

CARTA DEI SERVIZI 2023

18° edizione




COTRAP

70132 Bari - Via Bruno Buozzi, 36
Tel. 080.5790211
Fax 080.5790900
E-mail: info@cotrap.it
PEC: cotrap@pec.cotrap.it
www.cotrap.it

INDICE

1.1 – PREMESSA	3
1.2 - PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1.3 - IL CONSORZIO	4
2.1 - LA TUTELA DEL CLIENTE	7
2.2 - SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO	8
2.3 - I TITOLI DI VIAGGIO	10
2.4 - DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	12
3.1 - QUALITA' E AMBIENTE	13
3.2 - SA 8000	13
3.3 - LA RESPONSABILITA' SOCIALE	13
3.4 – UNI EN ISO 13816	15
3.5 AMBIENTE	16
3.6 - SALUTE E SICUREZZA	16
3.7 - QUALITA'	17
3.8 - MODELLO ORGANIZZATIVO	18
4.1 - SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO	20
4.2 - I FATTORI DI QUALITA'	21
5.1 - ORGANIZZAZIONE DELSERVIZIO	22
5.2 - SICUREZZA E AMBIENTE	23
5.3 - COMFORT DEL VIAGGIO	24
5.4 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	24
6.1 - CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	26

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.TRA.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.TRA.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 31.12.2026 (Dgr. 1368 del 10.10.22) - di servizi minimi interurbani per complessivi Km.

48.795.565 così suddivisi, per Ente di competenza, e ripartiti su n. 41 imprese Consorziate così come previsto dallo Statuto e Regolamento vigente:

Regione Puglia	Km. 23.372.328
Città metropolitana di Bari	Km. 5.974.424
Provincia di Brindisi	Km. 3.411.774
Provincia di Foggia	Km. 10.912.497
Provincia di Lecce	Km. 5.124.542
Provincia di Taranto	Km. 6.474.026

Inoltre il Consorzio in nome proprio e per conto delle consorziate Acapt, Bucci & Tarantini, Chiffi, Centra, Ferrovie del Gargano, STP Brindisi e Sita Sud è affidatario, di servizi minimi urbani per complessivi Km. 4.245.858 così distribuiti territorialmente::

Comune di Castellana Grotte	Km. 86.412
Comune di Corato	Km. 104.660
Comune di Conversano	Km. 64.371
Comune di Palo del Colle	Km. 32.805
Comune di Putignano	Km. 102.249
Comune di Brindisi	Km. 2.201.949
Comune di Fasano	Km. 383.467
Comune di Ostuni	Km. 250.003
Comune di San Giovanni Rotondo	Km. 458.118
Comune di Gallipoli	Km. 68.027
Comune di Manduria	Km. 322.699
Comune di Francavilla Fontana (Br)	Km. 80.182
Comune di Manfredonia	Km. 407.723

Sotto si riportano sinteticamente le dimensioni raggiunte dal Consorzio e dalle Aziende Consorziate nell'anno 2022

Forza lavoro occupati diretti (media)	n. 19,33
Forza Lavoro occupati imprese Consorziate	n. 2.057
Punti vendita convenzionati diretti	n. 22
Punti vendita convenzionati Consorziate	n. 974
Parco mezzi autorizzati diretti	n. 19
Parco mezzi autorizzati interurbani in Puglia sul TPRL Consorziate	n. 1.300
Anzianità media parco mezzi diretti in anni al 31.12.22	anni 13,69
Anzianità media parco mezzi consorziate in anni al 31.12.22	anni 16,82

Clienti trasportati diretti anno 2022 (con un più 32,18% c.a. rispetto al 2021)	n. 214.906
Clienti trasportati imprese consorziate anno 2022 (con un più del 61,86% rispetto al 2021)	n. 24.306.324

Soci Consorziate

- A.M.A.T. S.p.a.
- AMET S.p.a.
- ACAPT Nord Gargano Srl
- 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 Roberto & Dongiovanni S.r.l.
- Autoservizi Bucci & Tarantini S.a.s. di Bucci Pino e C.
- Autoservizi Chiffi S.r.l.
- Autoservizi Chiriatti S.r.l.
- Autoservizi Conca Michele & C. S.n.c.
- Autoservizi F.lli Tarantini S.r.l.
- Autoservizi Tempesta S.r.l.
- Azienda Trasporti Automobilistici Foggia S.p.a.
- Bruno Sante - Noleggio Autobus -
- Caponio Francesco
- Caputo Giuseppe
- Caruso Pasquale- Caruso Viaggi
- Ceglie Eurobus
- Centra S.r.l.
- Ciccimarra Sante & Figli S.r.l.
- CTP S.p.A.
- D&D Travel S.r.l.
- Due Mari Viaggi e Turismo S.r.l.
- 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
- Fivi S.R.L.
- Gramegna Isabella & Figli S.n.c.

- Gravame Palmieri & C. S.r.l.
- Gruppo Gigante S.r.l.
- Impresa Autoservizi Borman S.rl.
- Lovanio Vito Paolo
- Lentini Giovanni - Autolinee Lentini Giovanni
- Marino S.r.l.
- Martina Tours srl
- Metauro Bus S.r.l.
- Miccolis S.p.a.
- Paolo Scoppio & Figlio Autolinee S.r.l.
- Re Manfredi Cons. Coop. Sociale A.r.l.
- Speedy Enterprise s.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.
- Speedy Enterprise Srl
- Strecapede Giuseppe
- Società Trasporti Cerignola Consorzio Stabile Società Consortile a responsabilità limitata
- Topputo Vito
- Viaggi & Turismo Marozzi S.r.l.
- Zecca Pietro

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.

Sistema di trattamento adottato dalla Società per la formulazione dei Reclami

La Società Cotrap nel rispetto della normativa in vigore sulle "misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto con

autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”, ha attivato un meccanismo per il trattamento degli stessi, di facile accesso e utilizzo.

Tale procedura è stata pensata avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, assicurando che i punti sotto specificati siano tutti garantiti:

La possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo oltre all’Italiano anche la lingua inglese, ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua;

La possibilità di avere più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui:

- sul sito web, per mezzo della compilazione di apposito modulo editabile ivi presente, con trasmissione a mezzo mail dello stesso al termine del riempimento, inoltrando all’indirizzo reclami@cotrap.it
- presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata R.R. inviando il modulo compilato al seguente indirizzo: c/o Cotrap - Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari
- presentazione del reclamo a mano presso Cotrap - Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari, a cui segue rilascio di ricevuta con timbro di arrivo a cura del personale aziendale.

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 e prenotare biglietti di corsa semplice. 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 inviato a mezzo mail a tutta la clientela registrata sul sito www.cotrap.it dedicato alla vendita dei titoli di viaggio 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, a i 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.

Il risultato medio di soddisfazione raggiunto nell'anno 2022 è stato pari 26,64/30 contro il 25,20/30 del 2021.

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 25,50/30
- 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 (28,20/30).
- 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 raggiunto è stato di 26,10/30.
- Pulizia: il risultato dell'anno 2022 risulta soddisfacente (25,50/30). 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 2022 il risultato raggiunto è stato di 27,90/30.

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 continuo. Per tutti gli 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

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

TESSERA ELETTRONICA MY CARD

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

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

Il procedimento di richiesta è esclusivamente online, attraverso una preliminare registrazione sulla piattaforma My Card (link sopra). Dopo aver compilato il format e aver caricato in (upload) i documenti richiesti, la tessera elettronica viene recapitata al richiedente direttamente presso il proprio domicilio.

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

Dopo aver caricato le corse sull'apparato elettronico (tessera) le stesse saranno scalate (nel corso del mese o della settimana prescelta a pena di perdita del beneficio) a seguito di ogni utilizzo attraverso validazione, per mezzo di un'operazione di sfioramento, fatta a bordo in prossimità della validatrice ubicata alle spalle del conducente. La tessera è personale e come tale non cedibile a terzi, per tale ragione è corredata di una foto identificativa.

TARIFFE

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

- Biglietti di corsa semplice

Valido per una sola corsa, acquistabile online, nei punti vendita autorizzati e a bordo degli autobus con sovrapprezzo.

- Abbonamenti

- **Settimanale ridotto**, valido nella settimana solare per i servizi effettuati dal lunedì al venerdì.
- **Settimanale ordinario**, valido nella settimana solare per i servizi effettuati tutti i giorni.
- **Mensile ridotto**, valido nel mese solare per i servizi effettuati dal lunedì al venerdì.
- **Mensile ordinario**, valido nel mese solare per i servizi effettuati tutti i giorni.

Ai sensi dell'art. 27 comma 3 della L.R. n. 18/2002 le imprese di trasporto possono limitare la validità degli abbonamenti settimanali e mensili, ferma restando la validità temporale per la settimana o il mese di convalida, a un numero di corse non inferiore rispettivamente a dodici e cinquantadue corse, ridotte a dieci e quarantadue corse per gli abbonamenti ridotti.

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

- Tesserini ed abbonamenti per invalidi

Gli invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, gli invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai sensi dell'ART.30 c.3 L.R. n. 18/2002 possono usufruire di documenti di viaggio gratuiti per la circolazione sugli autoservizi di Trasporto Pubblico Locale. I titoli di viaggio gratuiti (biglietti di corsa semplice CSI, abbonamenti settimanali ASI e mensili AMI) possono essere rilasciati da ciascun punto vendita autorizzato esclusivamente ai possessori della Carta di Riconoscimento per invalidi. Per ottenere il tesserino il soggetto beneficiario della gratuità dovrà presentare (o inviare) presso la Sede Regionale della Società di interesse due foto tessere, idonea attestazione di invalidità e, solo per coloro che avendo necessità per motivi di lavoro o di studio o di assistenza sanitaria richiedano il rilascio di abbonamenti settimanali o mensili, idonea attestazione rilasciata dalla scuola, dal datore di lavoro o dalla struttura sani

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 oblitterazione) da effettuarsi nell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, nelle immediate vicinanze del posto guida. Ogni biglietto deve essere oblitterato singolarmente. Il biglietto oblitterato è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha

facoltà di richiedere in visione il biglietto per il controllo.

Il Cliente che all'atto del controllo da parte del personale addetto alle verifiche viene trovato sprovvisto del titolo o 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 31/12/2021).

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 vidimato;
- Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all’Azienda o agli altri Clienti;
- Rispettare il “Regolamento di viaggio” sia a bordo degli autobus sia nelle varie strutture aziendali;
- Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita sui mezzi e durante il viaggio.

3.1 - QUALITA' E AMBIENTE

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

3.2 - SA 8000

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

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

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

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

3.3 - LA RESPONSABILITA' SOCIALE

Il Consorzio Co.Tr.A.P. ha come obiettivo strategico principale e generale quello di

ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, e mantenere un ruolo pro-attivo nei suoi confronti. Per assolvere a questo ruolo si deve offrire un servizio competitivo e per fare ciò è necessario migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili costantemente confrontati con le Parti interessate. Per la Direzione del Consorzio, miglioramento significa aumentare la prestazione attuale dell'organizzazione in riferimento alla qualità dei servizi, alle prestazioni ambientali, alla salute e sicurezza dei dipendenti, alla responsabilità sociale. Il Consorzio Co.Tr.A.P. si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: Il Consorzio si impegna ad improntare l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate, inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

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

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

- Rispettare tutti i requisiti previsti da SA 8000 e quelli sottoscritti;
- Rispettare la legislazione nazionale ed internazionale vigente;
- Promuovere un approccio eticamente responsabile presso i propri interlocutori di riferimento clienti, fornitori, enti pubblici, banche ecc.);
- Implementare un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e garantirne il mantenimento in un'ottica di miglioramento continuo;

- Trasmettere alle Parti Interessate il contenuto di questo documento ed i principali indicatori di performance sociale soggetti a monitoraggio.

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

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

3.4 - UNI EN 13816

La certificazione in accordo alla norma UNI EN 13816 è destinata a tutti i fornitori di Trasporto Pubblico Passeggeri; nello specifico è una norma applicabile qualunque tipologia di servizio di trasporto passeggeri pubblico

La certificazione alla Norma UNI EN 13816 permette alle società che erogano servizi di trasporto pubblico passeggeri di garantire, ai fruitori di tale servizio, un alto livello di qualità.

Il Consorzio ha ottenuto la Certificazione alla norma UNI EN 13816:2002 relativa ai servizi di trasporto di pubblico locale su gomma per le linee “Corato-Trani”, “Andria-Bari Z.I” e “Bitonto-Santo Spirito”.

3.5 AMBIENTE

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

La politica per l’Ambiente prevede i seguenti impegni:

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

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

3.6 - SALUTE E SICUREZZA

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

Il Consorzio Co.Tr.A.P. considera la salute e la sicurezza del lavoro parte integrante del

sistema di gestione aziendale. Pertanto, nell'ambito di questa politica, e nell'impegno al suo formale perseguimento, dichiara di:

- Impegnarsi per la tutela della SSL dei lavoratori dal datore di lavoro ad ogni lavoratore.
- Impegnarsi ad operare in conformità con le leggi, i regolamenti e le direttive (nazionali e comunitarie), inclusi tutti i requisiti sottoscritti dal Consorzio con le parti interessate.
- Impegnarsi a fornire tutte le risorse umane e strumentali necessarie.
- Potenziare l'attività di formazione e informazione, coinvolgendo tutti gli operatori rendendoli consapevoli delle responsabilità individuali e dell'importanza di ogni loro azione.
- Coinvolgere e Consultare i lavoratori attraverso i rappresentanti per la sicurezza.
- Sensibilizzare appaltatori e fornitori e richiedere loro il rispetto della politica, delle leggi e degli impegni in materia di sicurezza e ambiente adottati dal Consorzio .
- Attivare adeguati canali di comunicazione interna ed esterna, in particolare con le autorità.
- Sviluppare e diffondere in azienda programmi, obiettivi e traguardi e mettere a disposizione risorse umane preparate, efficienti e supportate da risorse infrastrutturali adeguate.
- Favorire a mettere in atto metodologie, interventi, adeguamenti atti alla riduzione degli infortuni e delle patologie professionali.
- Riesaminare periodicamente il DVR i indipendentemente dalle variazioni avvenute.
- Introdurre procedure per il costante controllo della SSL del personale e per gli interventi da effettuare nel caso si riscontrino situazioni non conformi, anomalie, incidenti o emergenze.

3.7 - QUALITA'

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

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

obiettivi.

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

La Direzione si impegna perciò a:

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

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

3.8 - MODELLO ORGANIZZATIVO

Nel costante processo di miglioramento della gestione di impresa, il Consorzio ha promosso e promuove strumenti e modelli di riferimento nel rispetto dei valori e dei principi sopra identificati. Già a partire dal gennaio 2012 Cotrap si è dotata di un modello di organizzazione, gestione e controllo in linea con i requisiti del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 che è stato periodicamente aggiornato per tenere conto delle innovazioni legislative nonché dei mutati assetti organizzativi e procedurali interni.

Il modello di organizzazione, gestione e controllo di Cotrap si compone di una parte generale che individua i destinatari e descrive gli ambiti di operatività del Consorzio, illustrandone l'assetto organizzativo e l'attribuzione dei poteri. Essa individua e prescrive i principi di controllo di carattere generale che debbono essere osservati sempre in qualunque contesto di operatività. All'interno della parte generale trovano espressione anche la specifica disciplina dell'Organismo di Vigilanza con indicazione dei requisiti per la nomina e dei principali compiti e responsabilità nonché la statuizione del Sistema disciplinare da applicarsi – sia nei confronti di destinatari interni all'organizzazione del Consorzio sia di terzi esterni – nei casi in cui siano commesse delle violazioni dei principi di comportamento sanciti dal Codice Etico o dal modello di organizzazione, gestione e controllo.

Infine, una parte rilevante è dedicata alla gestione dei flussi informativi previsti nei confronti dell'Organismo di Vigilanza e all'attivazione di un dedicato canale elettronico per la segnalazione di condotte illecite o irregolari (whistleblowing).

Il modello di organizzazione, gestione e controllo di Cotrap si completa con una parte speciale dedicata, in via tematica, alla specifica prevenzione dei reati presupposto della responsabilità amministrativa ai sensi del decreto legislativo n. 231/2001. Al fine

di migliorare ulteriormente l'immediata correlazione con le specifiche aree aziendali esposte al rischio di compimento dei reati che possono comportare la responsabilità amministrativa, la parte speciale reca un'esposizione "per processi di business", attraversando le diverse strutture organizzative interne coinvolte e individuando le diverse fattispecie di reato presupposto che in ogni processo aziendale potrebbero eventualmente avere rilevanza.

L'osservanza dei principi di comportamento definiti nel Codice Etico e dei protocolli di prevenzione prescritti all'interno del modello di organizzazione, gestione e controllo è oggetto di sistematica verifica da parte dell'Organismo di Vigilanza nell'ambito del proprio mandato.

Riferimenti e contatti

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

Organismo di Vigilanza di Cotrap
Via Bruno Buozzi, n. 36 - 70132 Bari BA

o direttamente all'indirizzo e-mail:

organismodivigilanza@cotrap.it

Non saranno prese in considerazione comunicazioni inerenti aspetti commerciali, reclami o la qualità dei livelli di servizio resi per le quali il Consorzio ha attivato altri specifici recapiti indicati nella pagina contatti (<https://www.cotrap.it/contatti>) o nella propria presente carta dei servizi

4.1 - 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 2021 ha trasportato 214.906 persone con un più 32,18% rispetto al 2021.

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

4.2 - 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.

5.1 - ORGANIZZAZIONE DELSERVIZIO

Copertura giornaliera

Ore di servizio

Obiettivo 2022	19.20h
Risultato 2022	19.20h
Obiettivo 2023	19.20h

Regolarità complessiva del servizio

Corse effettuate/corse programmate (escluso scioperi)

Obiettivo 2022	100,00%
Risultato 2022	99,47%
Obiettivo 2023	100,00%

n° corse interrotte/n° corse programmate effettuate

Obiettivo 2022	0,00%
Risultato 2022	0,00%
Obiettivo 2023	0,00%

% corse con ritardi >15' all'arrivo

Obiettivo 2022	0,001%
Risultato 2022	0,001%
Obiettivo 2023	0,001%

Mezzi di scorta disponibili ore di punta giorno

Obiettivo 2022	2
Risultato 2022	2
Obiettivo 2023	2

I parametri sull'organizzazione del servizio hanno raggiunto l'obiettivo stabilito

Punti vendita sul territorio

n° punti vendita/n° Comuni serviti

Obiettivo 2022	3,90
Risultato 2022	3,14
Obiettivo 2023	3,90

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

5.2 - SICUREZZA E AMBIENTE

Incidentalità dei mezzi e affidabilità del personale di guida n° totale sinistri passivi/n° totale corse effettuate

Obiettivo 2022	1/11500 corse
Risultato 2022	1/3826 corse
Obiettivo 2023	1/7650 corse

n° totale sinistri passivi/km percorsi nell'anno

Obiettivo 2022	1/220.000 Km
Risultato 2022	1/68.277 Km
Obiettivo 2023	1/136.554 Km

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

Obiettivo 2022	1/1300 gg.
Risultato 2022	1/642 gg.
Obiettivo 2023	1/1280 gg.

Vetustà dei mezzi viaggianti Età media autobus in anni

Obiettivo 2022	11,69
Risultato 2022	9,65
Obiettivo 2023	10,65

Attenzione all'ambiente

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 3

Obiettivo 2022	24%
Risultato 2022	24%
Obiettivo 2023	24%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 4

Obiettivo 2022	16%
Risultato 2022	16%
Obiettivo 2023	16%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 5

Obiettivo 2022	20%
Risultato 2022	20%
Obiettivo 2023	20%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 6

Obiettivo 2022	40%
Risultato 2022	40%
Obiettivo 2023	40%

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).

5.3 - COMFORT DEL VIAGGIO

Facilitazioni d'ingresso e pulizia degli autobus

% mezzi dotati di facilitazione di ingresso al bus

Obiettivo 2022	21%
Risultato 2022	21%
Obiettivo 2023	21%

Frequenza pulizia esterna dei bus e sanificazione

Obiettivo 2022	2 volte a settimana
Risultato 2022	2 volte a settimana
Obiettivo 2023	2 volte a settimana

Frequenza pulizia interna sommaria, igienizzazione e disinfezione

Obiettivo 2022	ogni giorno
Risultato 2022	ogni giorno
Obiettivo 2023	ogni giorno

Frequenza pulizia interna a fondo dei bus

Obiettivo 2022	mensile
Risultato 2022	mensile
Obiettivo 2023	mensile

5.4 - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Tempestività delle informazioni alla Clientela

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

Obiettivo 2022	100%
Risultato 2022	100%
Obiettivo 2023	100%

Diffusione delle informazioni

Canali informativi per variazioni del servizio

Obiettivo 2022	avvisi su mezzi e punti vendita e sito
Risultato 2022	avvisi su mezzi e punti vendita e sito
Obiettivo 2023	avvisi su mezzi e punti vendita e sito

Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali)

Obiettivo 2022	7.30 – 20.00
Risultato 2022	7.30 – 20.00
Obiettivo 2023	7.30 – 20.00

Comunicazione Azienda - Cliente

Cartellini di riconoscimento del personale di guida

Obiettivo 2022	sì
Risultato 2022	sì
Obiettivo 2023	sì

Raccolta reclami e segnalazioni

Obiettivo 2022	1 reclami/anno
Risultato 2022	1 reclami/anno
Obiettivo 2023	1 reclami/anno

Sito internet (www.cotrap.it)

Obiettivo 2022	Sì
Risultato 2022	Sì
Obiettivo 2023	Sì

E-mail

Obiettivo 2022	Sì
Risultato 2022	Sì
Obiettivo 2023	Sì

Orario apertura ufficio clienti di Bari

Obiettivo 2022	7.45-14.00
Risultato 2022	7.45-14.00
Obiettivo 2023	7.45-14.00

Indagine sulla soddisfazione del Cliente

Obiettivo 2022	Sì
Risultato 2022	Sì
Obiettivo 2023	Sì

La Clientela è prontamente informata sulle variazioni del servizio attraverso av- visi alla clientela inviati ai punti di vendita e affissi sui mezzi. Inoltre sul sito www.cotrap.it è possibile reperire informazioni sugli orari delle corse e le fermate.

6.1 - CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

(disposizioni temporanee finalizzate al contenimento della diffusione del Covid-19 in vigore dal 01 02 2022)

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

Obbligo al Trasporto Pubblico

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

Ammissione della Clientela a bordo

L’Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. Le condizioni di ammissione a bordo e le tariffe sono offerte da COTRAP senza nessuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell’acquirente finale o al luogo di stabilimento del venditore di biglietti. COTRAP, nell’espletamento dei servizi di TPL ad essa concessi o affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto dei passeggeri prenotati mediante la piattaforma www.cotrap.it rispettando le istruzioni contenute nelle normative per il contrasto alla diffusione del Virus Covid-19, nel limite delle percentuali di occupazione consentite, con riferimento alla Carta di Circolazione dei veicoli all’uopo utilizzati. La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga COTRAP al

rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato.

Non saranno ammessi sugli autobus i possessori di biglietti di corsa semplice emessi presso le biglietterie convenzionate, vigendo l'obbligo assoluto di salita a bordo solo se muniti di prenotazione per mezzo della piattaforma www.cotrap.it. COTRAP, nell'esecuzione dei servizi ad essa affidati, può riservare, all'occorrenza, corse adibite al trasporto di soli Clienti abbonati.

Tipologia dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio di COTRAP avviene attraverso due canali: le biglietterie autorizzate, esclusivamente per gli abbonamenti settimanali e mensili e, la piattaforma online www.cotrap.it esclusivamente per i titoli di Corsa Semplice.

I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE, valido per effettuare una sola corsa, acquistabile esclusivamente online attraverso la piattaforma www.cotrap.it ;

ABBONAMENTO SETTIMANALE, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata (12 corse a scalare) acquistabile esclusivamente presso le agenzie convenzionate (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare per la settimana di validità dell'abbonamento);

ABBONAMENTO MENSILE, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato (52 corse a scalare) acquistabile esclusivamente presso le agenzie convenzionate (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare per il mese di validità dell'abbonamento);

ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE RIDOTTO, valido per non più di cinque giorni alla settimana per la settimana (10 corse a scalare) o il mese (42 corse a scalare) sovrastampati, acquistabili esclusivamente presso le agenzie convenzionate (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare per il periodo di validità dell'abbonamento);

ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata, ottenibile gratuitamente esclusivamente presso le agenzie convenzionate, (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare per il periodo di validità dell'abbonamento);

ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002 per accompagnatori (misura temporanea valida per i titolari di tessera con diritto all'accompagnatore), valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata, ottenibile gratuitamente esclusivamente presso le agenzie convenzionate, (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare che devono obbligatoriamente coincidere con quelle del titolare della tessera a cui sono collegate, per il periodo di validità dell'abbonamento);

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002, attualmente

la procedura di ritiro gratuito presso i punti di vendita è sospesa. I beneficiari potranno comunque utilizzare la tessera in loro possesso per ottenere eccezionalmente fino al termine del periodo emergenziale, un abbonamento settimanale o mensile (come spiegato al punto precedente) che comporterà in ogni caso l'obbligo della prenotazione del posto, attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare (per sé stessi e per l'eventuale accompagnatore);

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

Uso e convalida dei titoli di viaggio

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

Il biglietto di corsa semplice per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la salita a bordo, se di tipologia online, basta che lo stesso sia accompagnato dalla corretta prenotazione del viaggio. La convalida avviene per mezzo di lettori del codice QRCode (presente sui titoli emessi online), ove i mezzi lo consentano, per mezzo dell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, appena dietro il posto di guida. Il biglietto di corsa semplice è valido esclusivamente per la corsa prenotata.

Il biglietto di abbonamento, per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la prima salita a bordo (del mese o della settimana) deve sempre essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento personale (come di seguito meglio precisato) e dalla prenotazione univoca della corsa (da effettuarsi preventivamente prima di ogni salita a bordo del mezzo esclusivamente attraverso la piattaforma online www.cotrap.it). La prenotazione deve essere convalidata da parte del Cliente per ogni corsa fruita, ossia ogni qual volta sale a bordo, mediante lettura del codice QRCode (ove i dispositivi presenti sugli autobus lo consentano). In ogni caso, anche in assenza di dispositivo di lettura, la corsa prenotata si intenderà scalata dal numero di corse complessive presenti nella tipologia di abbonamento acquistato.

Nel caso di mal funzionamento della macchinetta oblitteratrice il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà, ove possibile, ad annullare manualmente il biglietto di corsa semplice; qualora, invece, il Cliente fosse in possesso di biglietto di abbonamento, la corsa prenotata e non oblitterata dovrà considerarsi comunque scalata dal portafoglio corse presenti nella propria tipologia di abbonamento.

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, da una tessera di riconoscimento aziendale avente scadenza di cinque anni (12 mesi per le categorie di Clienti di cui all'art. 30 c. 3 della L.R. n. 18/02) La tessera è personale, numerata e non cedibile ed è esclusivamente emessa attraverso il portale <https://mycard.cotrap.eu>. Dopo aver aperto un account personale sulla piattaforma e inserito tutti i propri dati anagrafici,

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

Comunque, tra il titolo di abbonamento, la tessera di riconoscimento e il singolo titolo di prenotazione della corsa, effettuato online tramite il sito www.cotrap.it, vi deve essere sempre corrispondenza numerica.

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

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

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

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

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

Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione

tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

In caso di smarrimento e/o furto della tessera elettronica, il cliente può richiedere l'emissione di un duplicato utilizzando sempre la piattaforma <https://mycard.cotrap.eu/> e corrispondendo nuovamente l'importo di € 10.00, pari al valore dell'apparato tecnologico. Identicamente, dopo essere stato emesso, il duplicato sarà rispedito per corrispondenza presso il domicilio del richiedente.

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

Informazioni di viaggio

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

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

Cancellazioni e ritardi

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

è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore.

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

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

Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

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

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

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

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

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

Norme di comportamento

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

ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;

a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;

ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;

a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza ed al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;

a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;

a non occupare posti riservati senza averne titolo;

ad utilizzare non più di un posto a sedere;

ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;

a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;

a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;

a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;

a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;

a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;

a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;

a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;

a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di COTRAP che provvederà a darne adeguata informazione;

a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;

ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;

ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;

a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;

ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;

ad osservare le norme relative al trasporto dei bagagli.

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

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

Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta

l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente.

COTRAP 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.

Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a trasportare gratuitamente oltre ad un collo personale (borsa, borsello o valigetta) un solo bagaglio delle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti messi a sua disposizione 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. L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

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

Oggetti smarriti

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

COTRAP custodirà presso la propria sede (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, COTRAP 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.

Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

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

cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola. Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

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

Responsabilità del vettore

COTRAP, 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. Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. COTRAP è responsabile della perdita del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita, se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

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

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

entro 8 giorni dalla fine del viaggio.

COTRAP 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.

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

Nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, i dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 101/2018 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex D. Lgs 101/2018 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 080/5790211, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito aziendale www.cotrap.it

Orari, fermate e coincidenze

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

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

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

Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Gli accordi raggiunti tra COTRAP e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla normativa vigente, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita l'effettuazione dei servizi rientranti nelle ore di punta in

appresso indicate:

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, COTRAP si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus.

Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)

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

COTRAP (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), Via Bruno Buozzi n. 36 – 70132 Bari; a mezzo fax ai numeri 080/57.90.900, a mezzo di posta elettronica agli indirizzi e-mail: info@cotrap.it e da ultimo visitando il sito aziendale www.cotrap.it.

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

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

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero (o delegato) munito di regolare titolo di viaggio, seguendo attentamente le indicazioni riportate al link <https://www.cotrap.it/pagina/reclami> presente sul sito istituzionale www.cotrap.it - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo – e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea. Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva. È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

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

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

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

SEDE LEGALE:

Cotrap - Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi

Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari

080/57.90.211 – 080/57.90.900 (fax)

Infoline : 080.5790211

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

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