

CARTA DEI SERVIZI 2026

21[°] edizione



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 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

Eguaglianza ed imparzialità

Il servizio offerto è accessibile a tutti, senza discriminazione per motivi di nazionalità, etnia, censo, sesso, religione e culturale.

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

Partecipazione e trasparenza

È riconosciuto al cliente il diritto di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto. Anche in occasione dell'indagine sulla soddisfazione del cliente, l'utente trova sul questionario distribuito uno spazio riservato alle segnalazioni.

È garantito il diritto al cliente di partecipare, anche attraverso organismi di rappresentanza, a tavoli di confronto sulle tematiche che riguardano l'erogazione del servizio.

In ottemperanza al principio di trasparenza, l'Azienda sottopone volontariamente il proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente a verifiche ispettive periodiche a cura dell'Ente di Certificazione Certiquality.

L'Azienda si impegna a diffondere la Carta dei Servizi, riconosciuta quale principale mezzo di comunicazione con la Clientela.

Continuità

Il CO.TRA. P. assicura un servizio di trasporto continuo e regolare nel rispetto dei programmi d'esercizio e degli orari diffusi alla Clientela (fatta eccezione per le interruzioni o modifiche del servizio a causa di forza maggiore o di rilevanti eventi meteorologici).

In caso di sciopero il CO.TR. A.P. si impegna a garantire i servizi minimi secondo la normativa vigente e a darne comunicazione tempestiva mediante avvisi affissi sui mezzi di trasporto e nelle agenzie di vendita titoli di viaggio.

Efficienza ed efficacia

Il CO.TR. A.P. si impegna a offrire un servizio adeguato utilizzando le risorse disponibili e ricercando la migliore economicità delle risorse stesse.

Il Consorzio si impegna a addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.

Attraverso il sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente, l'Azienda si impegna a migliorare gli standard giudicati insufficiente dalla clientela.

Rispetto dell'ambiente

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

1.1 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 Consorziare 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 (Dgr. 1256 del 28.07.21) 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 2025

Forza lavoro occupati diretti (media) n. 13,5 c.l. (media)	n. 21,75
Forza Lavoro occupati imprese Consorziate	n. 2.098
Punti vendita convenzionati diretti	n. 23
Punti vendita convenzionati Consorziati	n. 972
Parco mezzi autorizzati diretti	n. 21
Parco mezzi autorizzati interurbani in Puglia sul TPRL Consorziate	n. 1.349
Anzianità media parco mezzi diretti in anni al 31.12.25	anni 10,22
Anzianità media parco mezzi consorziati in anni al 31.12.25	anni 14,41
Clienti trasportati diretti anno 2025 (con un meno 5,09% rispetto al 2024)	n. 233.986
Clienti trasportati imprese consorziate anno 2025	n. 24.416.801

Soci Consorziate

- 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 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.
- Autoservizi Tommasulo S.r.l.
- Ferrovie del Gargano S.r.l.
- Ferrovie del Sud Est S.r.l.
- Fini Viaggi Srl
- 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
- Eredi di Lentini Giovanni S.D.F.
- 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.r.l.
- 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 2025 è stato pari 26,61/30 contro il 26,86/30 del 2024.

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

- Puntualità: questo aspetto è altamente influenzato da fattori non riconducibili alla volontà aziendale. Traffico, blocchi stradali ed interruzioni, passaggi a livello chiusi per periodi prolungati, scioperi condizionano profondamente il giudizio della cliente. Nonostante tali fattori negativi, il Consorzio è riuscito ad ottenere un risultato soddisfacente di 26,47/30
- 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 (27,88/30).
- 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 27,88/30.
- Pulizia: il risultato dell'anno 2025 risulta soddisfacente (25,41/30). 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 2025 il risultato raggiunto è stato di 25,41/30.

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 quarantadue corse, ridotte a dieci e quarantadue corse per gli abbonamenti ridotti.

Gli abbonamenti sono attualmente acquistabili esclusivamente presso i punti vendita autorizzati e sul sito e app Cotrap.

- **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, abbonamenti settimanali e mensili) 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 Consorzio 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. 21 (dato aggiornato al 31/12/2025).

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 ai 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.

2.5 POLITICA GESTIONE DEI RECLAMI

Sistema di trattamento adottato dal Consorzio per la formulazione 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 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:

1. 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;
2. 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.
 - È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo pdf editabile, considerando però che saranno esaminati come gestibili solo i reclami che riportano almeno:
 - i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome e recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o meglio la copia del titolo di viaggio;
 - la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, delle Condizioni Generali di Trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione della Carta dei Servizi.

Sempre nel rispetto della normativa in vigore Cotrap assicura la lavorazione dei reclami esposti dalla clientela entro un tempo definito. Di seguito sono indicati i passaggi cronologici in merito (partendo dal presupposto che il reclamo si intende trasmesso e ricevuto, il giorno dell'invio se trattasi di trasmissione mail, il giorno della ricezione della raccomandata dal gestore, in caso di spedizione postale, e il giorno dell'acquisizione al

protocollo aziendale interno in caso di consegna a mano o posta ordinaria):

- il passeggero può presentare reclamo entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di trasporto in autobus.
- Il vettore, entro un mese dal ricevimento del reclamo notifica al passeggero una delle seguenti possibilità: è stato accolto, respinto o ancora in esame.
- Il vettore, entro tre mesi dal ricevimento del reclamo, è obbligato a fornire al cliente una risposta definitiva.

Inoltre, qualora Cotrap, non fornisca adeguato riscontro ai reclami nei tempi stabiliti si farà carico di provvedere al relativo indennizzo previsto all'interno delle Condizioni Generali di Trasporto previste differenziatamente da ogni Azienda aderente, precisando che nulla è dovuto nei casi in cui:

- L'importo dello stesso è inferiore a 4,00 €
- Il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previste della delibera Art n.28/2021 e riepilogate in precedenza.
- All'utente è stato già corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Allo stesso tempo, per i reclami presentati correttamente al gestore del servizio, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio, riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- **10%** nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- **20%** nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Infine, in caso di mancato riscontro entro le tempistiche sopra riportate, l'utente può sempre procedere ricorrendo ai seguenti rimedi alternativi:

- Utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- Presentare un reclamo all'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) utilizzando il modulo presente sul sito <https://www.autorita-trasporti.it/contatti/> e dopo averlo compilato avendo cura di trasmetterlo all'indirizzo mail di posta ordinaria art@autorita-trasporti.it o all'indirizzo: pec@pec.autoritatrasporti.it
- Utilizzare le procedure di risoluzione per mezzo del ricorso al servizio ADR di conciliazione ART seguendo quanto contenuto all'interno del seguente link: <https://www.autorita-trasporti/servizio-conciliazioni-art/>

Si precisa che il Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi è un ente composto da diverse imprese con sede nel territorio regionale pugliese. Ciascuna Azienda aderente, applica le proprie Condizioni Generali di Trasporto; pertanto, in merito alla gestione dei Reclami — pur nel rispetto della normativa vigente generale — la responsabilità di disservizi o reclami ricade esclusivamente sulla singola Ditta operante l'esercizio. Il Rappresentante Legale protempore del Consorzio è pertanto sollevato da qualsivoglia responsabilità in

merito a eventuali disservizi o mancati riscontri da parte delle Aziende associate.

Modulo Reclami

2.6 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.

2.7 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 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.

2.8 - 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, e, 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.
- È 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 ONU sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
- Convenzione ONU sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani.
- CCNL.

2.9 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".

2.10 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.

2.11 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 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.

2.12 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.

2.13 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

2.14 ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Con l'entrata in vigore del D. Lgs. N.222/2023 recante disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, che si aggiunge a tutte le normative già in vigore in materia, il Consorzio, si mostra particolarmente attenta nel far valere tali diritti e assicurare il più ampio accesso e la fruibilità della mobilità connessa al trasporto pubblico locale. Infatti, al momento dell'acquisto del biglietto, il rivenditore fornisce informazioni sul viaggio in un formato accessibile, trasferendo copia o rimandando alla lettura delle Condizioni Generali di Trasporti vigenti presso il Consorzio, nonché dando informazioni sulle strutture specifiche a disposizione a bordo dell'autobus, o rimandando ai contatti utili per prenotare la propria partenza.

Identicamente, per quanti scelgono di avvalersi del sito internet e della modalità di acquisto online, per dotarsi del titolo di viaggio, è possibile prima di concludere l'iter di acquisizione del biglietto consultare tutte le garanzie assicurate dalla Società di trasporti. Il Consorzio è pronto ad accogliere ogni tipo di necessità, per mezzo del processo pre informativo che garantisce la certezza di utilizzo degli autobus nelle circostanze dedicate e dei mezzi più idonei a fronteggiare i bisogni espressi.

Per tutti i mezzi di trasporto, la persona con disabilità ha diritto all'assistenza gratuita presso i terminal o le stazioni (anche se non direttamente riconducibili alla titolarità di Co.Tr.A.P.) e a bordo. Il trasporto sarà sempre garantito e mai rifiutato a causa della condizione di disabilità o mobilità ridotta, se non in casi eccezionali e/o per giustificati motivi dovuti a ragioni di sicurezza o di progettazione del veicolo o dell'infrastruttura. Infatti è ammesso a Co.Tr.A.P., 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.

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

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

Nell'ipotesi in cui il beneficiario del servizio non si senta dovutamente tutelato e/o vede compromesso il potenziale diritto alla fruizione delle proprie esigenze di mobilità, può far valere le proprie ragioni scrivendo direttamente al personale dedicato per tali verifiche e monitoraggio, corrispondente alla mail seguente: g.barnaba@cotrap.it

Tale organismo di controllo istituito dal Consorzio garantirà un tempestivo riscontro entro il termine di 5 giorni dall'invio della doglianza a tutela della soddisfazione della clientela interessata e dei livelli di qualità dei servizi essenziali per l'inclusione sociale e l'accessibilità delle persone con disabilità a cui Co.tr.a.p. è richiamato.

3 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 246.540 con un più 2,15% rispetto al 2023. In ossequio a quanto previsto dalla Legge 146/90 e s.m. 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 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 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Copertura giornaliera

Ore di servizio

Obiettivo 2025	19.20h
Risultato 2025	19.20h
Obiettivo 2026	19.20h

Regolarità complessiva del servizio

Corse effettuate/corse programmate (escluso scioperi)

Obiettivo 2025	100,00%
Risultato 2025	99,99%
Obiettivo 2026	100,00%

n° corse interrotte/n° corse programmate effettuate

Obiettivo 2025	0,00%
Risultato 2025	0,00%
Obiettivo 2026	0,00%

% corse con ritardi >15' all'arrivo

Obiettivo 2025	0,01%
Risultato 2025	0,03%
Obiettivo 2026	0,01%

Mezzi di scorta disponibili ore di punta giorno

Obiettivo 2025	2
Risultato 2025	2
Obiettivo 2026	2

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

Punti vendita sul territorio

n° punti vendita/n° Comuni serviti

Obiettivo 2025	3,90
Risultato 2025	3,00
Obiettivo 2026	3,90

Nel corso del 2025 il numero totale delle biglietterie convenzionate alla vendita dei titoli di viaggio è rimasto invariato

6 SICUREZZA E AMBIENTE

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

Obiettivo 2025	1/7650 corse
Risultato 2025	1/2865 corse
Obiettivo 2026	1/7650 corse

n° totale sinistri passivi/km percorsi nell'anno

Obiettivo 2025	1/137.000 Km
Risultato 2025	1/61.000 Km

Obiettivo 2026	1/137.000 Km
----------------	--------------

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

Obiettivo 2025	1/1280 gg.
Risultato 2025	1/411 gg.
Obiettivo 2026	1/1280 gg.

Vetustà dei mezzi viaggianti Età media autobus in anni

Obiettivo 2024	9,16
Risultato 2024	9,15
Obiettivo 2025	10,15

Attenzione all'ambiente

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 3

Obiettivo 2025	10%
Risultato 2025	6%
Obiettivo 2026	6%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 4

Obiettivo 2025	19%
Risultato 2025	6%
Obiettivo 2026	6%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 5

Obiettivo 2025	24%
Risultato 2025	28%
Obiettivo 2026	28%

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 6

Obiettivo 2025	47%
Risultato 2025	61%
Obiettivo 2026	61%

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).

Facilitazioni d'ingresso e pulizia degli autobus**% mezzi dotati di facilitazione di ingresso al bus per disabili**

Obiettivo 2025	21%
Risultato 2025	47%
Obiettivo 2026	47%

Frequenza pulizia esterna dei bus e sanificazione

Obiettivo 2025	2 volte a settimana
Risultato 2025	2 volte a settimana
Obiettivo 2026	2 volte a settimana

Frequenza pulizia interna sommaria, igienizzazione e disinfezione

Obiettivo 2025	ogni giorno
Risultato 2025	ogni giorno
Obiettivo 2026	ogni giorno

Frequenza pulizia interna a fondo dei bus

Obiettivo 2025	mensile
Risultato 2025	mensile
Obiettivo 2026	Mensile

8 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**Tempestività delle informazioni alla Clientela****% di avvisi (su variazioni programmate del servizio comunicati con almeno 7 giorni di preavviso)**

Obiettivo 2025	100%
Risultato 2025	100%
Obiettivo 2026	100%

Diffusione delle informazioni**Canali informativi per variazioni del servizio**

Obiettivo 2025	avvisi su mezzi e punti vendita e sito
Risultato 2025	avvisi su mezzi e punti vendita e sito
Obiettivo 2026	avvisi su mezzi e punti vendita e sito

Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali)

Obiettivo 2025	7.30 - 20.00
Risultato 2025	7.30 - 20.00
Obiettivo 2026	7.30 - 20.00

Comunicazione Azienda - Cliente

Cartellini di riconoscimento del personale di guida

Obiettivo 2025	sì
Risultato 2025	sì
Obiettivo 2026	sì

Raccolta reclami e segnalazioni

Obiettivo 2025	1 reclami/anno
Risultato 2025	1 reclami/anno
Obiettivo 2026	1 reclami/anno

Sito internet (www.cotrap.it)

Obiettivo 2025	Sì
Risultato 2025	Sì
Obiettivo 2026	Sì

E-mail

Obiettivo 2025	Sì
Risultato 2025	Sì
Obiettivo 2026	Sì

Obiettivo 2025	7.45-14.00
Risultato 2025	7.45-14.00
Obiettivo 2026	7.45-14.00

Indagine sulla soddisfazione del Cliente

Obiettivo 2025	Sì
Risultato 2025	Sì
Obiettivo 2026	Sì

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

9 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le “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 <https://www.cotrap.it/pagina/condizionidiviaggio> , in forma sintetica, sugli avvisi posti all’interno degli autobus.