

TRASPORTI REGIONALI CALABRESI S.C.R.L.

CARTA DELLA MOBILITA' 2023

INDICE

ASPETTI GENERALI E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
GLI STRUMENTI UTILIZZATI.....	5
Adozione degli standard.	5
Semplificazione delle procedure.....	5
Informazioni e rapporti con i clienti.	5
Monitoraggio della qualità.....	6
PRESENTAZIONE.....	6
L'AZIENDA.....	7
UN PO' DI STORIA.....	7
LE CONSORZIATE.....	7
LE RISORSE	8
LA DISTRIBUZIONE DEL SERVIZIO.....	8
IL SERVIZIO EROGATO.....	8
AUTOLINEE ESERCITE.....	9
I TITOLI DI VIAGGIO DEL TRASPORTO PUBBLICO.....	11
IL SISTEMA TARIFFARIO.....	11
RAPPORTI CON LA CLIENTELA.....	11
Documenti di viaggio.....	12
Trasporto di bambini	12
Trasporto di animali	13
Trasporto disabili.....	13
Trasporto bagagli.....	13
Oggetti smarriti e servizio custodia.....	14
TUTELA DEL CLIENTE.....	14
Segnalazioni e reclami.....	14
Responsabilità per mancata prestazione del servizio e rimborsi.....	14
Responsabilità del cliente	15
Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali	15
FATTORI - INDICATORI DI QUALITA'	15
STANDARD DEL SERVIZIO.....	15
REGOLARITA' ED AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO.....	15
EFFICIENZA.....	16
Mezzi di scorta disponibili.....	16
Puntualità	16
Punti vendita sul territorio.....	17
LA SICUREZZA DEL VIAGGIO.....	17
Incidentalità.....	17
Vetustà dei veicoli	17
La sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore.....	17
Rispetto per l'ambiente.....	17
COMFORT DEL VIAGGIO	
E SERVIZI DEDICATI PER PORTATORI DI HANDICAP.....	18
Parco rotabile.....	18
Manutenzione dei mezzi.....	18
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi.....	18
Servizi per i diversamente abili.....	18
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE.....	19
Informazioni alla clientela.....	19
ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE.....	19

ASPETTI GENERALI E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità è un documento che la Società consortile a responsabilità limitata Trasporti Regionali Calabresi, operante nel settore del trasporto pubblico locale della Regione Calabria, ha elaborato in attuazione di quanto richiesto dall'ente appaltante, Regione Calabria, sulla base dei "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici" di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, della Legge 11 luglio 1995 n.273 e degli elementi di cui allo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti" contenuto nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998.

La Carta della Mobilità è un documento che regola il rapporto tra le aziende di trasporto pubblico e i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo e ha come finalità il miglioramento del rapporto tra le aziende ed i cittadini in quanto clienti dei servizi offerti.

La Carta della Mobilità, infatti, secondo quanto si legge nel citato decreto, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall'art.16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."; dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

La Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di informazione e comunicazione per gli utenti e di impegno al suo rispetto, indicando le linee del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La Trasporti Regionali Calabresi dichiara ai propri utenti i traguardi raggiunti e gli obiettivi che si impegna ad ottenere nel corso dell'anno, sia in termini di quantità che di qualità del servizio offerto. Per gli utenti è un vero e proprio strumento per conoscere l'Azienda e i suoi obiettivi.

La presente Carta dei Servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra cliente e Trasporti Regionali Calabresi.

Secondo i principi della Carta, la Trasporti Regionali Calabresi opera per soddisfare le esigenze del cliente garantendo eguaglianza di trattamento nell'ambito dei diritti dei clienti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di clienti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra clienti e fasce di clienti.

Si assume l'impegno, inoltre, di promuovere, su richiesta:

- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di clienti.

La Trasporti Regionali Calabresi assicura di erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

La Trasporti Regionali Calabresi, nella normalità delle condizioni oggettive esistenti sul territorio, si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio conforme alla normativa regolatrice di settore, oltretutto continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto di terzi, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda.

Garantisce, altresì, di adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

La Trasporti Regionali Calabresi si impegna a favorire la partecipazione dei clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce informazioni alla clientela e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano la clientela.

In particolare, è favorito e riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

L'Azienda, inoltre, acquisisce periodicamente le valutazioni della clientela circa la qualità del servizio erogato.

L'Azienda si riserva di contattare, con la collaborazione degli Enti interessati, i responsabili delle scuole di ogni ordine e grado esistenti nel territorio dove viene esercitato il servizio, per diffondere presso gli allievi la cultura della mobilità e del buon comportamento del viaggiatore.

La Trasporti Regionali Calabresi si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

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

GLI STRUMENTI UTILIZZATI

Adozione degli standard

Per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, la Trasporti Regionali Calabresi definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, standard di prestazione che si impegna a rispettare.

Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, la Trasporti Regionali Calabresi assicura di provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate.

Informazioni e rapporti con i clienti

L'Azienda assicura la più ampia informazione alla clientela circa le modalità di prestazione del servizio.

A tal fine, oltre a garantire la massima informativa attraverso il personale presso le sedi e in servizio sui mezzi e presso i punti vendita autorizzati alla vendita di titoli di viaggio, vengono pubblicizzate, nelle forme più idonee tutte le notizie.

Inoltre per ottenere informazioni strettamente attinenti il servizio ci si può rivolgere presso le sedi delle aziende consorziate:

Autoservizi Carnevale S.r.l. (FATA)

- presso la propria sede legale sita in Rende alla via Kennedy n.57
- presso la propria sede primaria sita in San Marco Argentano alla contrada Cimino;
- presso la propria sede secondaria sita in Rose alla contrada Saporita;

Francesco Perrone S.r.l.

- presso la propria sede sita in Fagnano Castello alla via Battisti 82;

T.N.C. Trasporti Nord Calabria S.r.l.

- presso la propria sede in Castrovillari (CS) al corso Calabria 125/A;

Genco Carmela & Figli S.r.l.

- presso la propria sede in Vibo Valentia (VV) alla via Gramsci 21;

S.A.T. Società Autolinee Tirreniche S.r.l.

- presso la propria sede in Cosenza (CS) alla via Nicola Parisio 2/A;

Parise Rocco & Antonio S.r.l.

- presso la propria sede in Cosenza (CS) alla piazza Riforma 6;

Monitoraggio della qualità

Per verificare la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente reso, sono effettuati monitoraggi periodici sulla qualità erogata e percepita.

La novità di quest'anno riguarda l'acquisto di numerosi nuovi autobus (grazie al piano autobus della Regione Calabria), che ha permesso di proporre all'utenza una ottimizzazione nella qualità dei servizi erogati.

L'AZIENDA

TRASPORTI REGIONALI CALABRESI

Società Consortile a Responsabilità Limitata

SEDE LEGALE:

Via Frugiuele 11, 87100 Cosenza

P.IVA 02805510787

TEL 0984 23222 e FAX 0984 21126

UN PO' DI STORIA

La Trasporti Regionali Calabresi è stata costituita nel corso dell'anno 2006, con la forma giuridica della Società Consortile a responsabilità limitata, da sei aziende che svolgevano servizi di TPL in concessione regionale da oltre cinquanta anni, per gestire il trasporto locale in modo unitario nell'ambito della Regione Calabria nelle Province di Cosenza e Vibo Valentia. A partire dall'anno 2008, la TRC ha stipulato un Contratto di servizio con la Regione Calabria per l'esercizio dei servizi conformemente a quanto previsto dall'art.19 del D. Lgs. 422 del 1997 e dalla L.R. n.18 del 28.12.2006. Tale contratto di servizio è stato più volte prorogato ed è a tutt'oggi vigente.

Il passaggio da un regime concessorio ad uno regolato da un contratto di servizio è stato dettato dalla necessità di rendere le società che svolgono servizi di trasporto pubblico locale sul territorio più rispondenti alle nuove esigenze di mobilità venutesi a manifestare nel corso degli anni da parte dell'utenza e nell'ottica della creazione di una vera e propria rete di servizi sul territorio.

LE CONSORZiate

La T.R.C. S.c.r.l. ha un capitale sociale di € 12.000,00 (euro dodicimila/00).

Tale capitale è ripartito tra le sei società che la costituiscono:

- Autoservizi Carnevale S.r.l., P.I. 03569780780 con sede in Rende (CS) alla via Kennedy 57 con capitale sociale di € 30.000,00, con una quota del 20%;
- Francesco Perrone S.r.l. P.I. 00440330785 con sede in Fagnano Castello (CS) alla via Battisti n.82 con capitale sociale di € 98.800,00, con una quota del 20%;
- T.N.C. Trasporti Nord Calabria S.r.l. P.I. 02580370787 con sede in Castrovillari (CS) al corso Calabria 125/A con capitale sociale di € 90.000,00, con una quota del 20%;
- Genco Carmela & Figli S.r.l. P.I. 01880240799 con sede in Vibo Valentia (VV) alla via Gramsci 21 con capitale sociale di €46.800,00, con una quota del 20%;
- Parise Rocco & Antonio S.r.l. P.I. 001124400789 con sede in Cosenza (CS) alla piazza Riforma 6 con capitale sociale di € 33.568,00, con una quota del 10%;

- S.A.T. Soc. Autolinee Tirreniche S.r.l. P.I. 00168700789 con sede in Cosenza (CS) alla piazza Riforma 3 con capitale sociale di € 10.400,00, con una quota del 10%.

LE RISORSE

La T.R.C. S.c.r.l. ha una forza lavoro addetta al servizio di TPL di 135 unità, suddivise tra amministrativi, personale viaggiante e addetto alla manutenzione.

LA DISTRIBUZIONE DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO EROGATO

- Km percorsi per servizi TPL: 3.787.046 Km
- Autobus addetti al servizio di TPL: 133 autobus.
- Numero Linee Regionali: 54 autolinee
- Punti vendita titoli di viaggio TPL:

AUTOSERVIZI CARNEVALE S.r.l. (FATA):

presso la propria sede sita in San Marco Argentano alla contrada Cimino;
presso la propria sede sita in Rose alla contrada Saporita;
su tutti gli autobus che svolgono servizio di TPL

Francesco Perrone S.r.l.:

presso la propria sede primaria sita in Fagnano Castello alla via Battisti 82;
su tutti gli autobus che svolgono servizio di TPL

T.N.C. Trasporti Nord Calabria S.r.l.

presso la propria sede in Castrovillari (CS) al corso Calabria 125/A;
presso la propria sede in San Donato di Ninea (CS) alla contrada Licastro;
su tutti gli autobus che svolgono servizio di TPL

Genco Carmela & Figli S.r.l.

presso la propria con sede in Vibo Valentia (VV) alla via Gramsci 21;
su tutti gli autobus che svolgono servizio di TPL

SAT S.r.l.:

presso la propria sede sita in Cosenza alla via Nicola Parisio 2/A;
su tutti gli autobus che svolgono servizio di TPL

PRA S.r.l.

presso la propria sede in Cosenza (CS) alla piazza Riforma 6;

su tutti gli autobus che svolgono servizio di TPL.

AUTOLINEE ESERCITE

I servizi di trasporto pubblico locale eserciti dalla società consortile Trasporti Regionali Calabresi insistono su due diversi bacini del territorio calabrese, uno dei quali con propaggini anche nella limitrofa regione Basilicata.

Molta parte di tali servizi interessa la Provincia di Cosenza e più precisamente tutto il versante occidentale da Campora San Giovanni a Mormanno, in cui i principali poli di attrazione del traffico sono Cosenza, in misura prevalente, e Castrovillari, con collegamenti biregionali che hanno origine a Rotonda in Basilicata e destinazione Mormanno e Castrovillari.

La restante parte dei servizi eserciti interessa il versante tirrenico della provincia di Vibo Valentia, compreso tra Zambrone e Pizzo Calabro, nonché la zona delle pre-serre, con il capoluogo di Provincia che costituisce indubbiamente il prevalente polo attrattore di traffico. Nell'ambito di tali servizi assume rilevante importanza il collegamento interprovinciale che ha origine a Zungri e destinazione Catanzaro.

Autolinee esercite dalla Genco Carmela & Figli S.r.l.

1. Zungri – Vibo Valentia;
2. Pannaconi – Vibo Valentia;
3. Zungri – Catanzaro;
4. Zungri – Terme di Caronte;
5. Filogaso – Vibo Valentia;
6. Polia – Vibo Valentia;
7. Polia – Catanzaro;
8. Vibo Valentia – Nicastro;
9. Polia – Vibo Valentia.

Autolinee esercite dalla Autoservizio Carnevale S.r.l. (FATA)

10. San Marco Argentano – Cerzeto – Torano Castello - Cosenza;
11. San Marco Argentano – Mongrassano – Cosenza,
12. San Marco Argentano – Bivio Stazione F.S. Tarsia;
13. Cerzeto – San Marco Argentano – Scalea;
14. Cervicati – Cosenza;
15. San Marco Argentano – Santa Maria Le Grotte;
16. San Marco Argentano – Pineta Casello 114;
17. Contrada Cimino – San Marco Argentano;
18. Contrada Cimino – Stazione San Marco - San Marco Argentano;
19. Stazione F.S. Torano Castello – San Marco Argentano – Castrovillari;

20. Rotonda – Campotenese . Castrovillari;
21. Rotonda – Mormanno;
22. Firmo – Lungro – Acquafamosa;
23. Rose – Stazione F.S. Montalto – Cosenza;
24. Rose – Varco San Mauro – Camigliatello Silano;
25. Rose – Ponte Arente – Cosenza;
26. Rose – Marina di Guardia Piemontese.

Autolinee esercite dalla Francesco Perrone S.r.l.

27. Cetraro – Fagnano Castello – Cosenza;
28. Scalo Ferroviario San Marco/Roggiano – Roggiano – Cetraro;
29. Vaditari – Malvito – Fagnano Castello – San Marco Argentano;
30. Fagnano Castello – Scalo Ferroviario San Marco/Roggiano;
31. Fagnano Castello – S. Caterina Albanese- S. Agata d’Esaro;
32. S. Agata d’Esaro – San Sosti – Roggiano – Cosenza;
33. S. Agata d’Esaro – San Sosti – Roggiano – San Marco A.;
34. Policastello – Roggiano – Castrovillari;
35. Scalo Ferroviario San Marco/Roggiano – Roggiano – Cetraro;

Autolinee esercite dalla Trasporti Nord Calabria S.r.l.

36. San Donato di Ninea – Altomonte;
37. San Donato di Ninea – San Sosti – Castrovillari;
38. Altomonte – Contrada Matina;
39. San Donato di Ninea – Cosenza;
40. San Donato di Ninea – Altomonte – Bivio ex Inteca;
41. Acquafamosa – Lungro – Firmo – Scalo Ferr. San Marco/Roggiano;
42. Cosenza – Firmo – Lungro – Acquafamosa;
43. Altomonte – Castrovillari;
44. Castrovillari – Campotenese – Ruggio Pollino;
45. Castrovillari – Pineta Casello 114;
46. Diamante – Scalea – Mormanno – Castrovillari;

Autolinee esercite dalla Parise Rocco & Antonio S.r.l

47. Canali – Cerisano – Cosenza;
48. Cerisano – Bivio Castrolibero – Cosenza;
49. Cerisano – Cosenza – Paola – Acquappesa;
50. Canali – Bivio Castrolibero – Cosenza;

Autolinee esercite dalla S.A.T. Società Autolinee Tirreniche S.r.l.

51. Cerisano – Cosenza – Marina di Fiumefreddo Bruzio;
52. San Biase – Fiumefreddo Bruzio – Paola;
53. San Biase – Paola – Cosenza;
54. Campora San Giovanni – Amantea – Paola;
55. Falconara Albanese – San Lucido – Paola.

I TITOLI DI VIAGGIO DEL TRASPORTO PUBBLICO

Le tariffe e le tipologie dei biglietti e degli abbonamenti del trasporto pubblico locale sono stabilite a livello extraurbano dalla Regione Calabria.

Le tariffe variano per tipo di servizio extraurbano e fascia chilometrica. Esistono inoltre tariffe agevolate riservate a particolari categorie di clienti e le forze dell'ordine.

Particolare attenzione viene rivolta ai diversamente abili che possono usufruire di titoli di viaggio gratuiti, presentando idonea documentazione.

IL SISTEMA TARIFFARIO

A seconda del tipo di servizio che si deve utilizzare o dell'uso che si intende fare del mezzo pubblico, sono a disposizione diverse soluzioni tariffarie che consentono sempre una spesa intelligente e contenuta. Si può scegliere tra l'acquisto di un biglietto di corsa semplice, un biglietto di andata e ritorno o optare per l'acquisto di un abbonamento settimanale, mensile secondo le esigenze dell'utenza.

RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Diritti e doveri del viaggiatore

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- esistenza sul territorio di una capillare rete di vendita dei titoli di viaggio;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi;

Il cliente è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare gli autobus senza titolo di viaggio opportunamente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere ;
- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- non fumare all'interno degli autobus;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti che possano, in alcun modo, recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- non usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le indicazioni ricevute dal personale dell'Azienda;
- usare ogni e qualsiasi precauzione necessaria e vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia.

Documenti di viaggio

Il viaggiatore è tenuto ad acquistare un idoneo titolo di viaggio e a vidimarlo non appena salito a bordo del mezzo, in caso di biglietto acquistato a terra.

Il biglietto potrà essere acquistato a bordo dell'autobus, presso le sedi delle singole aziende consorziate o presso i punti vendita autorizzati, ove previsti dalle singole autolinee delle aziende consorziate.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti al conducente ed, a richiesta, al personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo.

I clienti trovati sprovvisti di regolare titolo di viaggio, o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato, saranno sottoposti a sanzione amministrativa.

Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 4 anni.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Per i bambini di età compresa tra i 4 e i 12 anni vi è una riduzione del 50% sul costo del biglietto di corsa semplice.

Trasporto di animali

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente sui mezzi aziendali. Non è ammesso il trasporto contemporaneo di più animali per ciascun passeggero a bordo della stessa vettura.

E' ammesso il trasporto solo di animali non pericolosi e di piccola taglia. Tali animali devono essere portati dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm. 50 x 30 x30 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio) e devono essere accompagnati dal Libretto Sanitario da esibire a richiesta del personale aziendale. Tali animali possono viaggiare gratuitamente a condizione che siano tenuti in grembo dal proprietario, in caso contrario dovrà essere acquistato un regolare titolo di viaggio.

Ogni passeggero può trasportare un solo animale. In caso di notevole affollamento del mezzo, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale potrà non consentirne il trasporto.

Nel caso in cui l'animale insudici, deteriori l'autobus o provochi in qualunque modo un danno alle persone o alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

Trasporto disabili

A richiesta degli Enti, potranno essere utilizzati autobus attrezzati con pedana per trasporto persone "diversamente abili" con carrozzina, con le seguenti limitazioni:

- su particolari corse;
- massimo una unità per autobus;
- presenza dell'assistente all'atto della salita e della discesa.

Trasporto bagagli

Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensioni inferiori a cm. 50 x 30 x 30.

I bagagli di dimensioni superiori possono essere trasportati previo pagamento del biglietto e, comunque, devono rientrare nei limiti massimi di cm. 40 x 60 x 80 ed essere sistemati nell'apposito vano bagagli.

Ogni passeggero può portare con se non più di due bagagli.

I bagagli trasportati non devono contenere materiale od oggetti pericolosi, infiammabili, maleodoranti o che possano, comunque, arrecare fastidio ad altri passeggeri.

I bagagli devono essere collocati nelle apposite bagagliere o, comunque, tenuti in posizione tale da non ostacolare il transito dei passeggeri e, in ogni caso, non devono occupare posti a sedere.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Oggetti smarriti e servizio custodia

Gli oggetti smarriti e rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali saranno custoditi, ai sensi degli artt. 927 e segg. del Codice Civile, presso le sedi delle singole aziende consorziate nella Trasporti Regionali Calabresi.

TUTELA DEL CLIENTE

Segnalazioni e reclami

L'Azienda per gestire i reclami e le segnalazioni dei clienti utilizza:

- servizio postale;
- e-mail (info@trcsrl.it).

Eventuali reclami scritti dovranno essere indirizzati presso la sede in Via Frugiuele n.11, 87100 Cosenza, oppure presso le sedi delle aziende consorziate.

Al fine di poter dare sollecito riscontro la Trasporti Regionali Calabresi chiede ai propri clienti oltre alle proprie generalità ed indirizzo, di esporre chiaramente quanto accaduto, garantendo la riservatezza dei dati personali, così come previsto dal D. Lgs. 196/03.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta in maniera tempestiva e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo.

Responsabilità per mancata prestazione del servizio e rimborsi.

Il diritto alla prestazione del servizio deriva in generale dagli impegni afferenti i servizi pubblici locali eventualmente assunti nei confronti di tutti i cittadini a livello amministrativo e non contrattuale.

Il rimborso viene corrisposto qualora:

- il servizio venga interrotto senza una preventiva informazione, se i tempi ed i modi dell'evento l'avessero consentita;
- si verificano ritardi significativi imputabili all'Azienda.

Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio relativo alla corsa non usufruita.

Nessun rimborso è dovuto quando il ritardo o l'interruzione del servizio sia dovuto a fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasto al di fuori dell'ordinaria manutenzione del veicolo, ecc.) ovvero per mancato utilizzo del titolo di viaggio acquistato .

Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni che arreca all'Azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi.

Il cliente è altresì responsabile dei danni arrecati sia ai conducenti e ad ogni altro dipendente dell'azienda che ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da clienti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o colpa grave. Per tali danni la Trasporti Regionali Calabresi è responsabile in via oggettiva, fatta salva, in ogni caso, l'azione di rivalsa.

L'Azienda risponde, secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

FATTORI – INDICATORI DI QUALITA'

La Trasporti Regionali Calabresi è un'Azienda orientata al cliente ed indirizzata al miglioramento continuo delle performance aziendali.

STANDARD DEL SERVIZIO

L'azione di Trasporti Regionali Calabresi è tesa al miglioramento della qualità del servizio offerto affinché sia sempre più rispondente alle esigenze dei clienti.

La qualità del servizio è, ovviamente, condizionata anche dal comportamento del viaggiatore che interviene attivamente nelle varie fasi dell'erogazione.

Gli elementi determinanti della qualità del servizio possono essere compresi nei seguenti macro-fattori:

REGOLARITA' ED AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

- EFFICIENZA
- SICUREZZA
- COMFORT
- INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

La Trasporti Regionali Calabresi si prefigge al fine di migliorare la qualità del servizio erogato dall'utenza di verificare presso l'utenza stessa il livello di prestazione del servizio percepito.

L'analisi di tali dati permetterà di porre in essere i necessari interventi migliorativi.

La Trasporti Regionali Calabresi, in osservanza di quanto richiesto dall'ente appaltante, Regione Calabria, per garantire la regolarità del servizio di Trasporto pubblico locale, così come predisposto nel Contratto di Servizio, comunica tempestivamente alla Regione Calabria, ogni corsa non effettuata con regolarità. La tempestiva comunicazione da parte delle singole aziende consorziate, viene effettuata nella stessa giornata in cui l'irregolarità si è verificata e deve essere firmata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione.

EFFICIENZA

- La regolarità del servizio
- La puntualità dei mezzi
- L'affidabilità del servizio intesa come garanzia della regolarità complessiva dei servizi offerti.

In caso di sciopero del personale, ai sensi e per gli effetti di cui alla Legge n. 146 del 12.6.1990 e successive modifiche ed integrazioni, all'Accordo Nazionale del 7.2.1991 e successive modifiche ed integrazioni, è comunque garantito il servizio completo nelle fasce orarie di garanzia.

Inoltre, al di fuori delle suddette fasce orarie, è garantito il rientro nelle proprie sedi degli operai trasportati presso i poli industriali prima dell'inizio dello sciopero.

Di tutte le varie interruzioni dei servizi dovute a manifestazioni, lavori stradali o altro, viene data una tempestiva ed ampia informazione tramite locandina a bordo dei mezzi ed attraverso il personale graduato.

In caso di interruzione del servizio dovuto a guasti meccanici gli autobus vengono sostituiti in linea o al capolinea, cercando di limitare i disagi dei clienti.

L'Azienda si impegna, comunque, a ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile.

Mezzi di scorta disponibili

L'Azienda dispone in ogni caso di un elevato numero di mezzi di scorta che consentono, in caso di avaria, di intervenire con adeguate sostituzioni.

Puntualità

L'Azienda intende garantire la puntualità del proprio servizio, pertanto procederà a monitorare periodicamente tale indicatore al fine di ottenere la rappresentazione del livello di prestazione/percezione del servizio erogato.

Punti vendita sul territorio

Attualmente, i titoli di viaggio della Trasporti Regionali Calabresi, oltre che a bordo dei mezzi anche presso le sedi delle singole aziende dislocate sul territorio.

LA SICUREZZA DEL VIAGGIO

Con i suoi servizi la Trasporti Regionali Calabresi assicura una elevata sicurezza di viaggio intesa come assenza di rischi da parte della clientela.

Su tutti i nuovi mezzi sono presenti i sistemi ABS e ASR determinando così un alto grado di sicurezza dei veicoli.

Incidentalità

Su un totale di 4.256.652.400 Km di servizio prodotto nell'anno 2022, l'incidenza di incidenti nei quali sono stati coinvolti i nostri mezzi è stata assai ridotta.

Tale indicatore, rapportato ai km di servizio prodotto, denota un altissimo indice di sicurezza.

Vetustà dei veicoli

Il parco veicoli, in termini di vetustà media è in linea con i riferimenti normativi nazionali e regionali. Gli automezzi impegnati nei servizi di TPL, sono comunque tutti dotati di aria condizionata e altri comfort.

La sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

La sicurezza personale del viaggiatore, intesa come la necessità che non si verificano episodi di aggressioni, molestie o borseggi sugli autobus, è da ritenersi molto elevata tenuto conto che mai sono stati denunciati episodi di tale genere.

Per l'anno in corso la Trasporti Regionali Calabresi prevede di mantenere invariato tale dato.

COMFORT DEL VIAGGIO E SERVIZI DEDICATI PER PORTATORI DI HANDICAP

Parco rotabile

Per assicurare i servizi gestiti, la Trasporti Regionali Calabresi dispone di n. 129 autobus extraurbani, tutti sottoposti regolarmente alla prevista revisione annuale e sottoposti a copertura assicurativa secondo le normative vigenti.

Manutenzione dei mezzi

La Trasporti Regionali Calabresi per le manutenzioni dei mezzi impegnati nel servizio di trasporto pubblico locale si avvale di officine interne alle strutture delle aziende consorziate e di officine specializzate esterne.

Per ogni autobus, al fine di una puntuale individuazione delle responsabilità in caso di danni o incidenti arrecati in conseguenza del servizio di trasporto, viene tenuta apposita scheda cartacea o informatica, presso le sedi di ogni azienda consorziata titolare del mezzo, su cui viene annotato ogni intervento con indicazione del soggetto che lo ha eseguito, interno od esterno alla struttura delle consorziate, con visto del Responsabile d'esercizio. Queste schede, conservate per tutta la durata del Contratto di servizio, in caso di verifica devono essere esibite all'ente appaltante, Regione Calabria, o ad altri soggetti autorizzati.

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

La Trasporti Regionali Calabresi al fine di offrire uno standard elevato di servizio ai propri utenti gestisce direttamente presso le singole sedi delle aziende consorziate le operazioni di pulizia dei mezzi impegnati nel servizio di trasporto pubblico locale, preferendo non esternalizzare tale importante attività, che viene svolta quotidianamente.

Su tutti gli autobus viene garantito un elevato standard di pulizia interna; le operazioni di piccola pulizia vengono effettuate alla fine di ogni corsa, le operazioni di pulizia ordinaria vengono effettuate giornalmente mentre le operazioni di pulizia approfondita interna e di pulizia dei finestrini e degli esterni vengono effettuate settimanalmente.

Le singole aziende consorziate provvedono alla pulizia degli automezzi attraverso contratti interni di secondo livello con il proprio personale, il quale, in virtù di tali accordi, è responsabile diretto del mantenimento della pulizia sugli automezzi.

Servizi per i diversamente abili

La Trasporti Regionali Calabresi in riferimento alla disabilità motoria dispone di mezzi dotati di dispositivi per disabili (pedana).

Tale attrezzatura, dimostra anche il grande impegno e l'attenzione che l'Azienda riserva alle tematiche rivolte al sociale.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Informazioni alla clientela

Tutte le informazioni utili alla clientela sono fruibili direttamente presso le sedi delle aziende consorziate e presso i punti vendita autorizzati sul territorio.

Sempre presso le sedi sono consultabili gli orari dei servizi eserciti.

A bordo degli autobus l'informazione ai clienti viene garantita con l'affissione delle locandine di avviso. Il personale di guida e/o di controllo, inoltre, informa i clienti su variazioni che possano interessare quella particolare linea o servizio, anche in caso di sciopero.

I clienti hanno la possibilità di avere informazioni in generale sull'offerta di trasporto in relazione alle esigenze di mobilità, sulle tariffe in vigore e su ogni altro aspetto che riguardi i servizi.

Tale servizio viene garantito mediante email: info@trcsrl.it e presso le sedi delle aziende consorziate:

AUTOSERVIZI CARNEVALE S.r.l. (FATA) - email: autoservizicarnevale@gmail.com

- presso la propria sede legale sita in Rende alla via Kennedy 57 (tel 0984 846468)

- presso la propria sede primaria sita in San Marco Argentano alla contrada Cimino (tel. 0984 522365);

- presso la propria sede secondaria sita in Rose alla contrada Saporita (tel. 0984 901603);

Francesco Perrone S.r.l. - email info@perronebus.it

- presso la propria sede sita in Fagnano Castello alla via Battisti 82;

T.N.C. Trasporti Nord Calabria S.r.l.

-presso la propria sede sita in Castrovillari (CS) al corso Calabria 125/A;

Genco Carmela & Figli S.r.l. - email: info@gencobus.it

- presso la propria sede sita in Vibo Valentia (VV) alla via Gramsci 21;

SAT S.r.l. - email: info@sat-autolinee.it

- presso la propria sede sita in Cosenza alla Via Nicola Parisio 2/A;

PARISE ROCCO & ANTONIO S.r.l.

- presso la propria sede in Cosenza (CS) alla piazza Riforma 6;

ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE

L'Azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico in quanto lo stesso, nello svolgimento dei compiti assegnati, indossa la divisa aziendale e tratta i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

Il personale, in ogni caso, utilizzerà un linguaggio chiaro e comprensibile e manterrà comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda e clienti.

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è valida fino al 31 dicembre 2023 ed è soggetta a revisione. La Trasporti Regionali Calabresi periodicamente comunicherà i nuovi migliori valori per ogni indicatore relativo a ciascuno dei fattori di qualità indicati.

I rapporti con la clientela scaturenti dalla presente Carta della Mobilità saranno annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale o il sistema tariffario sarà comunicata tempestivamente tramite gli strumenti specifici dell'Azienda. In ogni caso ogni variazione della Carta della Mobilità dovrà essere preventivamente approvata dall'ente appaltante, Regione Calabria.