

Carta dei Servizi

Co.Tr.A.P. – Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi

Anno 2025 Puglia 41 Aziende Consorziata 24,4 milioni di passeggeri

01

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.

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.

02

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,



Partecipazione e Trasparenza

È riconosciuto al cliente il diritto di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti. L'Azienda sottopone il



Continuità

Il CO.TRA.P. assicura un servizio di trasporto continuo e regolare nel rispetto dei programmi d'esercizio e

religione e culturale. Il servizio è erogato nel rispetto di criteri di obiettività e imparzialità.

proprio sistema di gestione qualità e ambiente a verifiche ispettive periodiche da parte di Certiquality.

degli orari. In caso di sciopero garantisce i servizi minimi secondo normativa vigente.



Efficienza ed Efficacia

Il CO.TR.A.P. si impegna a offrire un servizio adeguato utilizzando le risorse disponibili e ricercando la migliore economicità, addestrando il personale e migliorando gli standard di soddisfazione.



Rispetto dell'Ambiente

Il Consorzio migliora 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.

03

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) è affidatario di servizi minimi interurbani per complessivi **Km. 48.795.565**, ripartiti su n. 41 imprese Consorziare.

Servizi Interurbani – Distribuzione per Ente

ENTE DI COMPETENZA	CHILOMETRI ANNUI
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

Servizi Urbani – Km. 4.245.858 (Dgr. 1256 del 28.07.21)

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.

COMUNE	CHILOMETRI ANNUI
Comune di Castellana Grotte	Km. 86.412
Comune di Corato	Km. 104.660
Comune di Conversano	Km. 64.371

COMUNE	CHILOMETRI ANNUI
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

Dimensioni del Consorzio – Anno 2024

2.029 Occupati imprese consorziate	1.349 Mezzi autorizzati interurbani	246.540 Clienti diretti 2024 (+2,15%)
24,4M Clienti totali consorziate	980 Punti vendita consorziate	21 Dipendenti diretti

04

Soci Consorziate

Il Consorzio riunisce le seguenti **41 imprese di trasporto** della Regione Puglia:

Kyma Mobilità 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 S.a.s.	Autolinee Lorusso S.r.l.	
Autolinee Marino Michele S.r.l.	Autolinee Mastrorocco Donato S.a.s.		
Autolinee Roberto & Dongiovanni S.r.l.	Autoservizi Bucci & Tarantini S.a.s.	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.	Autoservizi Tommasulo S.r.l.	ATA 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.



05

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. I reclami sono puntualmente monitorati e analizzati per accertare la motivazione dell'insorgenza dell'episodio.

Canali per la Presentazione dei Reclami

La Società Cotrap ha attivato un meccanismo di trattamento dei reclami di facile accesso, con particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità. È possibile presentare reclamo in italiano o in inglese (la risposta sarà fornita nella stessa lingua).

- **Online:** tramite il modulo editabile sul sito web, inviando all'indirizzo reclami@cotrap.it
- **Posta Raccomandata R.R.:** inviando il modulo compilato a c/o Cotrap – Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari
- **Consegna a Mano:** presso Cotrap – Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari, con rilascio di ricevuta timbrata

La Comunicazione con la Clientela

Il CO.T.R.A.P. considera la comunicazione con la propria Clientela un elemento indispensabile della sua attività. Il Consorzio si impegna a migliorare gli strumenti di comunicazione esistenti e a rispondere a qualsiasi richiesta di informazione a mezzo telefono, e-mail o fax. Attraverso il sito aziendale è possibile avere notizie sugli orari delle corse e prenotare biglietti. Presso le agenzie convenzionate è possibile acquistare titoli di viaggio e ricevere informazioni su orari, fermate e tariffe.

Contatti

Reclami: reclami@cotrap.it

Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari

www.cotrap.it

Servizio informazioni telefonico (giorni feriali): 7.30 – 20.00

06

Soddisfazione sul Servizio

Il Consorzio rileva il grado di soddisfazione dei propri viaggiatori tramite un sondaggio anonimo inviato via mail alla clientela registrata sul sito www.cotrap.it, dedicato alla vendita dei titoli di viaggio sulle linee provinciali (Andria–Bari Z.I.; Bitonto–Santo Spirito; Corato–Trani).

La valutazione riguarda: **puntualità, sicurezza, comfort, pulizia e rapporto con il personale**, su una scala ottimo/buono/sufficiente/mediocre/scarso (da 5 a 0 punti). Il punteggio complessivo varia tra 0 e 30; il giudizio di minima accettabilità è **18/30**.

Risultato medio 2024: **26,86/30** (vs 27,14/30 nel 2023)

La Presidenza del Consorzio si ritiene soddisfatta dell'esito del monitoraggio.

Dettaglio per Aspetto

Puntualità



25,15/30

Sicurezza



28,15/30

Comfort



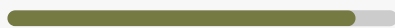
27,23/30

Pulizia



27,00/30

Personale



26,77/30

Conclusioni: Si evidenzia un trend positivo del giudizio complessivo della Clientela. Il Consorzio intende avviare azioni di miglioramento continuo. Tutti i risultati sono oggetto di riesame della direzione aziendale e resi pubblici attraverso la presente Carta dei Servizi.

I Titoli di Viaggio

Tessera Elettronica My Card

My Card è la piattaforma (mycard.cotrap.eu) attraverso cui richiedere la tessera elettronica di riconoscimento, utilizzabile per il caricamento di titoli elettronici di viaggio (abbonamenti mensili e settimanali). Il procedimento di richiesta è esclusivamente online. La tessera è personale e non cedibile a terzi.

Tipologie di Titoli di Viaggio

TIPOLOGIA	VALIDITÀ	ACQUISTO
Biglietto Corsa Semplice	Una singola corsa	Online, punti vendita, a bordo (con sovrapprezzo)
Abbonamento Settimanale Ridotto	Settimana solare – Lun/Ven	Punti vendita e sito/app Cotrap
Abbonamento Settimanale Ordinario	Settimana solare – tutti i giorni	Punti vendita e sito/app Cotrap
Abbonamento Mensile Ridotto	Mese solare – Lun/Ven	Punti vendita e sito/app Cotrap
Abbonamento Mensile Ordinario	Mese solare – tutti i giorni	Punti vendita e sito/app Cotrap

Ai sensi dell'art. 27 c.3 della L.R. n. 18/2002, gli abbonamenti settimanali non possono essere inferiori a 12 corse (ridotto: 10), quelli mensili a 52 corse (ridotto: 42).

Tesserini per Invalidi

Gli invalidi di guerra, civili, per servizio, 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. I titoli gratuiti vengono rilasciati dai punti vendita autorizzati ai possessori della Carta di Riconoscimento per invalidi.

I Punti Vendita

La rete di vendita Co.tr.a.p. è costituita da esercizi commerciali quali tabaccherie, edicole e bar. Attualmente i punti vendita abilitati alle tre linee dirette del Consorzio sono **n. 21** (dato aggiornato al 31/12/2024).

Sanzione per Evasione

Il Cliente trovato sprovvisto di titolo di viaggio valido è soggetto, oltre al pagamento del biglietto ordinario, alla **sanzione amministrativa di € 100,00**, ridotta a € 50,00 se estingue l'illecito entro 30 giorni (art. 32 L.R. n. 18/2002). Il possesso di titolo contraffatto comporta denuncia all'Autorità Giudiziaria.

Diritti e Doveri del Cliente

Diritti

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità del servizio con integrazione modale
- Tempestività nel reperire orari e informazioni
- Puntualità e rispetto degli orari di tabella
- Pulizia degli autobus e dei luoghi di attesa
- Riconoscibilità del personale
- Contenimento delle attese in biglietteria
- Rispetto delle norme (divieto di fumo)
- Facile accesso ai canali di comunicazione e reclamo con tempi di risposta certi

Doveri

- Rispettare le indicazioni dell'Azienda e degli addetti
- Viaggiare con titolo di viaggio regolarmente vidimato
- Non tenere comportamenti dannosi per l'Azienda o i Clienti
- Rispettare il "Regolamento di viaggio" a bordo e nelle strutture
- Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita e il viaggio

09

Politica di Gestione dei Reclami

Il Consorzio 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", ha attivato un meccanismo di trattamento dei reclami di facile accesso e utilizzo, con particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.

Tempistiche di Gestione

- 1** Entro **3 mesi** dalla data del servizio: il passeggero può presentare reclamo.
- 2** Entro **1 mese** dal ricevimento: il vettore notifica se il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame.
- 3** Entro **3 mesi** dal ricevimento: il vettore è obbligato a fornire risposta definitiva.

Requisiti Minimi del Reclamo

Sono esaminabili solo i reclami che riportano almeno:

- Riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante
- Riferimenti del viaggio (data, ora, origine, destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto)
- Descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ai requisiti definiti dalla normativa

Indennizzi Automatici

SITUAZIONE	INDENNIZZO
Risposta fornita tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo	10% del prezzo del titolo di viaggio
Risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo	20% del prezzo del titolo di viaggio

Nessun indennizzo è dovuto se: l'importo è inferiore a € 4,00; il reclamo non è trasmesso con le modalità previste dalla delibera ART n. 28/2021; l'utente ha già ricevuto un indennizzo per il medesimo viaggio.

Rimedi Alternativi

- Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie
- Reclamo all'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti): art@autorita-trasporti.it – pec@pec.autoritatrasporti.it
- Servizio di conciliazione ADR-ART: www.autorita-trasporti.it

Nota: Ciascuna Azienda aderente applica le proprie Condizioni Generali di Trasporto. La responsabilità di disservizi ricade esclusivamente sulla singola Ditta operante. Il Rappresentante Legale pro-tempore del Consorzio è pertanto sollevato da responsabilità in merito a eventuali disservizi delle Aziende associate.

10

Qualità e Ambiente

Il Consorzio attua un **sistema di gestione integrato** conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015** e

UNI EN ISO 14001:2015, impegnandosi ad allineare l'intera organizzazione e i processi interni secondo quanto previsto dal Sistema Integrato.

L'adozione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente dimostra la volontà del Consorzio di garantire che la produzione dei propri servizi avvenga nella piena soddisfazione delle esigenze della clientela e nel rispetto dei requisiti di legge ambientali.

11

Certificazione 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, considerate strategiche rispetto alla qualità del servizio offerto e al funzionamento dell'Organizzazione.

Garantire il benessere delle persone che lavorano in azienda è considerato dal Co.Tr.A.P. uno strumento prioritario per garantire un ottimale ambiente lavorativo e per operare in qualità verso l'esterno. Lo standard consente di misurare, controllare e migliorare la condizione di chi opera all'interno e valutare il miglioramento del clima aziendale.

12

La Responsabilità Sociale

Il Consorzio Co.Tr.A.P. ha come obiettivo strategico principale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, mantenendo un ruolo pro-attivo nei suoi confronti attraverso il miglioramento continuo in professionalità, efficacia ed efficienza.

Principi Fondamentali

 Eguaglianza Divieto di ogni discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.	 Imparzialità Erogazione del servizio nel rispetto dei principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.	 Continuità Erogazione continua, regolare e senza interruzione, salvo cause di forza maggiore.
 Partecipazione Garanzia e favore alla partecipazione delle parti interessate, con diritto di accesso alle informazioni.	 Efficienza ed Efficacia Adozione di tutte le misure idonee al raggiungimento e miglioramento degli obiettivi di servizio.	

Impegni SA 8000 e Normative ILO

Il Consorzio Co.Tr.A.P. si impegna a rispettare le seguenti Convenzioni Internazionali del Lavoro:

- ILO 1 – Durata del Lavoro
- ILO 29 e 105 – Lavoro Forzato
- ILO 87 – Libertà di Associazione
- ILO 98 – Diritto allo Scambio Collettivo
- ILO 100 e 111 – Remunerazione Equa; Discriminazione
- ILO 135 – Rappresentanti dei Lavoratori
- ILO 138 – Età Minima
- ILO 155 – Sicurezza & Salute Professionale
- ILO 159 – Persone Disabili
- ILO 177 – Lavoro Domestico
- ILO 181 – Agenzie per l'impiego
- ILO 182 – Lavoro Minorile

- ILO 183 – Protezione della Maternità

- Dichiarazione Universale Diritti Umani

- Patto internazionale diritti civili e politici

- Convenzione ONU – Diritti del Bambino

- Convenzione ONU – Discriminazione Donne

- Convenzione ONU – Discriminazione Razziale

- Principi Guida ONU – Business e Diritti Umani

- CCNL di settore

Certificazione UNI EN 13816

La certificazione in accordo alla norma **UNI EN 13816** è destinata a tutti i fornitori di Trasporto Pubblico Passeggeri e garantisce un alto livello di qualità ai fruitori del servizio.

Il Consorzio ha ottenuto la **Certificazione alla norma UNI EN 13816:2002** relativa ai servizi di trasporto pubblico locale su gomma per le linee:

Corato – Trani

Andria – Bari Z.I.

Bitonto – Santo Spirito

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.

Impegni Ambientali

- Formulare obiettivi di miglioramento delle prestazioni ambientali
- Adottare i processi tecnologici a minore impatto ambientale
- Rispettare le leggi, i regolamenti e gli impegni sottoscritti in materia ambientale
- Prevenire l'inquinamento e ridurre scarichi, rifiuti e consumo di risorse
- Minimizzare ogni significativo impatto ambientale negativo
- Estendere gli obiettivi ambientali ai fornitori
- Formare e addestrare tutti i dipendenti alla tutela ambientale
- Comunicare principi, obiettivi e traguardi a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione

Salute e Sicurezza

Il Consorzio intende puntare al miglioramento continuo e alla prevenzione, coinvolgendo il personale proprio e quello che lavora per conto di Co.Tr.A.P. La salute e sicurezza del lavoro è parte integrante del sistema di gestione aziendale.

Impegni in Materia di SSL

- Tutela della SSL dei lavoratori a ogni livello
- Conformità con le leggi, i regolamenti e le direttive nazionali e comunitarie

- Fornitura di tutte le risorse umane e strumentali necessarie
- Potenziamento di formazione e informazione per tutti gli operatori
- Coinvolgimento e consultazione dei lavoratori attraverso i rappresentanti per la sicurezza
- Sensibilizzazione di appaltatori e fornitori al rispetto della politica di sicurezza
- Attivazione di adeguati canali di comunicazione interna ed esterna
- Riesame periodico del DVR indipendentemente dalle variazioni avvenute
- Procedure per il costante controllo della SSL e per la gestione di emergenze

16

Qualità

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**.

Impegni della Direzione

- Valorizzare le Risorse Umane che operano nel Consorzio
- Animare un concreto spirito di collaborazione
- Mettere a disposizione le risorse economiche necessarie ai futuri sviluppi tecnologici
- Promuovere il ruolo centrale del cliente e l'importanza delle parti interessate
- Diffondere la cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi
- Garantire il miglioramento continuo di qualità, efficacia ed efficienza dei processi


17

Modello Organizzativo


Dal gennaio 2012 Cotrap si è dotata di un modello di organizzazione, gestione e controllo in linea con i requisiti del **D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231**, periodicamente aggiornato per tenere conto delle innovazioni legislative e dei mutati assetti organizzativi.

Il modello si compone di una parte generale (destinatari, poteri, Organismo di Vigilanza, sistema disciplinare, whistleblowing) e di una parte speciale dedicata alla prevenzione dei reati presupposto della responsabilità amministrativa, articolata "per processi di business".

 **Organismo di Vigilanza**

 Via Bruno Buozzi, n. 36 – 70132 Bari BA

 organismodivigilanza@cotrap.it

 Questo recapito è riservato esclusivamente a richieste di informazioni sul Modello 231. Non vengono prese in considerazione comunicazioni commerciali, reclami o segnalazioni sul servizio.

18

Accessibilità del Servizio

Con l'entrata in vigore del **D. Lgs. N. 222/2023** in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, il Consorzio si mostra particolarmente attento nel far valere tali diritti e assicurare il più ampio accesso alla mobilità per tutti i passeggeri.

Al momento dell'acquisto del biglietto, il rivenditore fornisce informazioni sul viaggio in formato accessibile, trasferendo copia delle Condizioni Generali di Trasporto e dando informazioni sulle strutture disponibili a bordo.

Persone con Disabilità o Mobilità Ridotta

Il trasporto sarà sempre garantito e mai rifiutato a causa della condizione di disabilità. Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

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

In caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità, l'Azienda provvede al risarcimento nella misura prevista dalla legge.

Referente Accessibilità

 g.barnaba@cotrap.it

 Risposta garantita entro 5 giorni dall'invio della doglianza

19

Servizio di Trasporto Offerto

Il CO.TRA.P. gestisce in via diretta tre autolinee di competenza della Provincia di Bari:

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. Nell'anno 2024 sono stati trasportati **246.540 passeggeri** (+2,15% rispetto al 2023).

Servizi minimi garantiti in caso di sciopero (Legge 146/90): dalle ore di inizio servizio sino alle 08:29 e dalle 12:30 alle 14:29.

20

I Fattori di Qualità

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



Organizzazione del Servizio

Totale regolarità delle corse programmate e massima puntualità. In caso di sciopero, servizi garantiti nelle fasce orarie previste dalla legge.



Sicurezza e Tutela Ambientale

Formazione continua del personale di guida, rispetto del codice della strada, riduzione emissioni atmosferiche. Gli autobus sono dotati di kit di raccolta sversamenti oli.



Comfort del Viaggio

Tutti gli autobus sono dotati di aria condizionata. Il parco mezzi è sottoposto a cicli di manutenzione programmata.



Informazione e Comunicazione

Qualsiasi variazione del servizio è comunicata tramite avvisi sui mezzi e nei punti vendita. Orari e fermate sono consultabili su www.cotrap.it.

21

Standard di Organizzazione del Servizio

INDICATORE	OBIETTIVO 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
Copertura giornaliera (ore di servizio)	19.20h	19.20h	19.20h
Regolarità – corse effettuate/programmate (escl. scioperi)	100,00%	99,00%	100,00%
Corse interrotte / corse programmate effettuate	0,00%	0,00%	0,00%
% corse con ritardi >15' all'arrivo	0,0001%	0,0001%	0,0001%
Mezzi di scorta disponibili ore di punta	2	2	2
Punti vendita / Comuni serviti	3,90	3,00	3,90

22

Standard di Sicurezza e Ambiente

INDICATORE	OBIETTIVO 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
Incidentalità – sinistri passivi / corse effettuate	1 / 7.650 corse	1 / 2.850 corse	1 / 7.650 corse
Sinistri passivi / km percorsi nell'anno	1 / 136.554 km	1 / 83.325 km	1 / 136.554 km
Sinistri passivi / giorni di servizio autista	1 / 1.280 gg	1 / 411 gg	1 / 1.280 gg
Età media autobus (anni)	10,65	8,16	9,16
% mezzi motori EURO 3	10%	6%	6%
% mezzi motori EURO 4	19%	6%	6%
% mezzi motori EURO 5	24%	28%	28%
% mezzi motori EURO 6	47%	61%	61%

23

Standard di Comfort del Viaggio

INDICATORE	OBIETTIVO 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
% mezzi con facilitazione di ingresso per disabili	21%	47%	47%
Frequenza pulizia esterna e sanificazione	2 volte / sett.	2 volte / sett.	2 volte / sett.
Pulizia interna sommaria, igienizzazione e disinfezione	Ogni giorno	Ogni giorno	Ogni giorno
Pulizia interna a fondo	Mensile	Mensile	Mensile

Standard di Informazione e Comunicazione

INDICATORE	OBIETTIVO 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
% avvisi variazioni servizio comunicati con ≥ 7 gg preavviso	100%	100%	100%
Canali informativi per variazioni del servizio	Avvisi mezzi, punti vendita, sito	Avvisi mezzi, punti vendita, sito	Avvisi mezzi, punti vendita, sito
Orario servizio informazioni telefonico (feriali)	7.30 - 20.00	7.30 - 20.00	7.30 - 20.00
Cartellini riconoscimento personale di guida	Sì	Sì	Sì
Raccolta reclami e segnalazioni	Attiva	Attiva	Attiva
Sito internet (www.cotrap.it)	Sì	Sì	Sì
Comunicazione via e-mail	Sì	Sì	Sì
Indagine soddisfazione cliente	Sì	Sì	Sì

Condizioni Generali di Trasporto

Le "Condizioni Generali di Trasporto" si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla Società Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi - COTRAP. Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili:

- Presso ogni biglietteria
- Sul sito internet: www.cotrap.it/pagina/condizionidiviaggio
- In forma sintetica, sugli avvisi posti all'interno degli autobus



Co.Tr.A.P.

Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi

Via Bruno Buozzi, 36
70132 Bari (BA)

Contatti Utili

-  www.cotrap.it
-  reclami@cotrap.it
-  organismodivigilanza@cotrap.it
-  g.barnaba@cotrap.it (Accessibilità)

Sito Ufficiale



Scannerizza il QR
per visitare il sito

