

Rev. 0.1
11.2023



Carta della Mobilità

Carta dei Servizi del trasporto persone

Presentazione cos'è la Carta della Mobilità

La presente Carta della Mobilità è un documento che regola il rapporto tra l'Azienda e i cittadini, finalizzato ad informare gli utenti sui servizi aziendali, per un corretto utilizzo degli stessi, e per rendere più facile l'accesso alle informazioni; tale trasparenza consente una partecipazione attiva di chi usa il nostro servizio che, attraverso suggerimenti e segnalazioni, contribuisce al miglioramento delle prestazioni aziendali, creando un continuo stimolo che sfocia, di anno in anno, in un costante impegno alla realizzazione di un servizio pubblico sempre più a misura delle esigenze di mobilità dei cittadini.

E' anche uno strumento attraverso cui una azienda di trasporto, con indicatori numerici, e in modo sintetico ed immediato, parla delle sue attività, dei suoi mezzi, delle sue persone, delle sue prospettive future ed espone i risultati raggiunti, definendo gli obiettivi di efficienza e qualità.

La **Carta della Mobilità** (1) (o **Carta dei Servizi dei trasporti pubblici**) è un documento in cui l'Azienda:

- presenta i servizi e le attività aziendali;
- rende note le procedure di reclamo e le modalità di contatto con l'Azienda, garantendo un rapporto di comunicazione diretto con l'utente;
- esplicita i fattori che determinano la qualità del servizio, monitorati attraverso sondaggi annuali, per rilevare il livello di gradimento del cittadino;
- rende pubblici i dati relativi alle attività svolte in un arco temporale, in un'ottica di trasparenza e qualità.

(1) Prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dalla L.273/95; dal D.P.C.M. 30/12/98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del Settore Trasporti" e dagli indirizzi della Legge Regionale 4 aprile 2012, n. 6

I principi della Carta indicati nella normativa di riferimento, ed in particolare il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) 30 dicembre 1998, sono:

- **eguaglianza e imparzialità;**
- **continuità;**
- **partecipazione;**
- **efficienza ed efficacia;**
- **libertà di scelta.**
- **le finalità della Carta:**

La Carta rappresenta uno strumento operativo attraverso il quale:

- si gestisce e si persegue il miglioramento continuo della qualità del servizio regolato dal Contratto di Servizio;
- vengono indicati con chiarezza le risorse e gli strumenti a disposizione dell'Affidatario per la realizzazione del servizio;
- vengono descritti in modo preciso gli standard di qualità ed target previsti nel Contratto di Servizio e/o quelli effettivi rispetto all'anno precedente ed eventualmente alla media degli anni precedenti;
- vengono presentati i risultati della customer satisfaction relativamente alla qualità percepita e alla qualità attesa;

- si identificano gli standard di qualità da perseguire nell'anno successivo a quello cui si riferiscono i risultati del monitoraggio;
- i clienti e l'utenza generalizzata, attraverso la conoscenza dei propri diritti, vengono invitati a partecipare attivamente – con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti – al miglioramento dei servizi offerti.

PRESENTAZIONE SOCIETÀ

Il **Consorzio Trasporti Aziende Campane**, di seguito **Co.Tr.A.C.**, è stato fondato con lo scopo di assolvere le esigenze di trasporto persone nel territorio locale, oltre che al noleggio di autobus con conducente.

Il Co.Tr.A.C., si compone delle seguenti aziende consorziate, allo scopo, dall'anno 2008:

- per il Bacino di **SALERNO**:

1) ATEC s.r.l.	Eboli(SA)	
2) AUTOLINEE BUONOTOURIST srl	Salerno (SA)	05174320654
3) COSAT ScaRL	Salerno (SA)	03784670659
4) CONSORZIO ITALIANO AUTOTRASPORTO VIAGGIATORI s.r.l.	Capaccio (SA)	04168660654
5) AUTOSERVIZI CONTE di GERARDO CONTE s.n.c.	Palomonte (SA) S.Cipriano Picentino (SA)	02916920651
6) AUTOSERVIZI COPPOLA, s.r.l.	(SA)	02646250650
7) AUTOLINEE CURCIO srl	Polla (SA)	01129000657
8) ETTORE CURCIO E FIGLI srl	S.Giovanni a Piro (SA)	05098900656
9) E.A.C. srl	Battipaglia (SA)	00242670651
10)AUTOLINEE EREDI ARTURO LAMANNA SNC	Sala Copnsilina (SA)	00198640652
11)GORRASI FRANCESCO & C. S.N.C.	Eboli (SA)	02177860653
12)AUTOLINEE L.A.S. SNC	Campagna (SA)	00283280659
13)FRANCESCO E GIUSEPPE MANSI S.N.C.	Petina (SA)	00221580657
14)MANSI S.N.C DI FEDERICO e RAFFAELE MANSI	Petina (SA)	05585620650
15)MINELLA DI MINELLA PASQUALINA LUCIA & C. SAS	Salerno (SA)	02415860655
16)MOBILITY AMALFI COAST srl	Praiano (SA) San Gregorio Magno (SA)	05278330658
17)MORRIELLO G. & C. s.n.c.	(SA)	02907950659
18)NISI ARMANDO & FIGLI DI LUISA NISI S.A.S.,	Sala Consilina (SA)	002447810652
19)AUTOLINEE ANTONIO PALMENTIERI	Eboli (SA)	00349780650
20)AUTOLINEE PECORI DI PECORI EMILIO & C SAS	Roscigno (SA)	02486950658

21)AUTOSERVIZI SANTOMAURO COSIMO & C. s.n.c.	Roccadaspise (SA)	049122606652
22)S.A.T. di IUZZOLINO ANTONIO & C. S.N.C.	San Gregorio Magno (SA)	02287640656
23)SITASUD TRASPORTI S.R.L.	Salerno	04336340726
24)EREDI TARDUGNO SANTINO GIOVANNI S.N.C.	Padula (SA)	00287520654

- per il Bacino di **AVELLINO e BENEVENTO:**

1) ACIERNO STEFANO S.R.L.	Baiano (AV)	01894610649
2) AUTOSERVIZI ACIERNO srl	Baiano (AV)	02814460644
3) AUTOLINEE E NOLEGGI DELL'ALTOSELE S.R.L.	Caposele (AV)	02357880646
4) AUTOLINEE BARTOLINI SRL	Altavilla Irpina (AV)	02306630647
5) COSAT ScaRL	Salerno (SA)	03784670659
6) AUTOLINEE CARUCCIO MICHELE	S. Michele di Serino (AV)	00254160641
7) AUTOSERVIZI di GIORDANO ISABELLA & C. S.A.S..	Palomonte (SA)	03310970656
8) AUTOLINEE E NOLEGGIO DOMENICO TRULIO	Conza della Campania (AV)	00125100644
9) AUTOLINEE ZAMPETTI & C.di ZAMPETTI TIBERIO S.A.S.	Montefusco(AV)	01781400641
10)ESERCIZIO TRASPORTI AUTOMOBILISTICI IN CONCESSIONI S.R.L. (ETAC SRL)	Benevento (BN)	00040440620
11)AUTOLINEE BIZZARRO S.R.L.	Paupisi (BN)	01363670629
12)MARCARELLI GIUSEPPE	Castelpoto (BN) Castelvetere in	00020790622
13)MOT.TAM SRL	Valfortore (BN)	01520110626
14)RISPOLI SRL	Benevento (BN)	01205630626;
15)AUTOLINEE F.LLI VERDICCHIO DI CARFORA VINCENZA & C.,SNC	S.Felice a Cancellò (CE)	01630490611
16)AUTOSERVIZI FORTORE S.R.L.	Pietralcina (BN)	01659560625
17)ANTONIO FERRAZZA & C. S.A.S.	Piedimonte Matese (BN)	00160480612

L'azienda, a mezzo delle sue Consorziato, percorre quotidianamente decine di migliaia di chilometri, orientati al trasporto pubblico, nel settore di autolinee a medio e corto raggio, adeguandosi alle radicali mutazioni della collettività che, sempre più numerosa, è motivata dall'utilità e convenienza dell'autobus, quale mezzo di trasporto collettivo sia per brevi che per lunghi collegamenti.

L'esperienza vissuta in tutti questi anni ha contribuito alla formazione di un parco autobus omogeneo e di buona qualità che risponde anzitutto alle attese

dei clienti, i quali sono sempre più esigenti, in un mercato, quale quello dei trasporti, aperto e competitivo.

Su tutti i servizi di linea e di noleggio vengono impiegati autobus di recente costruzione, dotati di tutti i comfort di serie.

Il Consorzio è munito di certificazione EN ISO 9001:2015, come ciascuna delle Aziende Consorziato.

Tale certificazione attesta esplicitamente che la propria attività è implementata al conseguimento degli obiettivi in termini di efficacia e di efficienza.

Attraverso il sistema della Qualità l'azienda riesce a mantenere sotto controllo l'attività di erogazione del servizio, nell'ambito del trasporto di persone con Autobus a noleggio da rimessa in servizio urbano, di operai agli stabilimenti e ritorno, per trasporto operai e operatrici in servizi stagionali, per gite turistiche nazionali ed internazionali.



In generale l'azienda ha operato ed opera, in questi ultimi anni, per apportare continui miglioramenti al proprio metodo di lavoro ed ai servizi offerti, puntando, con tenacia, sull'innovazione e sulla qualità, intesa quale grado di affidabilità, di efficienza e di soddisfazione dei bisogni e dei desideri del cliente.

Sotto il profilo amministrativo, il Co.Tr.A.C. contempla:

- **Il Presidente**, attualmente nella persona del Dr. Simone Spinosa, Direttore della Sitasud Trasporti s.r.l.;
- **Il Consiglio di Amministrazione**, attualmente nelle persone dei sigg. Amedeo Bonifacio (Sitasud Trasporti s.r.l.), Gerardo Buonocore (Autolinee Buonotourist s.r.l.), Francesca Paola Chianello (E.T.A.C. s.r.l.), Federico Curcio (Aziende Curcio), Arturo Lamanna (Autolinee Eredi Arturo Lamanna s.n.c.), Paola Lettieri (CIAV s.r.l.), Giuseppe Mansi (Aziende Mansi), Giuseppe Vitolo (CoSaT s.c.ar.l.);
- **L'Assemblea** di tutti i Consorziati

L'organizzazione dei servizi di trasporto pubblico gestiti sia nelle Province di Avellino, Benevento, Napoli e Salerno, che in diversi Comuni degli stessi bacini, sono regolati da specifici contratti, denominati "**Contratti di servizio**", stipulati con gli Enti Locali territoriali, con percorsi, orari e numero di corse programmate ben definiti, così come previsto dalla Legge Regione Campania n. 3/02 e succ. mod. ed int.); pertanto, nessuna modifica (*) può essere apportata ai servizi in essi contenuti, senza la preventiva valutazione e autorizzazione da parte degli Enti territorialmente competenti.

(*) *modifiche percorsi linea e orari, istituzione nuove fermate e modifiche delle esistenti, potenziamenti del servizio.*

I servizi di t.p.l. erogati

PROV.	AZIENDA	CAP	LOCALITA'	Percorrenza Media Triennio 2014/2016
AV	ACIERNO STEFANO S.R.L.	83022	BAIANO (AV)	392.118,00
AV	AUTOSERVIZI ACIERNO	83022	BAIANO (AV)	152.500,00
AV	AUTOLINEE E NOLEGGI ALTO SELE	83040	CAPOSELE AV	163.913,33
AV	AUTOLINEE BARTOLINI srl	83011	ALTAVILLA IRPINA - AV	173.539,33
AV	CARUCCIO MICHELE	83028	SERINO - AV	70.529,00
AV	AUTOSERVIZI GIORDANO di Giordano Isabella & C. sas	84020	PALOMONTE - SA	52.985,00
AV	AUTOLINEE E NOLEGGIO DOMENICO TRULIO	83040	CONZA DELLA CAMPANIA - AV	26.184,00
AV	AUTOLINEE ZAMPETTI sas	83030	MONTEFUSCO - AV	35.873,33
BN	Di CAPRIO GIUSEPPE & C. S.A.S	82100	Benevento (BN)	64.730,00
BN	ESERCIZI TRASP. AUTOMOB. IN CONCESSIONI Srl	82101	Benevento (BN)	918.352,00
BN	AUTOLINEE BIZZARRO Srl	82030	Torrecuso (BN)	311.197,00
BN	AUTOLINEE FORTORE Srl	82020	Pietralcina (BN)	158.284,67
BN	MARCARELLI GIUSEPPE	82030	Castelpoto (BN)	49.550,67
BN	MAZZONE LUCA & C. S.A.S.	82030	Castelpoto (BN)	43.488,79
BN	MOT.TAM. SRL	82100	BENEVENTO - BN	378.062,67
BN	RISPOLI SRL	82027	CASALDUNI (BN)	84.082,33
BN	SAQUELLA SRL	82027	CASALDUNI (BN)	46.301,67
BN	SELLITTO SRL	83015	PIETRASTORNINA (AV)	281.119,71

BN	VERDICCHIO srl	81027	S.FELICE A CANCELLO (CE)	169.161,00
SA	ATEC	84025	EBOLI - SA	100.000,00
SA	AUTOLINEE BUONOTOURIST - S.R.L.	84083	CASTEL SAN GIORGIO - SA	1.195.069,00
SA	AUTOSERVIZI CONTE di GERARDO CONTE s.n.c.,	84020	COLLIANO - SA	51.057,37
SA	AUTOSERVIZI COPPOLA, s.r.l.,	84099	SAN CIPRIANO PICENTINO - SA	29.777,95
SA	AUTOLINEE CURCIO - S.R.L.	84035	POLLA - SA	585.740,00
SA	ETTORE CURCIO e Figli srl	84070	SAN GIOVANNI A PIRO - SA	312.697,67
SA	E.A.C. - S.R.L.	84091	BATTIPAGLIA - SA	215.928,00
SA	GORRASI FRANCESCO & C. S.N.C.	84025	EBOLI - SA	31.244,00
SA	AUTOLINEE EREDI ARTURO LAMANNA SNC	84036	SALA CONSILINA - SA	739.910,79
SA	AUTOLINEE L.A.S. S.N.C.	84022	CAMPAGNA - SA	124.806,00
SA	FRANCESCO E GIUSEPPE MANSI S.N.C.,	84020	PETINA - SA	361.689,45
SA	MANSI S.N.C. di FEDERICO E RAFFAELE MANSI	84020	PETINA - SA	-
SA	MINELLA & C. - S.A.S.	84100	SALERNO - SA	79.494,00
SA	MOBILITY AMALFI COAST	84010	PRAIANO (SA)	161.806,33
SA	MORRIELLO G & C. - S.N.C.	84020	BUCCINO - SA	125.794,90
SA	NISI ARMANDO & FIGLI DI LUISA NISI S.A.S.,	84036	SALA CONSILINA - SA	60.093,00
SA	PALMENTIERI ANTONIO	84025	EBOLI - SA	285.175,33
SA	AUTOLINEE PECORI DI PECORI EMILIO & C SAS	84020	ROSCIGNO - SA	421.825,72
SA	AUTOSERVIZI SANTOMAURO COSIMO & C. s.n.c.,	84069	ROCCADASPIDE - SA	65.628,197
SA	S.A.T. di IUZZOLINO ANTONIO & C. S.N.C.	84020	San Gregorio Magno SA	117.669,00
SA	SITASud Srl	84100	SALERNO - SA	10.612.000,00
SA	EREDI TARDUGNO SANTINO GIOVANNI S.N.C.	84034	PADULA - SA	91.175,12
SA	COSAT ScaRL	84100	SALERNO - SA	2.163.090,47
SA	CONSORZIO ITALIANO AUTOTRASPORTO VIAGGIATORI, s.r.l.	84101	SALERNO - SA	1.323.515,33

	Km/veic	19.255.187,63
con un totale annuo di percorrenze di ca.	Km/veic	19.300.000,00

Noleggio autobus

Le Aziende Consorziate mettono a disposizione, inoltre, la pluriennale esperienza dei propri autisti, assicurando anche un servizio di massima professionalità e sicurezza.

Le attività sono rivolte, dunque, non solo al trasporto viaggiatori con servizi di linea, ma anche a coloro che sono interessati al Noleggio Bus con conducente per finalità turistiche ed alla erogazione di servizi scolastici.

I servizi di noleggio, in generale, si rivolgono ad enti pubblici e privati, associazioni, scuole, privati, che vogliono viaggiare in modo affidabile e professionale, anche per esigenze occasionali.

I modelli Gran Turismo, fornibili su prenotazione, sono dotati di WC a bordo, TV, Lettore DVD e VHS, Aria condizionata, Frigorifero, Navigatore Satellitare.

Il servizio Granturismo è ideale per servizi turistici da e per ogni destinazione:

- Servizi scolastici o gite di istruzione
- Eventi sportivi e Spettacoli
- Pellegrinaggi
- Manifestazioni
- Esigenze private

Parco autobus e rispetto per l'ambiente

Il Consorzio e le aziende di trasporto sono impegnati nel tempo a rinnovare il proprio parco autobus, nel rispetto per l'ambiente.

Nel corso dell'ultimo decennio si sono concluse le acquisizioni programmate nell'ambito della pianificazione del gruppo. Attualmente l'età media del parco veicolare è di **12 anni**.

Sono aumentati i livelli di sicurezza del viaggio, è migliorata la qualità del servizio e il trasporto pubblico cittadino è diventato più rispettoso degli equilibri ambientali.

Con riferimento, in particolare, ai Servizi Urbani e Suburbani, oltre alla graduale sostituzione dei mezzi esistenti con unità di età di immatricolazione inferiore ai 10 anni e con motorizzazioni **Euro 4**, **Euro 5** ed **Euro 6**, è prevista anche **la sperimentazione di nuovi sistemi di alimentazione** non esclusivi a gasolio (*carburante convenzionale*), ma con **carburanti alternativi**, come il metano, ed **ibridi**.

Dunque, v'è forte attenzione alla salvaguardia ambientale, per rispondere adeguatamente alle esigenze di una clientela sempre più sensibile ai problemi della vivibilità urbana e del trasporto sostenibile e maggiore attenzione all'utente attraverso il miglioramento del confort a bordo; anche la scelta delle dimensioni

e della relativa capacità di trasporto è stata finalizzata a migliorare la qualità complessiva del servizio.

L' Accessibilità ai servizi: trasporto viaggiatori con difficoltà motorie

E' possibile la salita e la discesa per i viaggiatori con difficoltà motorie sulla maggior parte delle linee erogate dal gruppo.

Alcuni degli autobus di norma utilizzati sulle linee citate sono dotati di idoneo scivolo retrattile; le tariffe di riferimento sono quelle normalmente in uso per i servizi di linea

In collaborazione con ciascuna delle Amministrazioni locali servite sono in corso lavori per consentire la realizzazione di ulteriori fermate accessibili a soggetti portatori di handicap.



Info clienti

Documenti di viaggio

All'inizio del viaggio il viaggiatore deve essere in regola con le norme di utilizzo dei titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti). Il cliente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso le biglietterie aziendali o nei punti vendita autorizzati .

Dopo la salita a bordo il biglietto a convalidato; il viaggiatore è tenuto a verificare l'esattezza della convalida e, in caso di errori, è tenuto a segnalali immediatamente al personale di bordo. Il biglietto va mantenuto integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda.

Sanzioni amministrative

A carico di coloro trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, la specifica normativa Regionale di settore prevede:

Una sanzione amministrativa pari a cento volte l'importo del biglietto dovuto, oltre il pagamento del prezzo del biglietto ed eventuali spese di notificazione.

Per i trasporti extraurbani

una sanzione amministrativa pari a cento volte il prezzo del biglietto riferito alla prima fascia chilometrica della vigente Legge Regionale, oltre il pagamento del prezzo del biglietto ordinario di tariffa extraurbana, calcolato dal capolinea di

partenza, e delle eventuali spese di notifica. Se il pagamento non verrà effettuato entro sessanta giorni dalla data di contestazione e/o notifica, la sanzione verrà aumentata del 20%.

AVVERTENZE

Appena salito sull'autobus, il viaggiatore deve far convalidare il biglietto; il viaggiatore che ritardi o non provveda alla convalida del biglietto è soggetto alle stesse sanzioni previste per coloro che viaggiano senza biglietto. Coloro che circolano sulle linee sprovvisti di regolare documento di viaggio devono corrispondere, oltre al prezzo della corsa, la soprattassa prevista dalla legge regionale.

Ogni informazione relativa ai servizi aziendali ed ai titoli di viaggio può essere richiesta direttamente presso i punti vendita aziendali.

Se si dimentica l'abbonamento

Qualora il viaggiatore, titolare di regolare abbonamento, abbia dimenticato di portare con sé il documento di viaggio e, quindi, non è in grado di esibirlo all'agente accertante, la sanzione amministrativa non si applica, a condizione che **entro i tre giorni successivi al rilevamento**, lo stesso esibisca il relativo abbonamento presso la Direzione dell'Azienda interessata.

o

Qualora la presentazione non avvenga nel termine previsto, si applicano di conseguenza le sanzioni ordinarie previste dalla Normativa regionale di settore

Tariffe e titoli di viaggio

Le Tariffe adottate per i servizi in **Regione Campania** sono quelle del Sistema **UNICO CAMPANIA**, rilavabili dal sito ufficiale <http://www.unicocampania.it>



LE **BIGLIETTERIE SONO LOCALIZZATE** (DATO AGGIORNATO SU SITO UNICO CAMPANIA)
IN:

AVELLINO E PROVINCIA

Comune	Postazione
AVELLINO	TABACCHI DI MINNO ANTONIETTA -- VIA CIRCUMVALLAZIONE 191 -- AVELLINO
AVELLINO	AIR -- AGENZIA DE ROSA -- VIA CARLO DEL BALZO 65/67 -- AVELLINO
ARIANO IRPINO	AIR -- BAR EDEN DI CUOCO LORENZO -- VIA MATTEOTTI, 7 -- ARIANO IRPINO
BAIANO	EAV -- STAZ. BAIANO
CERVINARA	EAV -- STAZ. CERVINARA
FORINO	CARTOLIBRERIA SANTUCCI EZIO -- VIA CAMPI 6 -- FORINO
GROTTAMINARDA	AIR -- DE PRIZIO TRAVEL -- VIA PIETRO NENNI 17 -- GROTTAMINARDA
MONTORO	TABACCHI EDICOLA -- VIA ROMA, 99 -- MONTORO
PAGO DEL VALLO DI LAURO	TABACCHI CASTALDO LUIGI -- VIA NAZIONALE 61 -- PAGO DEL VALLO DI LAURO

BENEVENTO E PROVINCIA

Comune	Postazione
BENEVENTO	TROTTA BUS SERVICE (EX AMTS) - VIA SANTA COLOMBA N. 139/14
BENEVENTO	AIR -- UFFICIO BIGLIETTERIA -- VIA S.S. CONTRADA PIANO CAPPELLE -- KM 267,3
ARPAIA	EAV -- STAZ. ARPAIA - AIROLA - SANT'AGATA DEI GOTI
ARPAISE	SELLITTO SRL - VIA COVINI N. 06 - ARPAISE

CASERTA E PROVINCIA

Comune	Postazione
CASERTA	TRENITALIA -- STAZ. DI CASERTA -- PIAZZA GARIBALDI -- CASERTA - TUTTI I GIORNI 9:00-19:00
CASERTA	C.L.P. -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- TERMINAL BUS V. ELLITTICO - C/O STAZIONE FFSS, CASERTA
AVERSA	TRENITALIA -- STAZ. DI AVERSA -- PIAZZA MAZZINI -- AVERSA. DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 9:00-16:00
CAIAZZO	EAV -- STAZ. CAIAZZO
CALVI RISORTA	C.L.P. -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA CASILINA KM. 185, CALVI RISORTA
CAPUA	EAV -- STAZ. SANT'ANGELO IN FORMIS
CAPUA	C.L.P. -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- CAPOLINEA CAPUA C/O AREA MERCATO SETTIMANALE, CAPUA
PIETRAVAIRANO	FERNANDES SAS -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA S. ANTONIO ABATE 19, PIETRAVAIRANO
PIEDIMONTE MATESE	EAV -- STAZ. PIEDIMONTE MATESE
PIEDIMONTE MATESE	C.L.P. -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA V. DI MATTEO 1, PIEDIMONTE MATESE (AD. STAZ. EAV)
SANTA MARIA A VICO	EAV -- STAZ. SANTA MARIA A VICO
VAIRANO PATENORA	TRENITALIA -- STAZ. DI VAIRANO-CAIANELLO -- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 9:00-13:00
VILLA LITERNO	TRENITALIA -- STAZ. DI VILLA LITERNO -- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 9:00-13:00

NAPOLI E CITTA' METROPOLITANA

COMUNE	POSTAZIONE
NAPOLI	UNICOCAMPANIA -- INFO POINT - UFFICIO ABBONAMENTI -- PIAZZA MATTEOTTI, 7 -- NAPOLI
NAPOLI	UNICOCAMPANIA -- INFO POINT - STAZ. DI VANVITELLI - LINEA 1 -- PIAZZA VANVITELLI - NAPOLI
NAPOLI	UNICOCAMPANIA -- INFO POINT - STAZ. DI UNIVERSITÀ - LINEA 1 -- PIAZZA BOVIO -- NAPOLI
NAPOLI	UNICOCAMPANIA -- INFO POINT - STAZ. DI MOSTRA - CUMANA -- PIAZZALE TECCHIO - NAPOLI
NAPOLI	UNICOCAMPANIA -- INFO POINT - STAZ. DI GARIBALDI - LINEA 1 -- PIAZZA GARIBALDI - NAPOLI
NAPOLI	UNICOCAMPANIA -- INFO POINT - STAZ. DI DANTE - LINEA 1 -- PIAZZA DANTE -- NAPOLI
NAPOLI	EAV -- STAZ. PORTA NOLANA -- NAPOLI
NAPOLI	EAV -- STAZ. FUORIGROTTA -- NAPOLI
NAPOLI	EAV -- STAZ. PIANURA -- NAPOLI
NAPOLI	EAV -- STAZ. MONTESANTO -- NAPOLI
NAPOLI	EAV -- STAZ. MADONNELLE -- VIA MADONNELLE 170 -- NAPOLI
NAPOLI	T.TRANSPORT SRL -- P.LE IMMACOLATELLA VECCHIA 1 -- NAPOLI
ACERRA	EAV -- STAZ. ACERRA
AGEROLA	EMPORIO CUOMO ROSA -- PIAZZA GENERALE AVITABILE, 29/30 -- AGEROLA
AGEROLA	DITTA CRISCUOLO ROSALBA - VIA PRINCIPE DI PIEMONTE 134/C - AGEROLA BOMERANO
AGEROLA	BAR IL RITROVO DI MILO GIUSEPPE -- PIAZZA P. CAPASSO - BOMERANO -- AGE
BACOLI	EAV -- STAZ. TORREGAVETA
BOSCOREALE	EAV -- STAZ. BOSCOREALE
BOSCOTRECASE	EAV -- STAZ. BOSCOTRECASE
BRUSCIANO	EAV -- STAZ. DE RUGGIERO -- BRUSCIANO
CAIVANO	DAV SRL -- UFFICIO- ZONA INDUSTRIALE ASI LOC. PESCAROLA, CAIVANO
CASTELLAMMARE DI STABIA	UNIVERSAL SRL -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA NAPOLI 332, CASTELLAMMARE DI STABIA
CASTELLAMMARE DI STABIA	EAV -- STAZ. VIA NOCERA
CASTELLAMMARE DI STABIA	BAR DENNY -- VIA REGINA MARGHERITA, 149/151 -- CASTELLAMMARE DI STABIA
CERCOLA	EAV -- STAZ. CERCOLA
CICCIANO	EAV -- STAZ. CICCIANO
ERCOLANO	EAV -- STAZ. ERCOLANO SCAVI

NAPOLI E CITTA' METROPOLITANA

COMUNE	POSTAZIONE
GRAGNANO	DEPOSITO SITA - VIA CASTELLAMMARE 126 - GRAGNANO
GRAGNANO	TABACCHI DI NOCERA - VIA CASTELLAMMARE 113 - GRAGNANO
ISCHIA	EAV AUTOLINEE -- BIGLIETTERIA -- C/O CAPOLINEA ISCHIA PORTO

LETTERE	CARTOLIBRERIA BALESTRA ROSA -- CORSO V.EMANUELE 44 -- LETTERE
MARIGLIANO	EAV -- STAZ. MARIGLIANO
MASSA LUBRENSE	BIGLIETTERIA SITA -- VIA REOLA - S. AGATA -- MASSA LUBRENSE
META	EAV -- STAZ. META -- VIA FLAVIO GIOIA -- META
NOLA	EAV -- STAZ. NOLA -- VIA O.LE NAPOLITANO -- NOLA
OTTAVIANO	EAV -- STAZ. OTTAVIANO -- VIA ARPAIA -- OTTAVIANO
POGGIOMARINO	EAV -- STAZ. POGGIOMARINO
POMIGLIANO D'ARCO	EAV -- STAZ. POMIGLIANO D'ARCO
POMIGLIANO D'ARCO	EAV -- STAZ. PARCO PIEMONTE -- POMIGLIANO D'ARCO
POMIGLIANO D'ARCO	C.L.P. -- UFFICIO- -- VIA LURAGHI C/O CONSORZIO IL SOLE LOTTO Z1, POMIGLIANO D'ARCO
POMPEI	TABACCHI AMETRANO -- VIA LEPANTO 191 -- POMPEI
PORTICI	EAV -- STAZ. BELLAVISTA -- PORTICI
SAN GIORGIO A CREMANO	EAV -- STAZ. CAVALLI DI BRONZO -- SAN GIORGIO A C.
SAN GIUSEPPE VESUVIANO	EAV -- STAZ. S. GIUSEPPE VESUVIANO
SAN PAOLO BELSITO	TABACCHI BONAVITA PAOLINO - VIA PER LAURO 18 - S.PAULO BELSITO
SANT'AGNELLO	EAV -- STAZ. SANT'AGNELLO
SANT'ANASTASIA	EAV -- STAZ. SANT'ANASTASIA
SOMMA VESUVIANA	EAV -- STAZ. SOMMA VESUVIANA
SORRENTO	EAV -- STAZ. SORRENTO
STRIANO	EAV -- STAZ. STRIANO
TERZIGNO	EAV -- STAZ. TERZIGNO
TORRE ANNUNZIATA	EAV -- STAZ. TORRE ANNUNZIATA
TORRE DEL GRECO	EAV -- STAZ. TORRE DEL GRECO
VICO EQUENSE	EAV -- STAZ. VICO EQUENSE

SALERNO E PROVINCIA

Comune	POSTAZIONE
SALERNO	UNICOCAMPANIA -- GIRASERVICE - V. DEI PRINCIPATI 66 SALERNO
SALERNO	BUSITALIA CAMPANIA -- BIGLIETTERIA -- PIAZZA VITTORIO VENETO -- SALERNO
SALERNO	BUSITALIA CAMPANIA -- BIGLIETTERIA -- PIAZZA MATTEO LUCIANI, 31 -- SALERNO
SALERNO	COSAT -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA GIULIO PASTORE N.15 - 84131 SALERNO
SALERNO	BUONOTOURIST -- BIGLIETTERIA -- VIA TORRIONE 93 -- SALERNO
SALERNO	SITASUD -- VIA VINCIPROVA -- SALERNO
SALERNO	BAR MARY - VIA LORENZO CAVALIERO 4 - SALERNO
ACERNO	BAR MASSIMO -- VIA DUOMO, 16 -- ACERNO
AGROPOLI	SCAT SRL -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA MATTINE, SS 267, KM 0,570 - 84043 AGROPOLI (SA)

AGROPOLI	CILENTO TPL SRL -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIALE PIAVE N. 20 - 84043 AGROPOLI (SA)
ALBANELLA	BAR GUADAGNO -- VIA GARIBALDI 11 -- ALBANELLA
AMALFI	GERRY'S PUB (FRAZ. DI POGEROLA) -- PIAZZA G. AMODIO, 3 -- AMALFI
AMALFI	FLORIO MARINA -- C.SO REPUBBLICHE MARINARE,1 -- AMALFI
ASCEA	R.I.A.G. SNC -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- CORSO ELEA N. 189 - 84040 ASCEA (SA)
BATTIPAGLIA	TABACCHERIA RIV. N°8 DI GALANTE -- VIA MAZZINI 131 -- BATTIPAGLIA
BATTIPAGLIA	EDICOLA VE.STA DI LUORDO BRUNO E C. SAS -- PIAZZA FARINA 15 -- BATTIPAGLIA
BATTIPAGLIA	EDICOLA ROMANO FRANCESCA -- VIA PAOLO BARATTA 13 -- BATTIPAGLIA
BATTIPAGLIA	"BAR DISTRIBUTORE AGIP" -- VIA BELVEDERE, 159 -- BATTIPAGLIA
BELLIZZI	TABACCHI MONTELLA NICOLA -- VIA ROMA 229 -- BELLIZZI
BRACIGLIANO	LEONETTI & GALLUCCI SRL -- VIA DAMIANO CHIESA N. 121 - 84042 BRACIGLIANO (SA)
BUCCINO	TABACCHI -- VIA PASTENI 18 -- BUCCINO
BUCCINO	BAR MONTESTELLA -- PIAZZA S. VITO 4 -- BUCCINO
CAMEROTA	INFANTE SAS -- LUNGOMARE TRIESTE N. 85 - 84040 CAMEROTA (SA), FRAZ. MARINA
CAMPAGNA	CARTOLIBRERIA IL PORTICO DI ANTONIO DI COSIMO -- VIA PROVINCIALE 132/1
CAMPAGNA	CARTOLIBRERIA 2000 -- VIA PROV.LE PER CAMPAGNA -- CAMPAGNA

SALERNO E PROVINCIA

Comune	POSTAZIONE
CAMPAGNA	BAR CIN CIN DI PODEIA MARIA G.& C. -- VIA LARGO S. ANTONIO -- CAMPAGNA
CASTEL SAN GIORGIO	BUONOTOURIST SRL -- BIGLIETTERIA -- VIA PATERNO FRAZIONE TRIVIO, CASTEL SAN GIORGIO
CASTEL SAN LORENZO	BAR SAN LORENZO DI VENTURIELLO G. -- VIA ROMA 5/3 -- CASTEL SAN LORENZO
CASTELLABATE	BUSITALIA CAMPANIA -- CAPOLINEA SANTA MARIA DI CASTELLABATE -- CASTELLABATE
CAVA DE' TIRRENI	EDICOLA FF.SS. -- PIAZZA E. DE MARINIS C/O STAZ.FS -- CAVA DE' TIRRENI
COLLIANO	BLEU BAR OASI -- VIA ISCA -- COLLIANO
CONCA DEI MARINI	BAZAR DI DE STEFANO ROSA -- VIA ROMA 8 -- CONCA DEI MARINI
CONTURSI TERME	TABACCHI BROGNA SALVATORE -- PIAZZA GARIBALDI 24 -- CONTURSI TERME
CORBARA	BAR ORCHIDEA -- VIA ANTONIO DE VITO 39 -- CORBARA
EBOLI	GULLIVER DI TOSCANO GIOVANNI -- VIA CEFFATO N. 44 -- EBOLI
EBOLI	GALLOTTA GIUSEPPE EDICOLA -- PIAZZA DELLA REPUBBLICA -- EBOLI
EBOLI	CARTOLIBRERIA CORSANO - VIA S.S. 19, 115 - EBOLI
EBOLI	CARTOLIBRERIA CONFORTI - VIALE AMENDOLA 113 - EBOLI
FELITTO	TABACCHI NARGHILE' - VIA ROMA 6 - FELITTO
FISCIANO	BUSITALIA CAMPANIA -- BIGLIETTERIA -- TERMINAL BUS UNIVERSITÀ -- FISCIANO
FISCIANO	BIGLIETTERIA TERMINAL BUS UNISA -- VIA GIOVANNI PAOLO II -- FISCIANO

GIFFONI SEI CASALI	TABACCHI DI ABATE MAURIZIO -- VIA TITO ZANIBONI, 41 -- GIFFONI SEI CAS
GIFFONI VALLE PIANA	PICENTIA FRUTTA SRL -- VIA F. TRUFFAUT, 36 -- GIFFONI VALLE PIANA
LAVIANO	BAR KING'S -- VIA ROCCO SCOTELLARO, 35 -- LAVIANO
MAIORI	TABACCHI RIV. 1 - ZUPPARDO LUIGI -- VIA G.AMENDOLA 1/BIS -- MAIORI
MINORI	TABACCHI SAMMARCO MICHELE -- VIA NAZIONALE 57 -- MINORI
MONTECORVINO ROVELLA	GOCCE D'INCHIOSTRO BELLO ELIO SAS -- PIAZZA UMBERTO I, 4 -- MONTECORVI
NOCERA INFERIORE	GARDEN BAR SRL -- VIA ATZORI, 76 -- NOCERA INFERIORE
NOCERA SUPERIORE	CB DI CALABRESE & C. SAS -- VIA PARETTI -- NOCERA SUPERIORE
OLEVANO SUL TUSCIANO	CARTOLIBRERIA CAIAZZO SERGIO -- VIA RISORGIMENTO, 34 -- OLEVANO SUL TU
PADULA	TARDUGNO SNC -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA F. DE SANCTIS, 3 - 84034 PADULA (SA)
PAGANI	CAFFÈ MEZZANINO DI R.PEPE & C. SAS -- VIA DE GASPERI 403/405 -- PAGANI

SALERNO E PROVINCIA

Comune	POSTAZIONE
POLLA	AUTOLINEE CURCIO SRL -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA DELLE FORNACI, 6 POLLA (SA)
POSITANO	BAR INTERNAZIONALE SAS DI COLLINA -- VIA G. MARCONI 306 -- POSITANO
RAVELLO	ELETTRONICA E TELEFONIA UN PUNTO IN PIU' - VIA PARCO DELLA RIMEMBRANZA 42 - RAVELLO
ROCCADASPIDE	TABACCHI COVIELLO - VIA XX SETTEMBRE 5 - ROCCADASPIDE
ROCCADASPIDE	DE ROSA SAS -- BIGLIETTERIA -- VIA G. MAZZINI N. 6 - ROCCADASPIDE (SA)
ROCCAPEMONTI	STENA TRAVEL SRL -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA S. GARGIULO N. 42 - 84086 ROCCAPEMONTI (SA)
SALA CONSILINA	ARTURO LAMANNA SNC -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA GODELMO, 14 SALA CONSILINA
SAN CIPRIANO PICENTINO	BAR CIOFFI -- VIA UMBERTO I, 76 -- SAN CIPRIANO PICENTINO
SAN GIOVANNI A PIRO	ETTORE CURCIO -- BIGLIETTERIA -- VIA RIONE NUOVO, 7 FRAZ. SCARIO - SAN GIOVANNI A PIRO (SA)
SCAFATI	EAV -- STAZ. SCAFATI
SCALA	BAR CAMPIDOGLIO -- VIA VESCOVADO 7 -- SCALA
SESSA CILENTO	GIULIANO SAS -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA ROMA 115, SESSA CILENTO (SA)
SICIGNANO DEGLI ALBURNI	BAR O' CAMIONISTA -- SVINCOLO AUTOSTRADALE A/3 SA-RC -- SICIGNANO DEG
TEGGIANO	RUOCCOSRL -- UFFICIO-BIGLIETTERIA -- VIA UMBERTO I, 10 TEGGIANO
TRAMONTI	TABACCHI APICELLA ANTONIETTA -- PIAZZA POLVICA, 6 -- TRAMONTI
VALLO DELLA LUCANIA	BUSITALIA CAMPANIA -- CAPOLINEA -- CAPOLINEA L.GO CALCINALI -- VALLO DELLA LUCANIA

Acquisto **BIGLIETTI A BORDO BUS**

Al fine di facilitare ai viaggiatori il reperimento dei titoli di viaggio, le aziende offrono comunque la possibilità, sulle linee, di acquistare a bordo delle vetture i biglietti aziendali.

Tali biglietti riportano chiaramente l'indicazione dell'importo finale che deve

essere corrisposto dall'utente. Il nuovo servizio viene svolto dallo stesso personale di guida che, al contempo, verificherà anche ai passeggeri che salgono in vettura il possesso del titolo di viaggio.

La vendita e la verifica a bordo dei titoli di viaggio da parte dei conducenti rientra tra le azioni aziendali finalizzate a combattere anche il fenomeno dell'evasione tariffaria attraverso comportamenti preventivi, anziché repressivi.

Il nostro slogan è: **“COMPRA UN BIGLIETTO, NON UNA MULTA”**.

Diritti dei viaggiatori

Tra l'utente e le Aziende si instaura un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e di doveri.

Il viaggiatore ha diritto:

- alla sicurezza e tranquillità del viaggio;
- alla continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- alla pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- alla facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capilinea); tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- al rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- all'igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- alla riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- al rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico.

Doveri dei viaggiatori e regole di viaggio

E' importante rispettare alcune regole aziendali sull'utilizzo del mezzo pubblico per agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra passeggeri, la collaborazione tra cittadini e personale viaggiante e la sicurezza del viaggio.

Salita

- Servirsi delle porte di entrata sulla vettura come indicato dalla segnaletica sulle portiere;
- Non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento.

Durante il viaggio

- Non è possibile occupare più di un posto a sedere;
- Hanno precedenza nei posti a sedere gli anziani, gli invalidi e le persone con bambini piccoli in braccio;

- E' obbligo sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura;
- Per l'utilizzo ottimale degli spazi sui mezzi, evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate;
- Per motivi di sicurezza, è vietato appoggiarsi alle portiere;
- Evitare di sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo;
- E' vietato fumare;
- Adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio;
- E' possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri;
- E' vietato salire sulle vetture in stato di ebrezza manifesta;
- E' vietato in qualsiasi modo creare situazioni di disturbo o pericolo sia per il personale di servizio, che per i viaggiatori;
- E' vietato gettare rifiuti di qualsiasi natura e dimensione all'interno dell'autobus;
- E' vietato insudiciare, danneggiare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- Utilizzare i dispositivi di emergenza ed i segnali di allarme solo in caso di grave ed imminente pericolo;
- Non possono essere trasportate armi da fuoco, fatta eccezione per il personale appartenente alle Forze Armate o di Pubblica Sicurezza.

Discesa

- Prenotare per tempo la fermata premendo l'apposito pulsante;
- E' vietato chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

Trasporto di bambini

- Il passeggero munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni.
- Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini.
- E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purchè piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Trasporto di cose ed animali

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purchè non superi le dimensioni di cm 25x30x50. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

Doveri dei viaggiatori e regole di viaggio

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia, muniti di museruola, purchè trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Tale trasporto è ammesso solo se non vengono sollevate proteste da parte degli altri viaggiatori; esso, può, inoltre, essere vietato in caso di notevole affollamento delle vetture. Ove l'animale trasportato insudici o deteriori in altro modo l'autobus, la persona che

lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni. Possono viaggiare, alle stesse condizioni, ma gratuitamente, i cani guida per non vedenti. L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Responsabilità

Responsabilità civile

Le aziende consorziate provvedono al risarcimento di eventuali danni a persona o cose cagionati per propria responsabilità civile nel caso di danni procurati a terzi o cose di terzi per effetto dell'utilizzo delle strutture e dei mezzi aziendali.

Il cittadino, per accedere all'eventuale risarcimento dei danni subiti, potrà contattare **le Unità Legali e Sinistri** di ciascuna delle aziende.

Responsabilità del viaggiatore

Il viaggiatore è responsabile dei danni che arreca all'azienda, al personale, ed al patrimonio aziendale durante il viaggio. Il viaggiatore è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio e risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la tutela.

Oggetti smarriti

Ciascuna Azienda del Gruppo garantisce le attività di rinvenimento, deposito e consegna degli oggetti smarriti sugli autobus per il periodo e secondo le modalità stabilite dagli artt. 927-931 del Codice Civile.

Gli addetti che rinvergono oggetti e/o bagagli di proprietà del cliente a bordo dei veicoli o nelle aree aziendali provvedono a consegnarle in deposito.

Qualora sia possibile identificare il proprietario, l'Azienda provvede a contattarlo (per telefono o raccomandata), invitandolo al ritiro del bene smarrito.

L'oggetto è custodito per un periodo massimo di 3 mesi e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta e che dovrà fornire tutte le informazioni atte a confermare la proprietà.

In ogni caso le Aziende declinano ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus e nelle strutture aziendali di qualsiasi tipo di oggetto.

Sinistri: incidenti frontali ed infortuni

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, il Co.Tr.A.C. e ciascuna azienda consorziata stipulano polizze assicurative e risponde dei danni causati a persone o cose qualora sia ravvisabile la sua responsabilità.

Le rispettive **Unità Legali Sinistri** gestiscono gli incidenti conseguenti alla circolazione dei veicoli e in genere le pratiche di risarcimento danni.

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificarsi a bordo delle vetture, si consiglia di segnalare subito all' autista il danno subito.

Successivamente ci si può rivolgere all'Unità Legale Sinistri per ottenere il numero di pratica e l'indirizzo della Compagnia di Assicurazione per una rapida definizione della procedura.

La richiesta di risarcimento deve essere indirizzata all' Azienda e alla Compagnia di Assicurazioni.

Nella segnalazione è essenziale specificare le circostanze dell'accaduto e i danni subiti, indicando indirizzo e numero telefonico per essere contattati, la targa o l'eventuale numero di matricola della vettura, la linea, il nominativo e l'indirizzo di eventuali testimoni e, in caso di lesioni, inviando certificato medico.

Una volta accertata la responsabilità, la Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno.

Sciopero: servizi minimi garantiti

In base alla L.146/90, come modificata dalla Legge n° 83/2000, all'Accordo Nazionale del 07.02.1991 e successive integrazioni e modificazioni e all'Accordo Aziendale 10.12.1999, si è convenuto che l'Azienda, anche in caso di scioperi o agitazioni proclamate dalle organizzazioni sindacali, garantisce, nei giorni non festivi, il servizio completo nelle seguenti fasce orarie:

dalle ore **6.30** alle ore **9.00**

dalle ore **13.00** alle ore **14.30**

Tutela dei clienti: reclami

Il Consorzio, nell'ambito di un processo di “**miglioramento continuo**” e di introduzione, all'interno dell'azienda, di una “**cultura di ascolto del viaggiatore**”, ha definito una procedura per dare risposta scritta a proposte e reclami.

Ogni cliente può inviare all'Ufficio Reclami, segnalazioni, richieste e proposte, all'indirizzo di **via G. Pastore nn°28/30, in Salerno**, via fax al n° **089 3856494**, o via mail all'indirizzo **info@cotrac.it**.

L'utente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e recapito telefonico, esporre chiaramente quanto è accaduto, allegando, eventualmente, la relativa documentazione o indicando circostanze, riferimenti o ogni altro elemento utile che faciliti, da parte del Consorzio, la ricostruzione dei fatti e l'individuazione del caso segnalato. Tutti i dati personali del viaggiatore saranno trattati nel rispetto della L.196/2003 sulla privacy.

A seguito di istruttoria di ciascun reclamo, di norma, entro 30 giorni dal ricevimento, si dà risposta motivata, salvo necessità di particolari approfondimenti degli elementi del sinistro.

N.B.

Per ottenere una **risposta scritta** è necessario indicare: i propri dati anagrafici, un recapito telefonico e l'indirizzo presso il quale si desidera ricevere comunicazioni;

per le segnalazioni che possono comportare l'applicazione di **sanzioni disciplinari** nei confronti del nostro personale, oltre ai dati sopra richiesti, è necessario, inoltre, che il reclamo contenga la **"firma autografa"** del segnalante; la mancanza o l'incompletezza di tali dati fa sì che l'Azienda non possa procedere all'attivazione della procedura disciplinare.

I reclami pervenuti, privi di tali elementi, non generano riscontro scritto; sono comunque registrati dal Consorzio e rilevati ai fini statistici.

Il Co.Tr.A.C. elabora, inoltre, un rendiconto annuale dei reclami e dei suggerimenti pervenuti, distinti per tipologia ed attinenza ai vari aspetti del servizio.

Ogni reclamo viene registrato, le sue cause analizzate e, quando possibile, rimosse, con successiva comunicazione al soggetto interessato.

E' stata data sempre più diffusione alla clientela delle modalità per reclamare attraverso libretti orari, Carta della Mobilità, affissione in bacheca, ecc.

I viaggiatori possono contare su un efficiente ed agevole sistema di comunicazione con le Aziende per la comunicazione di eventuali problemi riscontrati nell'utilizzo dei servizi aziendali, per suggerimenti o semplicemente per farci conoscere la propria opinione sul nostro lavoro.

SODDISFAZIONE CLIENTI AI RECLAMI EFFETTUATI - SONDAGGIO TELEFONICO

Il Consorzio, per meglio monitorare la soddisfazione dei propri clienti circa le risposte ricevute in riscontro ai reclami da essi presentati, effettua, con periodicità, sondaggio telefonico tra tutti coloro che hanno inoltrato un reclamo scritto, chiedendo di esprimere un voto da 1 a 10 per indicare la propria soddisfazione alle risposte ricevute; tale soddisfazione è spesso condizionata più dall'esito del reclamo stesso che dai tempi certi e contenuti del riscontro (che avviene massimo entro 30 gg).

In generale, ad oggi, i reclami sono stati veramente limitati ad episodi molto limitati e ne è sempre emerso che la maggior parte degli intervistati si ritiene sufficientemente soddisfatta.

Informazioni ai viaggiatori

Il Consorzio e le Aziende sono impegnati a garantire una comunicazione puntuale e completa alla clientela, attraverso la diffusione di tutte le informazioni riguardanti il servizio o l'attività aziendale in genere.

Info point

Negli anni sono stati sviluppati appositi **Contact Center** che integrano più canali informativi fra loro, costituendo l'interfaccia quotidiana del rapporto fra l'offerta ed il pubblico: vengono fornite informazioni sulla rete di trasporto pubblico.

In generale, presso ogni punto informativo è possibile:

1. rinnovare ogni tipo di abbonamento;
2. acquistare qualsiasi tipologia di titoli di viaggio;

3. conoscere gli orari di ogni linea;
4. ricevere informazioni sul servizio, su eventuali avvisi al cliente o su iniziative aziendali rivolte al pubblico;
5. rilasciare segnalazioni, proposte, comunicazioni e reclami;
6. pagare sanzioni amministrative;
7. ritirare i libretti orari, le Carta dei Servizi aziendali e/o altri opuscoli informativi.

CONTATTI

Per qualsiasi informazione puoi contattare le nostre sedi operative ed un operatore risponderà a tutte le tue domande.

Informazioni telefoniche

Tutte le informazioni relative a linee, percorsi ed orari, titoli di viaggio e tariffe possono essere richieste al numero **+39 328 7457654**, contattabili dal lunedì al giovedì ore 9.00 - 15.00 e il venerdì anche ore 09:00 alle ore 14.00; è attivo anche, per il Consorzio, l'indirizzo di posta elettronica info@cotrac.it.

E' disponibile inoltre un servizio di segnalazione e contatti sul sito www.cotrac.it

Ciascuna Azienda consorziata, a sua volta, ha attivi i propri numeri telefonici ed una propria casella di posta elettronica, tramite cui dà risposta a tutte le informazioni che il cliente richianda (*riportati in calce al presente documento*).

Politica per la qualità e principi fondamentali

La Direzione si impegna ad erogare il proprio servizio e quello delle Consorziato nel rispetto dei principi di **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di partecipazione, efficacia, efficienza e libertà di scelta**

La direzione ritiene prioritari i seguenti impegni:

- costante rispetto dei requisiti relativi ai servizi concordati con i committenti, e quelli previsti dalle norme cogenti e/o tecniche;
- monitoraggio continuo dei vari processi e definizione di progetti di miglioramento continuo delle loro prestazioni;
- individuazione dei fatti oggetto di monitoraggio e dei fattori che possano costituire motivo di soddisfazione da parte dei clienti, con conseguente attuazione delle modalità di accrescimento della soddisfazione dei clienti stessi.

In generale si opera affinché ogni ruolo dell'organizzazione debba sentirsi coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Ciascuna Azienda è in possesso delle certificazioni di un Sistema di qualità conforme alle norme europee della serie **UNI EN ISO 9001/2015**



Tali certificazioni hanno comportato una trasformazione culturale

dell'organizzazione che ha portato a porre, al centro degli obiettivi aziendali da perseguire, i clienti ed il soddisfacimento delle loro necessità di mobilità. Il Sistema Qualità aziendale è in continua evoluzione, sotto la spinta di un principio fondamentale: **il Miglioramento Continuo**.

Annualmente, tutte le consorziate sono sottoposte ad una verifica di sorveglianza, mirata al mantenimento della certificazione ottenuta.

Fattori di Qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del viaggiatore.

Indicatori di Qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Standard

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utente e delle potenzialità del soggetto erogatore. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. Lo standard può essere generale e specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dai viaggiatori.

I principi fondamentali

La soddisfazione dei bisogni del cliente è l'obiettivo primario del Gruppo che si impegna, quindi, a rispettare i seguenti principi, così come disposti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

L'azienda si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di clienti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra le diverse fasce di clientela;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di clienti.

Imparzialità

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda 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 od al miglioramento degli stessi.

Libertà di scelta

L'Azienda garantisce, per la sua parte ed unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Fattori di qualità, standard e procedure

L'Azienda, per migliorare la qualità e la quantità del servizio offerto, definisce in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, gli standard di prestazione che si impegna a rispettare. Tali standard si riferiscono ai seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio
- regolarità e puntualità del servizio
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comunicazioni del personale a contatto con l'utenza
- livello di servizio nelle operazioni di sportello
- attenzione all'ambiente

Per standard specifico si intende il livello qualitativo dello specifico servizio erogato: gli standard sono sottoposti a verifica e ad un periodico monitoraggio ed aggiornamento, al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

E' bene sapere che ...

Personale di controllo

Il personale addetto alle ispezioni nell'ambito delle attività di controlleria riveste, a tutti gli effetti, lo status di pubblico ufficiale nell'esercizio delle sue funzioni.

Il comportamento del personale

Allo scopo di agevolare l'accesso al servizio ai cittadini, contribuendo alla creazione tra gli stessi ed il personale di guida di un clima collaborativo, è

importante improntare i rapporti sul massimo rispetto reciproco.

Ciascuna Azienda si impegna a curare la formazione diretta del proprio personale, affinché adotti verso la clientela un comportamento professionale che assicuri un buon grado di efficienza, rispetto e di cortesia. La riconoscibilità del personale a diretto contatto con il pubblico è assicurata dalla divisa aziendale. Tutto il personale aziendale deve tenere un comportamento improntato alla discrezione e alla cortesia, in modo da ottenere il giusto gradimento da parte degli utenti.

Orari di servizio

Gli orari di servizio sono stabiliti da ciascuna delle Aziende e sono esposti presso il principale Capolinea Aziendale, essendo visionabili su Internet 24 ore su 24. L'Azienda si riserva di procedere a qualsiasi variazione per esigenze di servizio, dandone congruo preavviso al pubblico, anche mediante appositi avvisi alla clientela esposti nelle bacheche all'interno delle vetture e visionabili anche sui rispettivi siti internet.

Recapiti utili e Punti informativi

Direzione ed uffici amministrativi **Co. Tr. A.C.:**

Via G. Pastore nn° 28/30, 84100 Salerno

Tel. **+39 3287457654**

info@cotrac.it – info@pec.cotrac.it

Sito web: www.cotrac.it

Le Consorziat (dato in aggiornamento)

Azienda	Telef.	Fax	e- mail	pec
ACIERNO STEFANO S.R.L.	0818243046	0818243046	admin@acierno.com/ jonny@acierno.com	aciernostefanosrl@pec.it
AUTOSERVIZI ACIERNO s.r.l.	0818243046	0818243046	admin@acierno.com/ jonny@acierno.com	autoserviziacierno@pec.it
AUTOLINEE E NOLEGGI ALTO SELE	0827-53324	0827-53324	autolineealtosele@alice.it	studio.dott.longo@pec.it
AUTOLINEE BARTOLINI srl	0825-26416	0825-39230	amministrazione@gruppobartolini.it	amministrazioni@pec.bartoliniurismo.it
CARUCCIO MICHELE	0825-595655	0825-595656	caruccioviaggi@yahoo.it giuseppevitolo@gmail.com/ragvitolo@gmail.com	carucciomichele@pec.it
COSAT c.a.r.l.	089-382062	089-385963		cosat@pec.cqn.it
AUTOSERVIZI GIORDANO di Giordano Isabella & C. sas	0828-994197	3391517082	autoservizigiordano@tiscali.it	giordanosas@cqn.legalmail.it
AUTOL. E NOLEG. DOMENICO TRULIO	0827-39061	0827-39061	autolinee.trulio@tiscali.it	autolinee.trulio@pec.it
VERDICCHIO S.N.C..	0823-752432	0823-753084	verdicchioviaggi@iol.it	autolineeverdicchio@legalmail.it
ZAMPETTI TIBERIO S.A.S.	0825-962186	0825-962186	zampettibus@gmail.com/zampettibus.papa@gmail.com	zampettisas@pec.it
Autos.DI CAPRIO di Di Caprio Giuseppe & C. S.A.S		COSAT	autoservizidicaprio@gmail.com,	cosat@pec.cqn.it
ETAC Srl	0824-28321	0824-47081	etacsrl@tin.it;fpc2007@hotmail.it	etacsrl@pec.it
AUTOLINEE BIZZARRO S.R.L.	0824/876235	0824/876255	stefania.pannullo@gruppobizzarro.it	autolineebizzarro@legalkosmos.com
ANGELO FERRAZZA & C Sas	0823/911838	0823/911838	info@ferrazza.it	
AUTOLINEE FORTORE Srl	0824/991939	0824/991939		autoservizifortoresrl@pec.cqn.it

MARCARELLI GIUSEPPE	0824-59037	0824-59037	marcarellig@fiscali.it	autolineemarcarelli@pec.it
MAZZONE TURISMO di Mazzone Luca & C. S.A.S.		COSAT	direzione@mazzoneviaggi.com	cosat@pec.cqn.it
MOT.TAM SRL	0824-21804	0824-21804	mottamautoservizi@libero.it/palombi.autolinee@tin.it	mot.tamsrl@pec.it
RISPOLI SRL	0824.856442	0824.856442	rispoli.angela@alice.it	rispolisrl@pec.it
AUTOSERVIZI SAQUELLA S.R.L.		COSAT	autoservizisaquella@gmail.com	cosat@pec.cqn.it
SELLITTO SRL	0824-46304	0824-384914	info@sellitto.com	cosat@pec.cqn.it
ATEC	0828-330468		vincenzo.miceli@yahoo.it	atecsrl1@pec.it
AUTOTRASFER SRL	089-253130	089-253130	autotrasfer@libero.it	studio.dott.longo@pec.it
BUONOTOURIST - S.R.L.	081-951761	081-952393	dirgen@buonobus.it	autolineebuonofourist@pec.it
CONTE SNC	0828-995043	0828-995043	autoserviziconte@libero.it	autoserizicontesnc@cqn.legalmail.it
COPPOLA S.R.L.	089-882681	089-882457	info.coppola@alice.it	autoservizicoppola@pec.it
CURCIO S.N.C.	0974-986066	0974-986066	federico@autolineecurcio.it; autolinee@curciovaggi.it	autolineecurciosrl@pec.it
CURCIO - S.R.L.	0975-391213	0975-391939	federico@autolineecurcio.it; autolinee@curciovaggi.it	autolineecurciosrl@pec.it
D'ALESSIO CARMELA	3383019985	089-980496	o.dalessio@email.it	studio.dott.lomgo@pec.it
E.A.C. - S.R.L.	0828-308190	0828-44039	info@eac-autolinee.it/gscelza@eac-autolinee.it	eac@legalmail.it
E.LAMANNA - S.N.C.*	0975-520426	0975-526089	autolineelamanna@libero.it	autolineelamanna@pec.it
EREDI A. STROMILLO	0828-821038	0828-821038	almericostromillo@libero.it	studio.dott.longo@pec.it
GIULIANO	0974-836185	0974-836021	Salvatore@giulianobus.com	cosat@pec.cqn.it
GORRASI F.S.N.C.	0828-691094	0828-691094	autolineegorrasivirgilio.it	studio.dott.longo@pec.it
L.A.S.	0828-46898	0828-46898	lasviaggi@tin.it	lassnc@cqn.legalmail.it
LEONETTI & GALLUCCI	081-969167	081-5184032	leon@ffisrl.it	cosat@pec.cqn.it
LETTIERI MARIO	089-753193	089-753193	lettieri.p@gmail.com	studio.dott.lomgo@pec.it
MANSI - S.N.C.	089-232474	089-252251	autolineemansi@libero.it	autolineemansi@pec.it
MANSI FEDERICO&RAFFAELE S.N.C.	0828 69 73 06	0828 69 73 06	mansisnc@gmail.com	frmansi@pecimpresa.it
MINELLA & C. - S.A.S.	089-33791	089-233791	pecoribus@libero.it; studiopecori@alice.it	minellasas@cqn.legalmail.it
MOBILITY AMALFI COAST	089-811895	089-811895	amministrazione@mobilityamalficoast.it	mobilityamalficoast@agalmail.it
MORRIELLO G & C. - S.N.C.	0828-759832	0828-759832	viaggimorriello@fiscali.it/francomorriello77@gmail.com	morriellogregoriosnc@cqn.legalmail.it
NISI S.A.S.	0975-23133	0975-230380	autolineeenisi@vipnet.it	nisisas@cqn.legalmail.it
PALMENTIERI ANTONIO	0828-601033	0828-600807	info@autolineepalmentieri.it/a_palmentieri@virgilio.it	palmentieri@pec.it
PECORARO & C. - S.N.C.	0828-962914	0828-600808	viaggi.pecoraro@fiscali.it	studio.dott.longo@pec.it
PECORI S.A.S.	0828-963009	0828-600809	pecoribus@libero.it; studiopecori@alice.it	pecorisas@cqn.legalmail.it
PEDUTO LUIGI - S.R.L.	0828-944469	0828-600810	parpegi@fiscalinet.it	studio.dott.longo@pec.it
SANTOMAURO COSIMO	0828-742231	0828-600812	cosimo.santomauro@hotmail.it	santomaurocosimosnc@pec.it
SAT	0828-955118	0828-600813	sat.noleggio@gmail.com	satsnc@cqn.legalmail.it
SCAT S.R.L.	0974-838415	0828-600814	info@autoserviziscat.com	cosat@pec.cqn.it
SITA SPA			s.spinosa@sitasudtrasporti.it	sitasudsrl@legalmail.it
SMEC A.R.L.	0974-961565	0974-961565	smec@oneonline.it	studio.dott.longo@pec.it
TAI S.A.S	089-868230	089-868230	a.terralavoro@commercialistisalerno.it	studio.dott.longo@pec.it
TARDUGNO EREDI S.N.C.	0975-77242	0975-77242	autolineetardugno@vipnet.it	ereditardugnosnc@cqn.legalmail.it
COSAT ScaRL	089-382062	089-385963	giuseppevitolo@gmail.com/ragvitolo@gmail.com	cosat@pec.cqn.it
CIAV s.r.l.	089-753193 0828-601616	0828-601616	ciav@consorzociav.com/pierino.longo@gmail.com/lettieri.p@gmail.com	studio.dott.longo@pec.it