità	Unità di misura	RIAG SNC		SAM S.r.l.		Autoservizi Sica SAS		SCAT S.r.l.	
		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito		Risultato conseguito	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Mezzi con motore a scarico controllato standard EURO 2 – EURO 3 – EURO 4	% mezzi sul totale	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare
Media aritmetica dell'indicatore della qualità "attenzione all'ambiente"	Punteggio totale dell'indicatore attenzione all'ambiente / N° utenti intervistati	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

### 7 - Documenti di Viaggio

Gli Utenti sono tenuti a munirsi, ai sensi di Legge, di titolo di viaggio riconosciuto valido ed idoneo ed a conservarlo per la durata del viaggio.

Sono titoli di viaggio il biglietto di corsa semplice, di andata e ritorno e l'abbonamento.

Il biglietto di corsa semplice deve essere richiesto al personale in servizio all'atto della salita sull'autobus e consente di usufruire della prestazione fino alla discesa dalla vettura sulla quale è stato rilasciato e per la percorrenza prevista.

Il biglietto singolo consente il viaggio di un solo passeggero.

La società consente il rilascio di biglietti cumulativi per più passeggeri nonché di biglietto di andata e ritorno secondo le tariffe regionali vigenti.

L'Utente deve munirsi del biglietto sull'Autobus utilizzato mentre l'abbonamento verrà rilasciato, a seguito del pagamento del relativo corrispettivo, presso la sede aziendale.

L'abbonamento può essere settimanale, quindicinale e mensile.

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 50x30x50 e di peso pari a Kg. 10.

E' inoltre ammesso il trasporto gratuito di carrozzine e passeggini per bambini, di piccoli strumenti musicali, di canna da pesca, di sci e di fucili da caccia purché smontati e tenuti nella custodia.

Per i bagagli e i pacchi, aventi dimensioni fino ad un massimo di 80x45x25 e di peso non superiore a Kg. 20, possono essere trasportati, in numero non superiore a due per ogni viaggiatore, con pagamento del biglietto per ciascuno di essi.

Per tali pacchi e bagagli, il viaggiatore dovrà chiedere al personale in servizio il deposito nel vano porta bagagli della vettura.

In ogni caso, non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm 80x45x25 ed il peso di Kg. 20.

Il trasporto di bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'azienda, quando gli autobus sono affollati.

### 8 - Le tariffe

Ai sensi dell'art. 11 del contratto di affidamento provvisorio per il trasporto pubblico di interesse provinciale su gomma stipulato con la Provincia di Salerno in data 07/04/2011, Co.Sa.T. ha adottato le tariffe di cui alla Deliberazione della Giunta Provinciale n°128 del 09/05/2011, riportate nella tabella sottostante.



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

Fascia	2010					2011 con incremento 10% DGR				Dettaglio Chilometrico			DEFINITIVO 2011		
	Dettaglio Chilometrico		Biglietto	Abbonamenti		Biglietto	Abbonamenti			da km	a km	Biglietto	Abbonamenti		
	da km	a km		Quindicinali	Mensili		Quindicinali	Mensili					Quindicinali	Mensili	
1	1	10	€1,10	€14,00	€27,40	€1,21	€15,40	€30,14	1	1	10	€1,20	€15,40	€30,10	
2	11	20	€1,50	€18,10	€35,00	€1,65	€19,91	€38,50	2	11	20	€1,70	€19,90	€38,50	
3	21	30	€2,00	€25,40	€47,80	€2,20	€27,94	€52,58	3	21	30	€2,20	€27,90	€52,60	
4	31	40	€2,50	€29,10	€55,30	€2,75	€32,01	€60,83	4	31	40	€2,80	€32,00	€60,80	
5	41	50	€3,00	€34,90	€66,00	€3,30	€38,39	€72,60	5	41	50	€3,30	€38,40	€72,60	
6	51	60	€3,40	€38,40	€73,10	€3,74	€42,24	€80,41	6	51	60	€3,70	€42,20	€80,40	
7	61	70	€3,80	€43,70	€84,30	€4,18	€48,07	€92,73	7	61	70	€4,20	€48,10	€92,70	
8	71	80	€4,40	€50,60	€97,20	€4,84	€55,66	€106,92	8	71	80	€4,80	€55,70	€106,90	
9	81	90	€4,80	€55,30	€106,60	€5,28	€60,83	€117,26	9	81	90	€5,30	€60,80	€117,30	
10	91	100	€5,30	€60,90	€117,70	€5,83	€66,99	€129,47	10	91	100	€5,80	€67,00	€129,50	
11	101	125	€6,40	€75,80	€145,80	€7,04	€83,38	€160,38	11	101	125	€7,00	€83,40	€160,40	
12	126	150	€8,00	€90,30	€173,50	€8,80	€99,33	€190,85	12	126	150	€8,80	€99,30	€190,90	
13	151	175	€9,10	€104,60	€201,00	€10,01	€115,06	€221,10	13	151	175	€10,00	€115,10	€221,10	
14	176	200	€10,20	€118,80	€228,40	€11,22	€130,68	€251,24	14	176	200	€11,20	€130,70	€251,20	
15	201	225	€11,60	€134,00	€257,90	€12,76	€147,40	€283,69	15	201	225	€12,80	€147,40	€283,70	
16	226	250	€12,70	€148,80	€285,80	€13,97	€163,68	€314,38	16	226	250	€14,00	€163,70	€314,40	



# CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

Fascia	2010							2011 con incrementom 10% DGR					DEFINITIVO 2011				
	Dettaglio Chilometrico		Abbonamenti speciali per lav. Dip.					Abbonamenti speciali per lav. Dip.					Abbonamenti speciali per lav. Dip.				
	da km	a km	10 corse	12 corse	20 corse	24 cose	44 corse	10 corse	12 corse	20 corse	24 cose	44 corse	10 corse	12 corse	20 corse	24 cose	44 corse
1	1	10	€4,80	€5,80	€10,10	€12,10	€21,80	€5,28	€6,38	€11,11	€13,31	€23,98	€5,30	€6,40	€11,10	€13,30	€24,00
2	11	20	€6,30	€7,40	€12,50	€15,20	€28,40	€6,93	€8,14	€13,75	€16,72	€31,24	€6,90	€8,10	€13,80	€16,70	€31,20
3	21	30	€8,90	€10,60	€17,80	€21,20	€38,60	€9,79	€11,66	€19,58	€23,32	€42,46	€9,80	€11,70	€19,60	€23,30	€42,50
4	31	40	€10,50	€12,60	€20,00	€24,20	€43,70	€11,55	€13,86	€22,00	€26,62	€48,07	€11,60	€13,90	€22,00	€26,60	€48,10
5	41	50	€12,10	€14,70	€24,20	€29,40	€53,50	€13,31	€16,17	€26,62	€32,34	€58,85	€13,30	€16,20	€26,60	€32,30	€58,90
6	51	60	€12,60	€15,40	€26,30	€31,50	€57,80	€13,86	€16,94	€28,93	€34,65	€63,58	€13,90	€16,90	€28,90	€34,70	€63,60
7	61	70	€14,70	€17,80	€30,50	€35,50	€66,00	€16,17	€19,58	€33,55	€39,05	€72,60	€16,20	€19,60	€33,60	€39,10	€72,60
8	71	80	€17,30	€21,20	€34,50	€41,60	€75,50	€19,03	€23,32	€37,95	€45,76	€83,05	€19,00	€23,30	€38,00	€45,80	€83,10
9	81	90	€18,80	€23,20	€37,60	€45,70	€83,20	€20,68	€25,52	€41,36	€50,27	€91,52	€20,70	€25,50	€41,40	€50,30	€91,50
10	91	100	€21,20	€25,20	€41,60	€50,50	€92,30	€23,32	€27,72	€45,76	€55,55	€101,53	€23,30	€27,70	€45,80	€55,60	€101,50
11	101	125	€25,80	€31,50	€51,30	€61,90	€114,20	€28,38	€34,65	€56,43	€68,09	€125,62	€28,40	€34,70	€56,40	€68,10	€125,60
12	126	150	€30,50	€36,50	€61,90	€74,10	€135,00	€33,55	€40,15	€68,09	€81,51	€148,50	€33,60	€40,20	€68,10	€81,50	€148,50
13	151	175	€35,50	€43,10	€71,40	€86,00	€157,30	€39,05	€47,41	€78,54	€94,60	€173,03	€39,10	€47,40	€78,50	€94,60	€173,00
14	176	200	€41,00	€49,20	€81,70	€97,40	€178,60	€45,10	€54,12	€89,87	€107,14	€196,46	€45,10	€54,10	€89,90	€107,10	€196,50
15	201	225	€46,20	€54,80	€91,40	€109,60	€202,00	€50,82	€60,28	€100,54	€120,56	€222,20	€50,80	€60,30	€100,50	€120,60	€222,20
16	226	250	€51,00	€60,80	€101,50	€121,60	€223,30	€56,10	€66,88	€111,65	€133,76	€245,63	€56,10	€66,90	€111,70	€133,80	€245,60



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore, 17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato: 6807829852

### 9- Richiesta informazioni

Per informazioni sui servizi, gli orari ed i percorsi è possibile contattarci telefonicamente al n. 089/382062 nei giorni feriali, in particolare, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,30 e dalle 15,30 alle 17,00, mentre il sabato dalle ore 09,00 alle ore 12,00.

### 10- Modalità di presentazione reclami

Nell'ottica del miglioramento progressivo della qualità dei servizi erogati, la Società Consortile ha predisposto apposite procedure per la gestione sia dei reclami che dei suggerimenti. Responsabile del "Customer Care" è il Dr. Giuseppe Vitolo.

Il suggerimento rappresenta lo strumento attraverso il quale l'utente comunica notizie utili relativamente all'erogazione di un servizio al fine di renderla sempre più compatibile e coerente con quelle che sono le aspettative del cliente.

La Società Consortile considera i reclami un regalo del cliente che intende teorizzare.

Sia il reclamo che il suggerimento rappresentano un'opportunità:

- per migliorare il servizio;
- per conoscere meglio le esigenze dei clienti;
- per comprendere cosa abbia valore per particolari clienti.

Possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente o per telefono, che in forma indiretta, vale a dire per iscritto tramite posta tradizionale, fax o posta elettronica.

Nel primo caso, il personale, che ha contatto con gli utenti (sia direttamente che per telefono), è in grado di fornire tutte le informazioni circa le modalità di presentazione del reclamo per iscritto.

Nel secondo caso il Cliente che volesse reclamare può farlo mediante lettera aperta oppure compilando il modulo di reclamo presente sull'automezzo e/o reperibile presso la sede sita in Via G. Pastore n°17, 84131 a Salerno.

In entrambi i casi, il reclamo può essere:

- consegnato al conducente dell'autobus;
- spedito in busta chiusa all'azienda e/o al "Co.Sa.T."
- inviato a mezzo fax al n. 089/38 59 63.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, la società Consortile provvede a comunicarVi l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi, se possibile, a rimuovere le irregolarità riscontrate e/o a prendere gli opportuni provvedimenti.

Perché i reclami siano gestiti, occorrono necessariamente che siano specificamente circostanziati e completi di nominativo ed indirizzo del mittente. Tutti i dati personali del viaggiatore saranno trattati nel rispetto della legge sulla privacy e successive modifiche ed integrazioni.



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore,17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato:6807829852

### 11 - Rimborsi

Il rimborso può essere corrisposto qualora si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al Cliente. Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio siano causate da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda.

In particolare, la Società Consortile è responsabile, secondo le regole generali in tema d'inadempimento (art. 1218 cod. civ.), per il ritardo o la mancata esecuzione del trasporto; è responsabile dei sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante il trasporto e della perdita od avaria del bagaglio, se non prova di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno (art. 1681, 1° comma). Ne consegue che anche la colpa lieve espone il vettore al risarcimento dei danni. Trattandosi di responsabilità contrattuale per colpa, il vettore potrà liberarsi provando che il sinistro è dovuto a caso fortuito, a fatto del danneggiato o di terzi. L'azione contrattuale del danneggiato si prescrive in un anno.

Il viaggiatore è responsabile dei danni che arreca all'Azienda, al personale ed al patrimonio aziendale, durante il viaggio. E', altresì, responsabile per i danni alla persona arrecati a terzi ed alle loro cose durante il viaggio.

### 12 – Modalità di recupero oggetti smarriti

Bagagli ed oggetti smarriti, rinvenuti sugli automezzi, sono consegnati al termine del servizio di linea alla sede dell'Azienda che ha effettuato il servizio (gli indirizzi sono riportati al par. 2) dove rimangono in giacenza per 30 giorni. Trascorso tale periodo l'Azienda non risponde più di quanto smarrito.

L'Organizzazione custodisce gli oggetti smarriti, assicurandone l'integrità ed il rispetto della privacy del Cliente.

Per il loro recupero è possibile contattarci telefonicamente al n. 089/382062.

### 13 - Diritti e doveri dei viaggiatori

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblico, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi servizi di trasporto;
3. pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporti necessari al completamento del viaggio;
4. facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi se possibile, in caso di anomalie o d'incidente;
5. rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;



## CO.SA.T. Società Consortile a R. L.

Via Pastore,17 - 84131 Salerno - Italia  
Capitale Sociale: €. 14.706,00 – P.I. e N° Iscr. R.I. : 03784670659  
Tel. 089 382062 - Fax 089 385963



Num. Certificato:6807829852

6. igiene e pulizia dei mezzi;
7. riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
8. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
9. facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

1. pagare il biglietto;
2. non occupare più di un posto a sedere;
3. non danneggiare o insudiciare il mezzo di trasporto;
4. rispettare il divieto di fumare;
5. non avere comportamenti tali da recare disturbo alle altre persone,
6. rispettare le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
7. non trasportare oggetti nocivi e pericolosi;
8. non usare i segnali di allarme o altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo.