



70132 Bari - Via Bruno Buozzi, 36  
Tel. 080.5790211  
Fax 080.5790900  
E-mail: [info@cotrap.it](mailto:info@cotrap.it)  
PEC: [cotrap@pec.cotrap.it](mailto:cotrap@pec.cotrap.it)  
[www.cotrap.it](http://www.cotrap.it)



**INDICE**



1.1	Premessa.....	▶	4
1.2	I Principi della Carta dei Servizi.....	▶	5
1.3	Il Consorzio.....	▶	6
2.1	La tutela del Cliente.....	▶	10
2.2	Soddisfazione sul servizio.....	▶	11
2.3	I titoli di viaggio.....	▶	13
2.4	Diritti e Doveri del Cliente.....	▶	15
3.1	La Qualità e l'Ambiente.....	▶	16
3.2	Modello Organizzativo.....	▶	17
3.3	La tutela ambientale.....	▶	18
3.4	Salute e sicurezza sul lavoro.....	▶	19
3.5	Il servizio di trasporto offerto.....	▶	20
3.6	I Fattori di Qualità.....	▶	20
4.1	Organizzazione del servizio.....	▶	23
4.2	Sicurezza e ambiente.....	▶	24
4.3	Comfort del viaggio.....	▶	25
4.4	Informazione e comunicazione.....	▶	26
5.1	Condizioni Generali di Trasporto.....	▶	28
6.1	Elenco dei punti di vendita diretti.....	▶	36
6.2	Numeri utili e contatti.....	▶	37
6.3	Orari Autolinee COTRAP.....	▶	38





## 1.1 PREMESSA

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

### Normativa di riferimento

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

### La Carta dei Servizi

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

## 1.2 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

### Eguaglianza ed imparzialità

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

### Partecipazione e trasparenza

- ▶ È riconosciuto al cliente il diritto di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto. Anche in occasione dell'indagine sulla soddisfazione del cliente, l'utente trova sul questionario distribuito uno spazio riservato alle segnalazioni.
- ▶ È garantito il diritto al cliente di partecipare, anche attraverso organismi di rappresentanza, a tavoli di confronto sulle tematiche che riguardano l'erogazione del servizio.
- ▶ In ottemperanza al principio di trasparenza, l'Azienda sottopone volontariamente il proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente a verifiche ispettive periodiche a cura dell'Ente di Certificazione Certiquality.
- ▶ L'Azienda si impegna a diffondere la Carta dei Servizi, riconosciuta quale principale mezzo di comunicazione con la Clientela.

### Continuità

- ▶ Il CO.TRA.P. assicura un servizio di trasporto continuo e regolare nel rispetto dei programmi d'esercizio e degli orari diffusi alla Clientela (fatta eccezione per le interruzioni o modifiche del servizio a causa di forza maggiore o di rilevanti eventi meteorologici).
- ▶ In caso di sciopero il CO.TR.A.P. si impegna a garantire i servizi minimi secondo la normativa vigente e a darne comunicazione tempestiva mediante avvisi affissi sui mezzi di trasporto e nelle agenzie di vendita titoli di viaggio.

### Efficienza ed efficacia

- ▶ Il CO.TR.A.P. si impegna a offrire un servizio adeguato utilizzando le risorse disponibili e ricercando la migliore economicità delle risorse stesse.
- ▶ Il Consorzio si impegna a addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.
- ▶ Attraverso il sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente, l'Azienda si impegna a migliorare gli standard giudicati insufficiente dalla clientela.

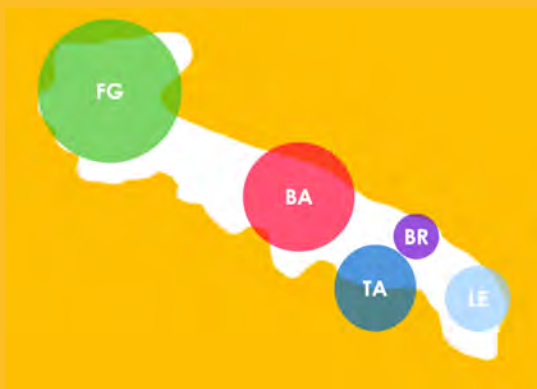
### Rispetto dell'ambiente

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

## 1.3 IL CONSORZIO

Il Co.Tr.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi) con sede in Bari, riunisce tutte le imprese di trasporto di persone presenti all'interno della Regione Puglia e sino al 30/06/2018 è affidatario di servizi finanziati interurbani per complessivi km 50.599.833 così suddivisi, per Ente di competenza, e ripartiti su n. 41 imprese Consorziati così come previsto dallo Statuto e Regolamento vigente:

▶ Regione Puglia	Km. 20.478.037
▶ Provincia di Bari	Km. 5.549.796
▶ Provincia di Brindisi	Km. 3.357.360
▶ Provincia di Foggia	Km. 10.428.172
▶ Provincia di Lecce	Km. 4.462.150
▶ Provincia di Taranto	Km. 6.324.318



Inoltre il Consorzio in nome proprio e per conto di n. 7 imprese Consorziato è affidataria sempre fino al 30/06/2018 di servizi minimi urbani per complessivi Km. 4.282.641 così distribuiti per Ente territoriale di competenza:

▶ Comune di Castellana Grotte	Km.	86.412
▶ Comune di Corato	Km.	43.140
▶ Comune di Conversano	Km.	60.573
▶ Comune di Palo del Colle	Km.	31.515
▶ Comune di Putignano	Km.	94.545
▶ Comune di Brindisi	Km.	2.074.483
▶ Comune di Fasano	Km.	379.623
▶ Comune di Ostuni	Km.	232.653
▶ Comune di San Giovanni Rotondo	Km.	423.134
▶ Comune di Gallipoli	Km.	60.270
▶ Comune di Manduria	Km.	316.355
▶ Comune di Francavilla Fontana (Br)	Km.	76.382
▶ Comune di Manfredonia	Km.	367.802
▶ Comune di Sava	Km.	35.754

Sotto si riportano sinteticamente le dimensioni raggiunte dal Consorzio e dalle Aziende Consorziato nell'anno 2016.

▶ Forza lavoro occupati diretti (media)	n.	20.83
▶ Forza Lavoro occupati imprese Consorziate	n.	2.010
▶ Punti vendita convenzionati diretti	n.	22
▶ Punti vendita convenzionati Consorziati	n.	1.101
▶ Parco mezzi autorizzati diretti	n.	19
▶ Parco mezzi autorizzati interurbani in Puglia sul TPRL Consorziato	n.	1.427
▶ Anzianità media parco mezzi diretti in anni al 31.12.16	anni	10,26
▶ Anzianità media parco mezzi consorziate in anni al 31.12.16	anni	15,70
▶ Clienti trasportati diretti	n.	299.299
▶ Clienti trasportati imprese consorziate	n.	33.143.812

## Soci Consorziati

- ▶ A.M.A.T. S.p.A.
- ▶ Acapt Nord Gargano S.r.l.
- ▶ Autolinee Chiarelli Viaggi S.r.l.
- ▶ Autolinee Dover di Veccaro Cosimo S.r.l.
- ▶ Autolinee Fratelli Blanco di Lucia Daniela & C. S.a.s.
- ▶ Autolinee Lorusso S.r.l.
- ▶ Autolinee Marino Michele S.r.l.
- ▶ Autolinee Mastrorocco Donato S.a.s. di Michele Mastrorocco
- ▶ Autolinee Nuova Sati sud S.r.l.
- ▶ Autolinee Roberto & Dongiovanni S.r.l.
- ▶ Autoservizi Bucci & Tarantini S.a.s. di Bucci Pino e C.
- ▶ Autoservizi Chiffi S.r.l.
- ▶ Autoservizi Conca Michele & C. S.n.c.
- ▶ Autoservizi F.lli Tarantini S.r.l.
- ▶ Autoservizi Tempesta S.r.l.
- ▶ Bruno Sante - Noleggio Autobus -
- ▶ Caponio Francesco
- ▶ Caputo Giuseppe
- ▶ Caruso Pasquale- Caruso Viaggi
- ▶ Ceglie Francesco - Autolinee Ceglie Franco
- ▶ Centra S.r.l.
- ▶ Chiriatti Aldo
- ▶ Ciccimarra Sante & Figli S.r.l.
- ▶ CTP S.p.A.
- ▶ De Santis Vincenzo
- ▶ Due Mari Viaggi e Turismo S.r.l.

## I numeri del consorzio



**33,14**  
milioni

PASSEGGERI  
TRASPORTATI



**50,59**  
milioni

CHILOMETRI  
COMPLESSIVI  
PERCORSI



- ▶ Elios Autolinee S.r.l.
- ▶ Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c.
- ▶ Ferrovie del Gargano S.r.l.
- ▶ Ferrovie del Sud Est S.r.l.
- ▶ Fini Luigi - Fini Viaggi
- ▶ Fratelli Latorre S.r.l.
- ▶ Gramegna Isabella & Figli S.n.c.
- ▶ Gravame Palmieri & C. S.r.l.
- ▶ I.P.A.L.N.
- ▶ Impresa Autoservizi Borman S.r.l.
- ▶ Lentini Giovanni - Autolinee Lentini Giovanni
- ▶ Marino S.r.l.
- ▶ Metauro Bus S.r.l.
- ▶ Miccolis S.p.a.
- ▶ Paolo Scoppio & Figlio Autolinee S.r.l.
- ▶ Re Manfredi Cons. Coop. Sociale A.r.l.
- ▶ S.T.P. Brindisi S.p.A.
- ▶ S.T.P. di Terra d'Otranto - S.p.A.
- ▶ Sabato Michele - Sabato Viaggi
- ▶ Saps S.r.l.
- ▶ Sassi Autotrasporti di Sassi Gennaro & C S.n.c.
- ▶ Seat S.r.l.
- ▶ SGM S.p.A.
- ▶ Sicurezza Trasporti Autolinee - Sita Sud S.r.l.
- ▶ Società Trasporti Provinciale Società per Azioni - Bari - in sigla S.T.P. Bari S.p.A.
- ▶ Strecapede Giuseppe
- ▶ Topputo Vito
- ▶ Viaggi & Turismo Marozzi S.r.l.
- ▶ Zecca Pietro

## I numeri del consorzio



**1.427**  
autobus

PARCO MEZZI  
CONSORZIATI



**2.010**  
persone

FORZA  
LAVORO  
IMPRESE  
CONSORZIATE

## 2.1 LA TUTELA DEL CLIENTE

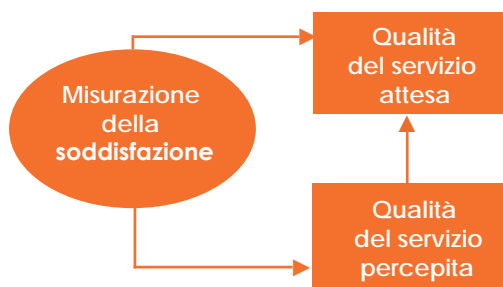
Per favorire un rapporto chiaro e positivo con gli utenti del servizio, il Consorzio cura con particolare attenzione il processo di gestione dei reclami e la relativa attività di monitoraggio. Pertanto i reclami sono puntualmente monitorati e analizzati per accertare la motivazione dell'insorgenza dell'episodio che ha portato il **Cliente** a segnalare la propria lamentela. Il Consorzio garantisce sempre una risposta a qualsiasi segnalazione pervenuta da qualsiasi canale (posta, web, fax, ecc.). Qualsiasi segnalazione, reclamo o suggerimento può essere inoltrato con firma e recapito a **"Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi – CO.TR.A.P."**– Sede Legale, Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari, a mezzo fax 080/5790900, a mezzo posta elettronica all'indirizzo:

[info@cotrap.it](mailto:info@cotrap.it) o visitando il sito [www.cotrap.it](http://www.cotrap.it)

Eventuali reclami verbali/telefonici possono essere inoltrati al seguente recapito telefonico **080/5790211**.

### La comunicazione con la Clientela

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



## 2.2 SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO

Il Consorzio si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei propri viaggiatori con un sondaggio sulle opinioni espresse su alcuni aspetti del servizio erogato. La rilevazione è svolta attraverso un questionario anonimo distribuito alla clientela sui mezzi dal personale autista, per la durata di un mese, due volte all'anno, sulle linee provinciali gestite in via diretta dal Consorzio (Andria – Bari Z.I.; Bitonto – Santo Spirito; Corato – Trani;). Attraverso il questionario, **Soddisfazione Sul Servizio**, il cliente può esprimere il suo giudizio sul servizio di trasporto usufruito formulando una valutazione sui seguenti aspetti: puntualità della corsa, sicurezza del viaggio, comfort del mezzo, pulizia e rapporto con il personale. La valutazione può essere espressa attraverso una scala di giudizi: ottimo/buono/sufficiente/mediocre/scarso, ai quali è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico (ottimo p. 5, buono p. 4, sufficiente p. 3, mediocre p. 1, scarso p. 0). Il giudizio complessivo ha un campo di oscillazione compreso tra i valori di zero e trenta, il giudizio di minima accettabilità della soddisfazione media è pari a 18/30.

Nell'anno 2016 l'indagine è stata svolta, con le modalità sopra riportate, nei mesi di giugno e novembre. Per ogni corsa effettuata si registrano in media 35 persone che compilano il questionario (per la maggior parte studenti e lavoratori). Di essi, più della metà usufruisce giornalmente del servizio di trasporto e pertanto fa uso di titoli di viaggio nella forma di abbonamenti settimanali e/o mensili.

Il questionario della **Soddisfazione Sul Servizio** è reperibile su qualunque autolinea **COTRAP**, oppure on line al seguente link:

<http://www.cotrap.it/download/SoddisfazioneServizio.pdf>



Confrontando il risultato medio di soddisfazione dell'anno 2016 con quello del precedente anno, si rivela che per il 2016 si è raggiunto il valore di 27,01/30 contro i 27,97/30 del 2015.

Analizzando nello specifico ogni singolo aspetto del servizio sottoposto all'indagine, si conclude quanto segue:

► **Puntualità:** questo aspetto è altamente influenzato da fattori non riconducibili alla volontà aziendale. Traffico, blocchi stradali ed interruzioni, passaggi a livello chiusi per periodi prolungati, scioperi condizionano profondamente il giudizio della cliente. Nonostante tali fattori negativi, il Consorzio è riuscito ad ottenere un risultato soddisfacente di 26,15/30

► **Sicurezza:** relativamente a tale aspetto il giudizio del cliente è influenzato dalla percezione delle capacità di guida del personale autista, dallo stato di manutenzione dei mezzi aziendali utilizzati per l'espletamento del servizio e sull'eventuale verificarsi di problemi di natura meccanica durante il viaggio usufruito. Anche in questo caso, nonostante tali fattori negativi, il Consorzio ha raggiunto un risultato soddisfacente (26,83/30).

► **Comfort:** tale aspetto è senz'altro quello che più di tutti gli aspetti è influenzato da giudizi soggettivi della clientela. Nello specifico, si segnala che i giudizi dei Clienti sono spesso accompagnati da considerazioni personali, nonché da richieste di comfort aggiuntivi. Il risultato 2016 non ha superato quello del precedente anno raggiungendo comunque un risultato ritenuto soddisfacente di 27,17/30.

► **Pulizia:** il risultato dell'anno 2016 non ha superato quello raggiunto nel precedente anno 26,60/30. Il Consorzio prosegue nell'intraprendere costanti azioni di monitoraggio sui servizi di pulizia per raggiungere più alti livelli di soddisfazione.

► **Personale:** Il giudizio del Cliente su tale aspetto è riferito alla percezione avuta durante il viaggio sull'atteggiamento e cortesia del personale di bordo. Nell'anno 2016 il risultato raggiunto è stato di 28,30/30. La Presidenza del Consorzio si ritiene soddisfatta dell'esito del monitoraggio.

### CONCLUSIONI:

Si evidenzia un trend positivo del giudizio complessivo della Clientela. Il Consorzio intende avviare azioni di miglioramento soprattutto relativamente alla pulizia dei mezzi, ritenuto fattore importante per la soddisfazione della propria clientela. Per tutti gli altri aspetti, si ritiene comunque possibile poter migliorare i livelli di gradimento della Clientela.

**Tutti i risultati della soddisfazione della clientela sono oggetto di riesame della direzione aziendale e sono resi pubblici attraverso la presente carta dei servizi.**

## 2.3 I Titoli di Viaggio

Le tipologie di titoli di viaggio adottate dal Consorzio Co.tr.a.p. sono:

### BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE

Il biglietto di corsa semplice è acquistabile esclusivamente nei punti di vendita autorizzati. Il Cliente appena salito a bordo dell'autobus deve convalidare il titolo di viaggio mediante timbratura (o obliterazione) da effettuarsi nell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, nelle immediate vicinanze del posto guida. Ogni biglietto deve essere obliterato singolarmente. Il biglietto obliterato è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiedere in visione il biglietto per il controllo.

### BIGLIETTI DI ABBONAMENTO

Il biglietto di abbonamento adottati dal Consorzio Co.tr.a.p. sono:

- ▶ **ABBONAMENTO SETTIMANALE ORDINARIO:** valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata ed utilizzabile per un massimo di 12 corse;
- ▶ **ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO:** valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato ed utilizzabile per un massimo di 52 corse;
- ▶ **ABBONAMENTO SETTIMANALE RIDOTTO:** rilasciabile esclusivamente sui servizi svolti per non più di cinque giorni alla settimana, valido per la settimana solare sovrastampata ed utilizzabile per un massimo di 10 corse;
- ▶ **ABBONAMENTO MENSILE RIDOTTO:** rilasciabile esclusivamente sui servizi svolti per non più di cinque giorni alla settimana, valido per il mese solare sovrastampato ed utilizzabile per un massimo di 42 corse. Si precisa che la settimana solare termina alle ore 24.00 della domenica, mentre il mese solare termina

alle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese. Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile), acquistabile esclusivamente nei punti di vendita autorizzati, deve essere convalidato mediante validazione da parte del Cliente ad ogni salita sull'autobus. Il biglietto di abbonamento è abbinato al possesso di una tessera di riconoscimento elettronica aziendale numerata, personale e non cedibile. Tale tessera si richiede on-line collegandosi al portale <http://mycard.cotrap.eu> al prezzo di € 10,00 ed è valido per 5 anni. Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta al personale addetto ai controlli o alle verifiche. Il Cliente che all'atto del controllo da parte del personale addetto alle verifiche viene trovato sprovvisto del titolo o comunque non valido è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa pecuniaria di € 100,00 (cento €), ridotta a € 50,00 (cinquanta €) se estingue l'illecito entro trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica (art. 32 L.R. 31 ottobre 2002 n. 18). Il Cliente trovato in possesso di documento di viaggio contraffatto (tagliato, cancellato manomesso o comunque reso illeggibile) sarà denunciato all'Autorità Giudiziaria secondo quanto prescritto dal Codice Penale.

### I PUNTI VENDITA

La rete di vendita riferita ai titoli di viaggio Co.tr.a.p. è costituita da esercizi commerciali quali tabaccherie, edicole, bar, incaricati alla vendita dei biglietti attraverso sottoscrizioni di apposite convenzioni. Attualmente i punti vendita abilitati alla vendita di titoli di viaggio relativi alle tre linee esercitate in via diretta dal Consorzio sono n. 22 (dato aggiornato al 31/12/2016).



## 2.4 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

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

I **DIRITTI** del Cliente sono relativi a:

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

Relativamente ai **DOVERI**, il Cliente deve:

- ▶ Rispettare le indicazioni dell'Azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- ▶ Viaggiare con titolo di viaggio regolarmente validato;
- ▶ Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all'Azienda o agli altri Clienti;
- ▶ Rispettare il "Regolamento di viaggio" sia a bordo degli autobus sia nelle varie strutture aziendali;
- ▶ Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita sui mezzi e durante il viaggio.

OGNI BIGLIETTO DEVE ESSERE  
OBLITERATO SINGOLARMENTE.

Il biglietto obliterato è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiedere in visione il biglietto per il controllo.

### 3.1 LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

Il Consorzio attua un sistema di gestione integrato conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2008** e **UNI EN ISO 14001:2004**, impegnandosi ad allineare l'intera organizzazione ed i processi interni secondo quanto previsto ed indicato all'interno del Sistema Integrato. L'adozione di un Sistema di Gestione Qualità e di un Sistema di Gestione Ambiente dimostra la volontà del Consorzio di garantire che la produzione dei propri servizi avvenga nella piena soddisfazione delle esigenze della clientela, che la gestione del proprio sistema avvenga nei massimi livelli di efficacia ed efficienza, che le prestazioni ambientali dei processi aziendali soddisfino costantemente i requisiti di legge.

La Direzione del "Co.Tr.A.P" ha inteso documentare e formalizzare la politica, gli obiettivi e gli impegni assunti in merito alla **Qualità** e all'**Ambiente**. La Direzione ha definito ed emesso un documento esterno, denominato "Politica per la Qualità e l'Ambiente", che costituisce il punto di riferimento continuo e costante per ogni attività che influenza la qualità dei servizi forniti, con l'impegno e l'obiettivo di soddisfare, sempre e in ogni modo, le esigenze implicite ed esplicite del Cliente, riguardo alle sue specifiche richieste. La Politica per la Qualità e l'Ambiente:

- ▶ è appropriata agli scopi dell'organizzazione,
- ▶ è appropriata alla natura, alla dimensione e agli impatti ambientali delle attività e dei servizi,
- ▶ include l'impegno al miglioramento continuo;
- ▶ include la prevenzione all'inquinamento;
- ▶ comprende l'impegno alla conformità alla legislazione e regolamentazione ambientale applicabile e agli altri requisiti sottoscritti dall'organizzazione;
- ▶ riporta un quadro riferimento per: definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, e stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi ambientali;
- ▶ è periodicamente riesaminata, nel riesame della direzione, per verificarne la continua adeguatezza;
- ▶ è disponibile al pubblico e a tutte le parti interessate;
- ▶ è documentata, attuata e conservata;
- ▶ è diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione, al fine di: accrescere la consapevolezza dell'importanza del ruolo di ogni dipendente nello svolgimento delle sue attività, e di sensibilizzare i dipendenti sulle tematiche ambientali.



## 3.2 MODELLO ORGANIZZATIVO

Allo scopo di rafforzare il proprio sistema di controllo interno ed assicurare i più elevati standard in materia di trasparenza e integrità nelle operazioni aziendali, nonché al fine di garantire l'eticità dei propri comportamenti, il Consiglio di Amministrazione del Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi ha approvato il Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 unitamente al Codice Etico aziendale ed al Sistema Disciplinare (che del Modello ne costituiscono parte integrante) ed ha, altresì, nominato l'Organismo di Vigilanza con il compito di verificarne l'effettiva attuazione ed applicazione nonché le necessità di aggiornamento.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo del Consorzio si compone dei seguenti documenti:

- ▶ Il manuale
- ▶ Il codice etico;
- ▶ Il sistema disciplinare;
- ▶ Il documento "Disciplina e compiti dell'Organismo di Vigilanza."

Cotrap ritiene imprescindibile – nella conduzione degli affari – il rispetto della normativa vigente ed in particolare delle previsioni di cui al citato decreto e condanna fermamente ogni condotta finalizzata alla commissione, anche solo tentata, di comportamenti sanzionati dal decreto medesimo. Cotrap ritiene altresì fondamentale ai fini dell'instaurazione e del mantenimento di un corretto rapporto fiduciario con ogni controparte che giunga a collaborare con esso (a qualunque titolo), il rispetto dei comportamenti indicati nel Codice Etico improntati alla trasparenza ed all'integrità.

Tutti i Terzi Destinatari, ove interessati, potranno indirizzare le richieste di informazioni sul Modello del Consorzio per posta ordinaria all'indirizzo:

**"Organismo di Vigilanza di Cotrap" Via Bruno Buozzi,  
36 70132 – Bari o all'indirizzo e-mail:  
[organismodivigilanza@cotrap.it](mailto:organismodivigilanza@cotrap.it)**



### 3.3 LA TUTELA AMBIENTALE

Il Consorzio opera con l'intento di salvaguardare l'integrità dell'ambiente circostante. A tal fine si impegna ad assicurare il rispetto delle leggi relative alla tutela ambientale attraverso un continuo e rigoroso controllo e a gestire, preservare e, ove possibile, diminuire l'utilizzo di risorse naturali. Il Consorzio persegue il miglioramento continuo di interventi atti a prevenire o diminuire l'inquinamento ambientale e ridurre al minimo la produzione di sostanze inquinanti nell'ambito delle attività direttamente influenzabili secondo criteri di fattibilità e sostenibilità economica.

Il CO.TR.A.P. inoltre, compatibilmente con le risorse disponibili provvede al rinnovo della flotta veicolare, scegliendo autobus a basso impatto ambientale. Inoltre il Consorzio continua a mantenere la certificazione ambientale **UNI EN ISO 14001:2004** grazie al proprio Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma in materia.





### 3.4 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il Consorzio attribuisce grande importanza all'integrità fisica e morale dei propri dipendenti e collaboratori, garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. Inoltre il Co.tr.a.p. cura la diffusione e il consolidamento di una cultura della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il Personale. Tutto il Personale, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipa a tale processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

Il Consorzio garantisce il rispetto delle disposizioni contenute nel Documento di Valutazione dei Rischi ed in generale delle prescrizioni di cui al D.lgs. n. 81/2008, nonché di tutte le norme di legge e regolamenti vigenti ed applicabili, in materia antinfortunistica e di igiene e salute sul lavoro.



### 3.5 IL SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO

Il CO.TR.A.P. gestisce in via diretta tre autolinee di competenza della Provincia di Bari e nello specifico:

- ▶ Andria – Bari Z.I. (operaia)
- ▶ Bitonto – Santo Spirito;
- ▶ Corato – Trani.

Il servizio viene eseguito secondo il programma annuale d'esercizio attraverso n. 19 mezzi e prevede la sospensione nel giorno del Santo Natale, Capodanno e S. Pasqua.

Il servizio di trasporto del CO.TR.A.P. per le tre linee provinciali nell'anno 2016 ha trasportato 299.299 persone.

In ossequio a quanto previsto dalla Legge 146/90 e succ. modificazioni i servizi minimi da garantire alla clientela, indipendentemente dalle modalità di astensione per scioperi, si concentrano nelle seguenti fasce orario: dall'inizio del servizio sino alle ore 8.29 e dalle ore 12.30 alle ore 14.29

### 3.6 I FATTORI DI QUALITA'

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

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

#### **Organizzazione del servizio**

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

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

In caso di sciopero il Cotrap garantisce l'effettuazione dei servizi nelle fasce garantite (fino alle ore 8.29 e dalle ore 12.00 alle ore 14.29). In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi

natura e durata, CO.TR.A.P. si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus.

### **Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambientale**

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

Per attenzione all'ambiente si intendono tutti gli sforzi operati dal Consorzio per ridurre al massimo le emissioni in atmosfera e per tutelare l'ambiente circostante con tutti i mezzi possibili (Gli autobus aziendali sono dotati di kit di raccolta di eventuali sversamenti di oli).

### **Comfort del Viaggio**

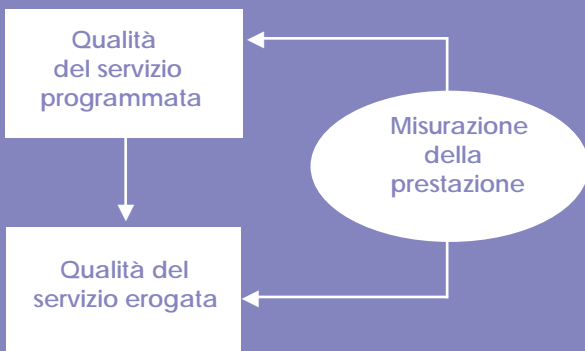
Tutti gli autobus utilizzati per l'espletamento del servizio sono dotati di aria condizionata. Il parco mezzi è sottoposto a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus.

### **Informazione e comunicazione alla Clientela**

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

## PREMESSA

I dati che seguono si riferiscono ai soli servizi gestiti direttamente da **CO.Tr.A.P.** e sono frutto di campionamenti su un significativo numero di corse; essi consentono, pertanto, un corretto approccio all'analisi sugli scostamenti tra obiettivi/risultati per l'anno 2016



## 4.1 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### Copertura giornaliera

Ore di servizio

▶ Obiettivo 2016	19.20 h
▶ Risultato 2016	19.20 h
▶ Obiettivo 2017	19.20 h

### Regolarità complessiva del servizio

Corse effettuate/corse programmate  
(escluso scioperi)

▶ Obiettivo 2016	100%
▶ Risultato 2016	98,08%
▶ Obiettivo 2017	100%

n° corse interrotte/n° corse programmate effett.

▶ Obiettivo 2016	0,00%
▶ Risultato 2016	0,03%
▶ Obiettivo 2017	0,00%

% corse con ritardi >15' all'arrivo

▶ Obiettivo 2016	0,06%
▶ Risultato 2016	0,23%
▶ Obiettivo 2017	0,06%

Mezzi di scorta disponibili ore di punta giorno

▶ Obiettivo 2016	2
▶ Risultato 2016	2
▶ Obiettivo 2017	2

*I parametri n° corse effettuate/n° corse programmate (escluso scioperi), n° corse interrotte/n° corse programmate e % corse con ritardi >15' all'arrivo non hanno raggiunto il risultato prestabilito. Questi mancati obiettivi comunque non preoccupano la direzione consortile in quanto sono da ritenersi di poco inferiori agli standard stabiliti. Il numero dei mezzi di scorta è rimasto invariato per il 2016.*

### Punti vendita sul territorio

n° punti vendita/n° Comuni serviti

▶ Obiettivo 2016	3,00
▶ Risultato 2016	3,14
▶ Obiettivo 2017	3,40

*Nel corso del 2016 il numero totale delle biglietterie convenzionate alla vendita dei titoli di viaggio è aumentato.*

## 4.2 SICUREZZA E AMBIENTE

### Incidentalità dei mezzi e affidabilità del personale di guida

n° totale sinistri passivi/n° totale corse effettuate

▶ Obiettivo 2016	1/8.000 corse
▶ Risultato 2016	1/5.859 corse
▶ Obiettivo 2017	1/6.000 corse

n° totale sinistri passivi/km percorsi nell'anno

▶ Obiettivo 2016	1/210.000 Km
▶ Risultato 2016	1/156.729 Km
▶ Obiettivo 2017	1/210.000 Km

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

▶ Obiettivo 2016	1/1.300 gg
▶ Risultato 2016	1/962 gg
▶ Obiettivo 2017	1/1.300 gg

*I parametri relativi all'incidentalità dei mezzi e all'affidabilità del personale di guida non hanno raggiunto le previsioni del Consorzio.*

### Vetustà dei mezzi viaggianti

Età media autobus in anni

▶ Obiettivo 2016	10,26
▶ Risultato 2016	10,26
▶ Obiettivo 2017	9,27

### Attenzione all'ambiente

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 2

▶ Obiettivo 2016	11%
▶ Risultato 2016	11%
▶ Obiettivo 2017	0%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 3

▶ Obiettivo 2016	42%
▶ Risultato 2016	42%
▶ Obiettivo 2017	42%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 4

▶ Obiettivo 2016	21%
▶ Risultato 2016	21%
▶ Obiettivo 2017	21%



% mezzi con motori a scarico controllato EURO 5

▶ Obiettivo 2016	26%
▶ Risultato 2016	26%
▶ Obiettivo 2017	26%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 6

▶ Obiettivo 2016	0%
▶ Risultato 2016	0%
▶ Obiettivo 2017	11%

*I veicoli con motore a scarico Euro 2 nell'anno 2017 verranno sostituiti con mezzi a scarico controllato Euro6.*

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

## 4.3 COMFORT DEL VIAGGIO

### Climatizzazione dei mezzi e pulizia degli autobus

% mezzi dotati di impianto di climatizzazione

▶ Obiettivo 2016	100%
▶ Risultato 2016	100%
▶ Obiettivo 2017	100%

Frequenza pulizia esterna dei bus

▶ Obiettivo 2016	2 volte a settimana
▶ Risultato 2016	2 volte a settimana
▶ Obiettivo 2017	2 volte a settimana

Frequenza pulizia interna sommaria dei bus

▶ Obiettivo 2016	ogni giorno
▶ Risultato 2016	ogni giorno
▶ Obiettivo 2017	ogni giorno

Frequenza pulizia interna a fondo dei bus

▶ Obiettivo 2016	mensile
▶ Risultato 2016	mensile
▶ Obiettivo 2017	mensile

Gli autobus in esercizio sulle autolinee gestite direttamente da Co.tr.a.p. sono tutti dotati di impianto di aria condizionata. Parimenti gli indicatori riferiti alla pulizia degli autobus hanno confermato i livelli di qualità previsti ed indicati negli obiettivi.

## 4.4 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### Tempestività delle informazioni alla Clientela

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

▶ Obiettivo 2016	100%
▶ Risultato 2016	100%
▶ Obiettivo 2017	100%

### Diffusione delle informazioni

Canali informativi per variazioni del servizio

▶ Obiettivo 2016	volantini nei mezzi e nei punti vendita
▶ Risultato 2016	volantini nei mezzi e nei punti vendita
▶ Obiettivo 2017	volantini nei mezzi e nei punti vendita

Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali)

▶ Obiettivo 2016	7.30 – 20.00
▶ Risultato 2016	7.30 – 20.00
▶ Obiettivo 2017	7.30 – 20.00

### Comunicazione Azienda - Cliente

Cartellini di riconoscimento del personale di guida

▶ Obiettivo 2016	sì
▶ Risultato 2016	sì
▶ Obiettivo 2017	sì

Raccolta reclami e segnalazioni

▶ Obiettivo 2016	0 reclami/anno
▶ Risultato 2016	2 reclami/anno
▶ Obiettivo 2017	0 reclami/anno

## Sito internet (www.cotrap.it)

▶ Obiettivo 2016	sì
▶ Risultato 2016	sì
▶ Obiettivo 2017	sì

## E-mail

▶ Obiettivo 2016	sì
▶ Risultato 2016	sì
▶ Obiettivo 2017	sì

## Orario apertura ufficio clienti di Bari

▶ Obiettivo 2016	7.45 – 14.00
▶ Risultato 2016	7.45 – 14.00
▶ Obiettivo 2017	7.45 – 14.00

## Indagine sulla soddisfazione del Cliente

▶ Obiettivo 2016	sì
▶ Risultato 2016	sì
▶ Obiettivo 2017	sì

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



## 5.1 Condizioni generali di trasporto

Le presenti "Condizioni Generali di Trasporto" si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati

dal Consorzio Trasporti Aziende Pugliese, indicato da ora innanzi semplicemente CO.TR.A.P.

Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria, sul sito [www.cotrap.it](http://www.cotrap.it) e nella seguente forma sintetica.

### 1. Obbligo al Trasporto Pubblico

CO.TR.A.P. esegue il trasporto di persone e bagagli alle condizioni in vigore sulle autolinee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa esercitate con i mezzi prescritti dall'atto di concessione o di affidamento e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

### 2. Ammissione della Clientela a bordo

Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 3 minuti prima dell'orario ufficiale di passaggio. CO.TR.A.P., nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa concessa o affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto secondo l'ordine di priorità determinato dal succedersi dei Clienti alle fermate, nei limiti della capacità di portata degli autobus all'uso utilizzati. La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga CO.TR.A.P. al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato. CO.TR.A.P. si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto dei Clienti abbonati laddove le richieste degli stessi esaurissero la capacità di portata degli autobus. Nell'esecuzione dei servizi ad essa affidati, pertanto, CO.TR.A.P. può all'occorrenza riservare corse adibite al trasporto di soli Clienti abbonati.

### 3. Tipologia dei titoli di viaggio

Le tariffe praticate da CO.TR.A.P. sono quelle derivanti dall'applicazione delle disposizioni di legge vigenti relativamente sia ad importi che a tipi di titoli di viaggio. La vendita dei titoli di viaggio (biglietti di corsa semplice ed abbonamenti) avviene presso i punti di vendita autorizzati. Solo i biglietti di corsa semplice possono essere acquistati anche a bordo degli autobus con una maggiorazione di €. 1,50 per ogni biglietto.

I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

- ▶ **BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE:** valido per effettuare una sola corsa;
- ▶ **ABBONAMENTO SETTIMANALE ORDINARIO:** valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata;
- ▶ **ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO:** valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato;
- ▶ **ABBONAMENTO SETTIMANALE RIDOTTO:** rilasciabile esclusivamente sui servizi svolti per non più di cinque giorni alla settimana, valido per la settimana solare sovrastampata ed utilizzabile per un massimo di 10 corse;
- ▶ **ABBONAMENTO MENSILE RIDOTTO:** rilasciabile esclusivamente sui servizi svolti per non più di cinque giorni alla settimana, valido per il mese solare sovrastampato ed utilizzabile per un massimo di 42 corse.

Si precisa che la settimana solare termina alle ore 24.00 della domenica, mentre il mese solare termina alle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese.

Il biglietto di abbonamento è abbinato al possesso di tessera di riconoscimento personale, numerata e non cedibile. Tale tessera si richiede on-line collegandosi al portale <http://mycard.cotrap.eu>.

I titoli di viaggio non sono rimborsabili. I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri. Il titolo di viaggio deve essere convalidato nei modi prescritti e resi noti con appositi avvisi alla Clientela.

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

Il Cliente trovato in possesso di documento di viaggio contraffatto (tagliato, cancellato manomesso o comunque reso illeggibile) sarà denunciato all'Autorità Giudiziaria secondo quanto prescritto dal Codice Penale.

I bambini di età inferiore a dieci anni, purché non occupino un posto a sedere, viaggiano gratuitamente se accompagnati da persona adulta.

Ogni adulto può trasportare gratuitamente un solo bambino.

#### 4. Uso e convalida dei titoli di viaggio

Il Cliente appena salito a bordo dell'autobus deve convalidare il titolo di viaggio tramite l'apposita macchinetta elettronica posta nella parte anteriore del corridoio, nelle immediate vicinanze del posto di guida.

Sia il biglietto di corsa semplice che gli abbonamenti devono essere obliterati singolarmente ogniqualvolta si sale a bordo.

I biglietti di corsa semplice si obliterano inserendoli nella fessura dell'obliteratrice. Gli abbonamenti settimanali e mensili si obliterano con un semplice sfioramento del sensore.

Il biglietto è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiederne visione per il controllo.

Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta del personale addetto ai controlli. Il titolo di viaggio deve essere tenuto integro, senza abrasioni, cancellazioni o manomissioni, pena la non validità.

Nel caso di mal funzionamento o assenza della macchinetta oblitteratrice il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà ad annullare manualmente il biglietto di corsa semplice; qualora, invece, il Cliente fosse in possesso di biglietto di abbonamento la validazione dovrà avvenire durante l'effettuazione della corsa successiva. I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri.

#### 5. Norme di comportamento

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

1. ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
2. a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;
3. ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
4. a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza ed al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;

6. a non occupare posti riservati senza averne titolo;
7. ad utilizzare non più di un posto a sedere;
8. ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
9. a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;
10. a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
11. a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
12. a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
13. a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
14. a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
15. a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
16. a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di CO.TR.A.P. che provvederà a darne adeguata informazione;
17. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
18. ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;
19. ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
20. a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
21. ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
22. ad osservare le norme relative al trasporto dei bagagli.

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

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

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

CO.TR.A.P. si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

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

### 6. Trasporto bagagli

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

Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un secondo bagaglio avente le stesse misure massime di quello in franchigia che sarà assoggettato alla tariffa di corsa semplice in vigore riferita alla 1a classe chilometrica.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino e olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. Contrariamente CO.TR.A.P. non risponde in alcun caso del loro contenuto.

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



### 7. Oggetti smarriti

In caso di smarrimento del bagaglio Il Cliente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente o in forma scritta agli uffici del CO.TR.A.P.

CO.TR.A.P. custodirà presso le proprie strutture di Bari (orario di apertura dal lunedì al sabato dalle 7.45 alle -14.00) per almeno 30 giorni tutti gli oggetti smarriti a bordo dei propri autobus o nei locali di sua proprietà per essere restituiti a chi dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario. Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso CO.TR.A.P. non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione.

Trascorso inutilmente il suddetto periodo, gli oggetti non ritirati saranno consegnati al Sindaco del luogo in cui ha avuto termine la corsa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 927 e segg. del Codice Civile.

### 8. Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

▶ quelli di piccola taglia purché chiusi in apposita gabbietta avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;

▶ cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente.



### 9. Responsabilità del vettore

CO.TR.A.P., qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore.

CO.TR.A.P. non si assume, inoltre, alcuna responsabilità per i bagagli trasportati salvo per quelli regolarizzati alla partenza con il pagamento della tariffa prevista e per i quali valgono le norme di legge.

I reclami per perdite o avarie dei colli devono essere contestati dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente agli uffici di Bari e confermati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio. In ogni caso l'indennità del risarcimento per perdita o danni causati ai bagagli regolarizzati alla partenza, quando il viaggiatore non abbia dichiarato il valore, non potrà superare l'importo di € 100,00 (cento/00) per bagaglio con un limite di € 200,00 (duecento/00) per ciascun viaggiatore.

CO.TR.A.P. non si assume alcuna responsabilità per:

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

CO.TR.A.P., inoltre, non risponde delle variazioni degli orari, delle tariffe e delle condizioni generali di trasporto attuate senza preavviso per cause indipendenti dalla propria volontà.

### 10. Orari, fermate e coincidenze

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

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

Gli orari esposti al pubblico (compresi quelli riportati su pubblicazioni dell'Azienda ed alle fermate) i percorsi e le tariffe, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni.

L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o ritardi delle corse.

E' responsabilità del Cliente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate da CO.TR.A.P. tramite i propri canali informativi.

### 11. Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

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

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

### 12. Reclami

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

#### Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi - CO.TR.A.P.

Via Bruno Buozzi n. 36 - 70132 Bari;

a mezzo fax al numero 080/57.90.900,

a mezzo di posta elettronica all'indirizzo:

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

o visitando il sito aziendale [www.cotrap.it](http://www.cotrap.it).

## 6.1 PUNTI VENDITA CONVENZIONATI

Città	Agenzia	Indirizzo	Telefono
ANDRIA	Staz. di Servio AGIP	Via P. Togliatti, 57/A	0883/541211
ANDRIA	Volliamo Pagina di Ruscino Emanuele	Viale Venezia Giulia, 115	0883/487395
BITONTO	Cartoleria "Cartolevante"	Via Gen. Planelli, 40	080/3740091
BITONTO	Bar Luna	P.zza Marconi, 16	080/3743551
BITONTO	Bar Stazione	Via G. Matteotti, 190	080/3715063
BITONTO	Rivendita Tabacchi n. 7	P.zza XXVI Maggio	080/2371242
CORATO	Tabaccheria Menduni A.	Via Dante, 24	080/2044306
CORATO	L'Edicola degli Amici	Via Ruvo, 6	080/8723986
CORATO	Riv. Tab. n. 7 di Lobascio Luigi	Via Gravina, 67/C	080/3588637
CORATO	Riv.Tab. di Iannone Gaetano	Viale Po', 4	080/3588126
CORATO	Rivendita Tabacchi n.10	Viale Aldo Moro, 4	080/3588612
CORATO	Caffetteria Paradise	Via Cadorna, 62/64	-
RUVO DI P.	Lobosco Maurizio tabacchi	P.zza Bovio, 41	080/3603161
RUVO DI P.	Gran Caffè Liberty	P.zza Cavallotti, 4	080/3611928
S.SPIRITO	Benny's Bar	Via Napoli, 108	080/5335669
S.SPIRITO	Rivendita Tabacchi n.261	C.so Umberto I, 1	080/5332365
TERLIZZI	Cosmopolitan Cartoleria	Via N. Quercia, 40/42	080/3513225
TRANI	Rivendita Tabacchi n.13	C.so Imbriani, 174	0883/580727
TRANI	Bar Tabacchi La Stazione	P.zza XX Settembre, 30	0883/585765
TRANI	Bar People	P.zza XX Settembre, 13	0883/491030
TRANI	Cafenoir	P.zza XX Settembre, 7	0883/1983771
TRANI	King's Bar di Gisondi	Via Bonomi, 59	0883/487395



## 6.2 NUMERI UTILI E CONTATTI

Infoline: **080.5790211**  
Numero fax: **080.5790900**  
Numero attivo Lun-Sab  
dalle 7.30 alle 20.00



Questionario Soddisfazione Sul Servizio  
email: **info@cotrap.it**

Sito internet : **www.cotrap.it**  
Facebook: **https://facebook.com/trasporti.cotrap**  
Twitter: **https://twitter.com/cotrap**  
email: **info@cotrap.it**  
PEC: **cotrap@pec.cotrap.it**

Indirizzo:  
**Cotrap**  
via Bruno Buozzi, 36,  
70132 Bari



Corato-Trani (2016-09-01)



## Autolinea CORATO - TRANI

Orario invernale in vigore dall'01/09/2016 al 30/06/2017

<b>A N D A T A</b>																			
N. corsa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Località	fer	fer	GIOR	fer	GIOR	fer	GIOR	GIOR	scol	fer ns	fer	GIOR	fer	GIOR	fer	GIOR	fer	FEST	fer
CORATO (Stadio)	(1)	(1)	(1)												(1)				(1)
Corato (Via Diaz)	6:50	7:35																	
Capriro	6:10	7:00	7:45	8:15	8:55	10:15	11:25	12:40	13:45	13:55	14:35	15:55	16:50	17:25	18:10	19:20	20:20	20:30	21:35
TRANI (Stazione FS)	6:20	7:10	7:55	8:30	9:10	10:30	11:40	12:55	14:00	14:10	14:50	16:10	17:05	17:40	18:25	19:35	20:35	20:45	21:45

<b>R I T O R N O</b>																			
N. corsa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Località	fer	fer	scol	GIOR	fer	GIOR	fer	GIOR	GIOR	fer	fer	GIOR	fer	GIOR	fer	GIOR	fer	FEST	fer
TRANI (Stazione FS)	6:25	7:10	7:10	7:55	8:45	9:15	10:35	11:45	13:00	14:10	14:55	16:15	17:10	17:50	18:30	19:35	20:40	20:50	21:45
Capriro	6:35	7:20	7:20	8:10	9:00	9:30	10:50	12:00	13:15	14:25	15:10	16:30	17:25	18:05	18:45	19:50	20:55	21:05	22:00
Corato (Via Diaz)	6:45		7:30																
CORATO (Stadio)																			
(1) Percorso in Trani: Via Corato - Via delle Forze Armate - Via Verdi - Via Istria - Corso Imbriani - Stazione FS;																			
(2) Percorso in Trani: Stazione FS - Viale Imbriani - Viale Spagna - Via Superga - Via Corato;																			

### LEGENDA:

fer=si effettua nei soli giorni feriali; FEST=si effettua nei soli giorni festivi; GIOR=si effettua tutti i giorni;  
scol= si effettua nei soli giorni scolastici; ns=si effettua nei giorni feriali non scolastici;

**Le corse scolastiche verranno attivate in data 12 settembre 2016**

### LEGENDA:

fer=si effettua nei soli giorni feriali; FEST=si effettua nei soli giorni festivi; GIOR=si effettua tutti i giorni;  
scol= si effettua nei soli giorni scolastici; ns=si effettua nei giorni feriali non scolastici;





## Autolinea BITONTO - SANTO SPIRITO

Orario in vigore dal 22 maggio 2017

### ANDATA

n° CORSA	1A		2A		3A		4A		5A		6A		7A		8A		9A		10A		11A	
	Frequenza	Note	fer	(1)	fer	(1)	fer	(1)	fer	(1)	fer	(1-2)	fer	(1)	fer	(1)	fer	(1)	fer	(1)	fer	(1)
Località																						
BITONTO	↓																					
	06:45	07:50	09:30	11:00	12:20	13:30	14:30	15:00	16:00	17:15	17:45	18:30	19:30	21:35								
S. SPIRITO	↑																					
	07:15	08:20	10:00	11:30	12:50	14:00	15:00	16:30	17:45	20:00	22:05											

### RITORNO

n° CORSA	1R		2R		3R		4R		5R		6R		7R		8R		9R		10R		11R	
	Frequenza	Note	fer	(3-4)	fer	(3)	fer	(3)	fer	(3)	fer	(3)	fer	(3)	fer	(3)	fer	(3)	fer	(3)	fer	(3)
Località																						
S. SPIRITO	↓																					
	07:20	08:35	10:10	11:40	12:50	14:00	15:30	16:30	18:30	20:30	22:05											
BITONTO	↑																					
	07:50	09:05	10:40	12:10	13:20	14:30	16:00	17:00	19:00	21:00	22:35											

LEGENDA: fer=si effettua nei giorni feriali

Percorsi nel centro di Bitonto

**LEGENDA:** Fer=si effettua nei giorni feriali

Percorsi nel centro di Bitonto (Ordinanza PM n. 293 del 06/09/2013):

**PER SANTO SPIRITO:**

(1): Stazione FBN-Via Quasimodo-Via A. Vacca-Via Matteotti-P.za Marconi-C.so Vitt. Emanuele-Via IV Novembre-Via Piepoli-Via Saracino-Viale Giovanni XXIII-(...)

(2): Stazione FBN-Via Vacca-Via Fornelli-Via D'Angio-Via Berardi-P.za Marena-P.za 26 Maggio 1734-Via Dante-Viale Giovanni XXIII-Via IV Novembre-Via Piepoli-Via Saracino-(...);

(3) **PERCORSO SCOLASTICO:** Stazione FBN-Via Vacca-Via Fornelli-Via D'Angio-Via Berardi-Via De Capua-Via La Pira-Via Saracino-Via Piepoli-Via Larovere-Via Tempesta-Via Ge. Planelli-Via Don Luigi Sturzo-Istituti Scolastici-Via Gen. Planelli-SP 156-SP 128-SP 91-Complesso Torricella-SP 91-(...)

**DA SANTO SPIRITO:**

(4): (...) -V.le Giovanni XXIII-Via Verdi-Via Rep. Italiana-P.za Moro-Via Matteotti-Stazione FBN;

(5): (...) -V.le Giovanni XXIII-Via Verdi-Via Rep. Italiana-P.za Mons. Marena-Via Berardi-Via D'Angio-Via Matteotti-Stazione.

(6) **PERCORSO SCOLASTICO:** (...) SP 91-Complesso Torricella-SP 91-SP 128-SP 156-Via Gen. Planelli-Istituti Scolastici-Via Don L. Sturzo-Via Gen. Planelli-Via Larovere-Via Centola-V.le Giovanni XXIII-Via Verdi-Via Repubblica Italiana-P.za Moro-Via Matteotti-Stazione FBN.

Sino alle ore 16.00 del mercoledì (mercato settimanale) a Santo Spirito la fermata vicino al Benny's Bar (Via Napoli) è soppressa e sostituita con quella nei pressi del Bar "Qui si gode"

Il sabato dalle ore 19.00 il percorso in arrivo a Santo Spirito seguirà Via Napoli anziché il Lungomare C. Colombo





## Autolinea operaia ANDRIA - BARI Z.I.

Orario in vigore dal 10 febbraio 2014

Località / Cadenza	L (1)	L (1)	L (1)	L (1)	L (1)
ANDRIA - Staz. F.B.N. p.	04:10	06:05	12:05	19:55	
ANDRIA - Ospedale	04:20	06:10	12:15	20:10	
CORATO	04:40	06:30	12:35	20:30	
RUVO DI PUGLIA	04:50	06:40	12:45	20:40	
TERLIZZI	05:00	06:50	12:55	20:50	
<b>BITONTO</b>	<b>05:20</b>	<b>07:10</b>	<b>13:15</b>	<b>21:10</b>	
BARI Z.I. a.	05:55	07:40	13:50	21:45	

Località / Cadenza	F (1)	L (1)	L (1)	L (1)
BARI Z.I. p.	06:05	14:05	17:05	22:05
<b>BITONTO</b>	<b>06:40</b>	<b>14:40</b>	<b>17:40</b>	<b>22:40</b>
TERLIZZI	07:00	15:00	18:00	23:00
RUVO DI PUGLIA	07:10	15:10	18:10	23:10
CORATO	07:20	15:20	18:20	23:20
ANDRIA - Ospedale	07:40	15:40	18:40	23:40
ANDRIA Staz. F.B.N. a.	07:50	15:50	18:50	23:50

Note:

(1) A Bitonto transita da Piazza Marconi;

Legenda:

L = Si effettua dal lunedì al venerdì

F = Si effettua dal lunedì al sabato e nei giorni festivi infrasettimanali.





