

# **CARTA DEI SERVIZI 2016**

## INDICE

<b>1. L'Azienda AMACO SpA .....</b>	<b>4</b>
1.1. La Storia del Trasporto Urbano a Cosenza.....	5
<b>2. La Carta dei Servizi di AMACO SpA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Riferimenti normativi per la "carta della mobilità".....	7
2.2. Diritti garantiti al cliente .....	8
<b>3. Gli Impegni di AMACO SpA la "Politica per la qualità".....</b>	<b>10</b>
<b>4. I Servizi di AMACO SpA.....</b>	<b>11</b>
4.1. Il Servizio di Trasporto urbano.....	12
4.2. I Titoli di Viaggio.....	15
4.3. Il Servizio Scuolabus .....	17
4.4. I Servizi Speciali.....	17
4.5. Il Servizio di Sosta a pagamento (strisce blu).....	18
4.6. Parcheggi a pagamento .....	18
4.7. Il Servizio di Rimozione Forzata .....	19
4.8. Gli Impianti di scale, marciapiedi mobili ed ascensori .....	20
4.9. Informazioni all'utenza .....	20
4.10. Segnalazioni e reclami .....	21
4.11. Responsabilità da disservizio .....	21
4.12. Rimborsi.....	22
4.13. Responsabilità dell'utente .....	22
4.14. Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali.....	23
4.15. Esimenti della responsabilità.....	23
<b>5. Certificazione di qualità.....</b>	<b>23</b>

5.1. Standard di qualità del servizio di trasporto urbano.....	23
<b>6. <i>AMACO e l'Ambiente</i> .....</b>	<b>27</b>
<b>7. <i>Organizzazione dell'Azienda</i>.....</b>	<b>28</b>
<b>8. <i>Regolamento delle Condizioni Generali di Trasporto di Persone e Cose</i>.....</b>	<b>29</b>

## *1. L'Azienda AMACO SpA*

A.M.A.CO. (Azienda per la Mobilità nell'Area Cosentina) è una Società per Azioni, il cui capitale è totalmente detenuto dal Comune di Cosenza. L'Organo amministrativo è costituito da un Consiglio di Amministrazione, attualmente composto da tre membri, tra i quali il Presidente.

Al 31 dicembre 2015 il numero di dipendenti è pari a 184 unità, compresi 2 dirigenti.



La Società è proprietaria della sede nella quale opera. Si tratta di una moderna struttura, sita in Località Torrevecchia di Cosenza, nella quale vengono svolte sia le attività di natura amministrativa sia quelle di

natura tecnica; in tale sede, infatti, si trovano una palazzina uffici, un' ampia ed attrezzata officina per la manutenzione dei veicoli ed un tunnel per i controlli giornalieri ed i rifornimenti, annesso ad un grande piazzale per il rimessaggio dei veicoli.



Alla data suddetta il parco autobus è costituito da numero 54 veicoli, di cui 46 alimentati a metano e 9 a gasolio, alimentati a gasolio in attesa di rottamazione 5; il parco scuolabus è costituito da numero 13 veicoli alimentati a gasolio. L'AMACO dispone inoltre di 3

mezzi per la rimozione dei veicoli, di cui 1 alimentato a metano e di 1 mezzo per trasporto disabili e di un mezzo scoperto per il servizio turistico.

## *1.1. La Storia del Trasporto Urbano a Cosenza*



Il trasporto urbano nella città di Cosenza ha inizio il 19 maggio 1949; l'iniziativa è del Sig. Giuseppe Aquino, titolare della concessionaria Alfa Romeo, il quale acquista 4 bus Alfa Romeo tipo 800 da 60 posti.

**A.S.A.C. (AQUINO SERVIZI AUTOMOBILISTICI COSENZA)** è il nome dell'Azienda di Trasporto Urbano.

In seguito il Sig. Aquino acquista altri 3 bus Alfa Romeo tipo 430 da 52 posti ed un bus da 32 posti; ed infine, dalla Stefer di Roma, acquista altri 3 bus Alfa Romeo tipo 900 con carrozzeria Menarini.



La prima linea è la **n° 1 DUOMO - CASERMETTE**, successivamente, nel 1950 viene istituita la linea **n° 2 CASALI - POPOLARI (San Vito)**

Nel 1966, l'A.S.A.C. viene municipalizzata e prende il nome di **A.T.A.C. (AZIENDA TRASPORTI AUTOMOBILISTICI COSENZA)**



Al pari della generalità delle Aziende “ex Municipalizzate”, la Società subisce le progressive

trasformazioni previste dalle norme di riforma dei servizi pubblici locali.

Nel 1996, infatti, la Municipalizzata A.T.A.C. diventa Azienda Speciale e cambia la sua denominazione in A.M.A.CO.; nel 1999 l'Azienda Speciale si trasforma in Società di Capitali e diviene A.M.A.CO. S.p.A.

## ***2. La Carta dei Servizi di AMACO SpA***

La Carta dei Servizi è un documento con cui AMACO informa i cittadini ed assume precisi obblighi nei loro confronti al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle loro aspettative. Più in dettaglio è lo strumento con cui:

- l'AMACO si relaziona con la sua utenza, parla di sé, dei principi a cui si ispira, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi, dei servizi gestiti e delle sue prospettive future attraverso la definizione di standard qualitativi da raggiungere e mantenere;
- il cliente verifica l'effettiva attuazione degli impegni assunti da AMACO, fornisce le sue indicazioni e valutazioni attraverso le indagini di customer satisfaction e contribuisce al miglioramento dell'offerta stessa attraverso richieste, reclami e suggerimenti.

Per questo motivo la Carta dei Servizi permette di migliorare il rapporto fra AMACO e i suoi utenti avviando un confronto ed una comunicazione permanente. È un documento immediato e permette di definire i fattori che maggiormente influenzano la qualità del servizio offerto e i corrispondenti indicatori di qualità (affidabilità, puntualità, sicurezza dei mezzi, etc...)

quantificando, per ognuno di essi, i livelli prestazionali raggiunti nel corso dell'anno e gli obiettivi di miglioramento, tenendo conto delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Agli utenti il compito di valutare i livelli raggiunti: AMACO considera indispensabili le loro osservazioni per il miglioramento continuo dei propri servizi.

## ***2.1. Riferimenti normativi per la “carta della mobilità”***

La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle seguenti disposizioni:

- Art. 16 Costituzione italiana
- Art. 8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997

- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.

La Carta dei Servizi non rappresenta, tuttavia, solo un obbligo formale a cui AMACO si attiene, ma, si ribadisce, è la conferma della collaborazione fra Azienda e cittadini.

## ***2.2. Diritti garantiti al cliente***

L'AMACO si impegna ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche al fine di garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti; come accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti; come 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 utenti.
- **Imparzialità:** intesa come rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Efficienza ed efficacia:** intesa come controllo costante delle condizioni di sicurezza per il viaggiatore, rispetto degli standard di qualità



dichiarati, adozione di misure atte a ridurre l'impatto ambientale, in particolare quello generato dai propri mezzi di trasporto e di piani aziendali volti al continuo miglioramento nell'erogazione del servizio

- **Continuità:** intesa come erogazione continua, regolare e senza interruzione del servizio, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Azienda.

Il servizio, in ogni caso, deve essere conforme alla normativa regolatrice di settore; conseguentemente, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione, devono essere adottate tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione e trasparenza:** intesa come impegno a favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; trasmissione di informazioni all'utenza; riconoscimento del diritto dell'utente di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami; acquisizione di monitoraggi periodici sulla qualità del servizio percepita.
- **Libertà di scelta:** intesa come garanzia, unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione), del diritto alla

mobilità dei cittadini per mezzo di iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### ***3. Gli Impegni di AMACO SpA la “Politica per la qualità”***

AMACO ha la missione di assicurare lo sviluppo sostenibile proprio e del territorio su cui opera attraverso:

- la fornitura di un servizio pubblico di trasporto efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni;
- la gestione efficiente delle proprie attività in modo da minimizzare il loro impatto ambientale.

Per realizzare al propria missione, AMACO ha individuato nella norma ISO 9000 e nel Sistema per la Gestione della Qualità ad esso ispirato, una linea guida a cui conformare tutte le scelte che riguardano la Qualità e l'efficienza.

L'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e la collaborazione del personale per il loro conseguimento mirano ad ottenere la soddisfazione del cliente attraverso:

- la definizione, la formalizzazione e la diffusione della Politica per la Qualità
- la comunicazione con il cliente e la collettività allo scopo di recepirne le esigenze;
- la pianificazione e la realizzazione di servizi in modo da soddisfare le esigenze degli utenti;

- la gestione efficace ed efficiente dei propri processi
- la messa a disposizione delle risorse adeguate agli obiettivi prefissati;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;
- l'attuazione un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
- la riduzione dell'impatto ambientale generato dai propri mezzi di trasporto.

#### ***4. I Servizi di AMACO SpA***

La Società, attualmente, gestisce:

- il servizio di trasporto urbano della città di Cosenza;
- il servizio di trasporto scolastico per conto del Comune di Cosenza;
- il servizio di sosta a pagamento (strisce blu) su gran parte del territorio comunale di Cosenza;
- il parcheggio meccanizzato sito alla Via A. Moro di Cosenza;
- il servizio turistico Bus scoperto;
- il servizio di rimozione forzata degli autoveicoli, per conto del Comune di Cosenza;

- l'impianto di scale e marciapiedi mobili di Via G. Pezzulli nel Centro Storico di Cosenza;

### ***4.1. Il Servizio di Trasporto urbano***



Il servizio di trasporto pubblico urbano si estende su tutto il territorio del Comune di Cosenza e quello del Comune di Castrolibero, comprendente Contrada Andreotta e Serra Miceli. Di seguito sono riportati i dati del servizio a consuntivo 2015,

PARAMETRO	CONS. 2012	CONS. 2013	CONS. 2014	CONS. 2015	OBIETT. 2016
<b>Km TPL prodotti (*1000)</b>	<b>2.305.793</b>	<b>2.115.748</b>	<b>2.050.370</b>	<b>2.050.000</b>	<b>2.010.000</b>
<b>Rete (Km)</b>	<b>343</b>	<b>343</b>	<b>343</b>	<b>343</b>	<b>343</b>
<b>N. linee urbane</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
<b>Velocità commerciale media TPL (complessivo annuo)</b>	<b>15,4</b>	<b>15,4</b>	<b>15,4</b>	<b>15,4</b>	<b>15,0</b>
<b>Distanza media fra le fermate</b>	<b>195</b>	<b>195</b>	<b>195</b>	<b>195</b>	<b>195</b>
<b>Frequenza corse:</b>					
<b>fino a 15'</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>tra 15' e 20'</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Oltre 20'</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

<b>PARAMETRO</b>	<b>CONS. 2012</b>	<b>CONS. 2013</b>	<b>CONS. 2014</b>	<b>CONS. 2015</b>	<b>OBIETT. 2016</b>
<b>Copertura giornaliera: oltre 18 ore tra 12 e 18 ore</b>	<b>3 21</b>	<b>3 21</b>	<b>3 19</b>	<b>3 19</b>	<b>3 19</b>
<b>Numero di abitanti/punto vendita</b>	<b>1.626</b>	<b>3.724</b>	<b>3.608</b>	<b>3.608</b>	<b>3.608</b>
<b>Numero passeggeri km</b>	<b>7.599.816</b>	<b>6.443.114</b>	<b>5.287.446</b>	<b>5.500.000</b>	<b>6.200.000</b>
<b>Percentuale di ritardi superiori a 10'</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>7,8%</b>
<b>Numero autobus complessivi per servizio TPL</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>54</b>
<b>Età media del parco mezzi (al 31/12)</b>	<b>8,9</b>	<b>9,9</b>	<b>10,8</b>	<b>11,4</b>	<b>11,0</b>
<b>% di mezzi con climatizzazione per passeggeri</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>84%%</b>	<b>93%</b>
<b>% di mezzi con informazione a bordo</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>84%%</b>	<b>93%</b>
<b>% veicoli con accesso ribassato</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>84%%</b>	<b>93%</b>
<b>% veicoli con pedana per disabili</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>84%%</b>	<b>93%</b>
<b>% mezzi con trazione alternativa (metano)</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>84%%</b>	<b>93%</b>
<b>% mezzi a bassa emissione (Euro 1, 2 e 3 e successivi)</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>84%%</b>	<b>93%</b>

<b>PARAMETRO</b>	<b>CONS. 2012</b>	<b>CONS. 2013</b>	<b>CONS. 2014</b>	<b>CONS. 2015</b>	<b>OBIETT. 2016</b>
<b>Numero incidenti passivi ogni 100.000 km percorsi</b>	<b>1,10</b>	<b>1,06</b>	<b>0,59</b>	<b>0,59</b>	<b>1,04</b>
<b>Numero di morti a bordo per 100.000 km percorsi</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Numero di feriti a bordo per 100.000 km percorsi</b>	<b>0,72</b>	<b>0,76</b>	<b>0,34</b>	<b>0,34</b>	<b>0,4</b>
<b>Pulizia ordinaria</b>	<b>Giornal.</b>	<b>Giornal.</b>	<b>Giornal.</b>	<b>Giornal.</b>	<b>Giornal.</b>
<b>Pulizia radicale</b>	<b>Mensile</b>	<b>Mensile</b>	<b>Mensile</b>	<b>Mensile</b>	<b>Mensile</b>
<b>Lavaggio esterno</b>	<b>Ogni due giorni</b>	<b>Ogni due giorni</b>	<b>Ogni due giorni</b>	<b>Ogni due giorni</b>	<b>Ogni due giorni</b>
<b>Conducenti dotati di cellulare a bordo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Informazione all'utenza in caso di sciopero</b>	<b>48 ore prima</b>	<b>48 ore prima</b>	<b>48 ore prima</b>	<b>48 ore prima</b>	<b>48 ore prima</b>
<b>Informazione all'utenza in caso di revoca di sciopero</b>	<b>24 ore prima</b>	<b>24 ore prima</b>	<b>24 ore prima</b>	<b>24 ore prima</b>	<b>24 ore prima</b>
<b>Numero di fermate</b>	<b>300</b>	<b>290</b>	<b>243</b>	<b>243</b>	<b>243</b>
<b>Numero di pensiline</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>41</b>
<b>Tempo medio di risposta ai reclami scritti</b>	<b>4,06</b>	<b>3,43</b>	<b>3,83</b>	<b>3,80</b>	<b>3,80</b>

PARAMETRO	CONS. 2012	CONS. 2013	CONS. 2014	CONS. 2015	OBIETT. 2016
Percentuale di personale dotato di tesserino di riconoscimento a contatto con il pubblico	100%	100%	100%	100%	100%
Ore di formazione annue per addetto	0,62	12,62 1	0,68	0,81	0,85

Gli Orari e i percorsi completi delle linee con l'indicazione delle paline e pensiline dislocate sul territorio sono riportati nell'opuscolo "TUTTO AMACO".

## 4.2. I Titoli di Viaggio



I titoli di viaggio sono acquistabili presso le rivendite autorizzate (edicole, tabacchi ed esercizi commerciali vari) e presso i punti vendita AMACO di Piazza G. Mancini, e località Torvecchia, aperti al pubblico dalle ore 7.30 alle 20.00 di tutti i giorni feriali.




---

<sup>1</sup> Incremento rilevante dovuto ai corsi CQC

AMACO offre ai propri utenti un'ampia gamma di titoli di viaggio, fornendo varie soluzioni alle diverse esigenze di mobilità; nella successiva tabella è riportato il quadro completo del sistema tariffario.

Inoltre, tutti i nuovi autobus sono dotati di emettitrice titoli di viaggio. Il costo del biglietto acquistato a bordo, a partire dal 1 gennaio 2015, è di € 1,50 ed ha validità 1 ora dalla emissione.

<b>Tariffe in vigore dal 1 gennaio 2015</b>	
<b>Titolo di viaggio</b>	<b>COSTO €</b>
<b>Biglietto con validità 75'</b>	<b>1,50</b>
<b>Biglietto con validità 60' (emettitrici a bordo)</b>	<b>1,50</b>
<b>Biglietto con validità 3 ore</b>	<b>2,50</b>
<b>Biglietto giornaliero</b>	<b>4,50</b>
<b>Biglietto settimanale</b>	<b>12,00</b>
<b>Blocchetto da 10 biglietti con validità 75'</b>	<b>12,00</b>
<b>Blocchetto da 10 biglietti con validità 3 ore</b>	<b>20,00</b>
<b>Abbonamento mensile ordinario</b>	<b>41,00</b>
<b>Abbonamento per circolari veloci verde + blu</b>	<b>22,00</b>
<b>Abbonamento mensile circolari veloci rossa + arancione + limitata</b>	<b>22,00</b>
<b>Abbonamento mensile per studenti medi inf. E sup.</b>	<b>27,00</b>
<b>Abbonamento annuale per studenti medi inf. E sup.</b>	<b>151,00</b>
<b>Abbonamento mensile per famiglie</b>	<b>29,00</b>
<b>Abbonamento mensile ridotto (a favore dei possessori di abbonamento rilasciato da altri vettori non BIN-BUS)</b>	<b>25,00</b>
<b>Abbonamento mensile casa – lavoro</b>	<b>33,00</b>



### ***4.3. Il Servizio Scuolabus***

L'AMACO gestisce, su affidamento del Comune di Cosenza, il servizio scuolabus per il trasporto degli allievi interessati che frequentano le scuole dell'obbligo ( Scuola dell'Infanzia, Elementare e Media).



Il servizio è distribuito sul territorio comunale con itinerari commisurati alle esigenze delle varie scuole e alle zone di residenza degli alunni.

Il parco scuolabus è costituito da 13 veicoli alimentati a gasolio, dei quali numero 7 di proprietà del Comune di Cosenza e numero 6 di proprietà dell'Amaco Spa.

### ***4.4. I Servizi Speciali***

L'AMACO garantisce anche l'effettuazione di "Servizi Speciali".

Associazioni, scuole e gruppi possono farne richiesta inviando un fax al numero 0984-482332, almeno tre giorni prima, specificando le modalità del servizio richiesto ed il numero dei partecipanti; l'Azienda invierà preventivo di spesa.

#### ***4.5. Il Servizio di Sosta a pagamento (strisce blu)***



L'AMACO gestisce, su affidamento del Comune di Cosenza, il servizio di sosta a pagamento (strisce blu) su gran parte del territorio comunale con le seguenti fasce orarie: 8.00 – 13.30 / 16.00 – 20.00.

#### ***4.6. Parcheggi a pagamento***

L'Amaco gestisce, su affidamento del Comune di Cosenza, il parcheggio meccanizzato di Via A. Moro.

##### ***Parcheggio di Via A. Moro***

L'impianto di Via A. Moro funziona in automatico h 24 per i possessori di abbonamento.

Detti abbonamenti vengono rilasciati dal personale che presenzia il parcheggio (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.30).



In caso di necessità, si può richiedere assistenza attraverso il numero di reperibilità esposto in loco e di seguito riportato **[333-4875118](tel:333-4875118)**.

## TARIFFE

Tariffa per ora o frazione di ora	€ 1,00		
ABBONAMENTI	Mensile	Semestrale	Annuale
Intera Giornata	€ 48,00	€ 240,00	€ 480,00
Diurno Lungo (7.30-20.30)	€ 36,00	€ 180,00	€ 360,00
Diurno Corto (7.30-15.00)	€ 30,00	€ 150,00	€ 300,00
Notturmo (20.00-8.00)	€ 30,00	€ 150,00	€ 300,00

### ***4.7. Il Servizio di Rimozione Forzata***

L'AMACO gestisce, su affidamento del Comune di Cosenza, il servizio di rimozione forzata degli autoveicoli su tutto il territorio comunale.

La richiesta di intervento può essere effettuata direttamente all'AMACO, 0984-308036, oppure al Comando della Polizia Municipale 0984-813760/813793.

Dalle ore 20.00 alle ore 7.00 l'intervento di rimozione e/o di ritiro delle autovetture rimosse può essere richiesto telefonando al Comando della Polizia Municipale di Via Donato Bendicenti, 0984-813760/813793.

La depositaria dei veicoli rimossi, è ubicata presso la sede AMACO S.p.A. sita in Località Torrevecchia, raggiungibile anche utilizzando le linee AMACO nr. CVRO – CVA - CVL

La rimozione dei veicoli viene effettuata secondo quanto stabilito dalle norme del C.d.S..

## ***4.8. Gli Impianti di scale, marciapiedi mobili ed ascensori***

L'AMACO gestisce l'impianto di scale e marciapiedi mobili del Centro Storico di Cosenza

Gli orari e le modalità di funzionamento, sono esposti presso l'impianto.



## ***4.9. Informazioni all'utenza***



AMACO assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

In particolare, gli strumenti maggiormente utilizzati sono i seguenti:

- L'opuscolo "***TUTTO AMACO***"
- Sito Internet [\*www.amaco.it\*](http://www.amaco.it)
- Avvisi apposti negli autobus
- Comunicati stampa
- Numero telefonico aziendale ***0984 308005***

Il personale operante al telefono deve far precedere la risposta dall'indicazione del nome dell'Azienda.

## ***4.10. Segnalazioni e reclami***

Ogni utente può inoltrare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, reclami e suggerimenti, telefonando al numero 0984308005 oppure inviandoli in forma scritta, utilizzando, se ritenuto utile, l'apposito formulario, che può essere ritirato presso i punti-vendita AMACO.

Dette comunicazioni devono essere indirizzate alla Direzione A.M.A.CO. complete di generalità ed indirizzo del mittente, nonché di ogni altro particolare utile per mettere l'Azienda nelle condizioni di dare adeguate risposte.

L'Azienda si impegna infatti, qualora venga espressamente richiesto, a fornire una risposta scritta entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni, decorrenti dalla data di ricezione della segnalazione.

Tali segnalazioni e reclami, inoltre, possono essere presentati presso i punti vendita AMACO di Piazza G. Mancini, dalle ore 9.30 alle ore 11.30, e presso la postazione d'ingresso alla sede AMACO in località Torrecchia, dalle ore 7:30 alle ore 19.30 di tutti i giorni feriali.

## ***4.11. Responsabilità da disservizio***

L'Azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità...). In tale quadro l'Azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni afferenti la copertura assicurativa del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

L'AMACO, oltre alla copertura assicurativa derivante dai contratti RC Auto, ha accesso anche una polizza per la copertura dei rischi derivanti dalla responsabilità civile.

#### ***4.12. Rimborsi***

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio sia causata da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda.

Il rimborso viene, invece, corrisposto qualora il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione, o si verificano ritardi imputabili all'Azienda, per servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti.

In tali casi il rimborso previsto è pari al valore del biglietto con validità 1 ora ed è corrisposto a fronte della presentazione di una documentazione che possa dimostrare incontestabilmente il diritto al rimborso.

#### ***4.13. Responsabilità dell'utente***

L'utente è responsabile dei danni che arreca al patrimonio Aziendale ed al Personale.

L'utente è altresì responsabile dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

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

#### ***4.14. Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali***

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o per colpa grave. Per tali danni l'Azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

#### ***4.15. Esimenti della responsabilità***

L'Azienda erogatrice del servizio è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale, salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità.

### ***5. Certificazione di qualità***



AMACO è titolare della Certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2008 con il numero ***50 100 6399***.

#### ***5.1. Standard di qualità del servizio di trasporto urbano***

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti su cui si fonda la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente:

- regolarità del servizio

- puntualità dei mezzi
- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e degli impianti
- comfort del viaggio
- servizi per viaggiatori portatori di handicap
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza
- livello di servizio nelle operazioni di sportello
- integrazione modale
- attenzione all'ambiente.

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza cioè fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

A.M.A.CO., al fine di migliorare con continuità la qualità del servizio erogato, verifica costantemente i risultati raggiunti per ogni indicatore di qualità, e definisce gli standard qualitativi che si impegna a raggiungere nel corso di ogni anno.



Gli indicatori, la cui valutazione dipende dal giudizio degli utenti, sono rilevati tramite indagini di customer satisfaction.

Gli obiettivi dell'Indagine di Customer Satisfaction possono essere sintetizzati come segue:

Rilevazione del grado di soddisfazione complessivo dell'utenza sui servizi offerti (Qualità Percepita);

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui singoli fattori di Qualità, individuati per il TPL dalla L.R. 31.7.98, n. 42;

Rilevazione dei dati disaggregabili per ciascuna tipologia di servizio offerto e per:

- Fasce d'età
- Occupazione
- Frequenza d'utilizzo
- Residenza
- Mezzo più utilizzato
- Motivazione d'uso del servizio

Individuazione dei fattori suscettibili di miglioramento e raccolta dei suggerimenti;

Testimonianza dell'impegno e dell'attenzione dell'Azienda nei confronti dell'utenza e delle esigenze dell'intero territorio.

L'ultima rilevazione della qualità attesa e percepita sul servizio di Trasporto Pubblico Locale, effettuata nel novembre 2012, ha confermato il persistere di un elevato livello di soddisfazione del cliente.

L'Azienda ha quindi deciso di effettuare le indagini con cadenza triennale. Si riportano i risultati dell'ultima inchiesta effettuata. sarà realizzata nei prossimi mesi.

## 6. AMACO e l'Ambiente



L'Azienda, di concerto e con il prezioso supporto dell'Amministrazione Comunale di Cosenza, ha intrapreso un'azione tendente ad assicurare ai territori interessati un servizio di trasporto ecocompatibile e facilmente accessibile. Tra il 2005 ed il 2006 sono stati, infatti, acquisiti al parco aziendale 44 veicoli alimentati a metano, di varie lunghezze e capacità di trasporto.

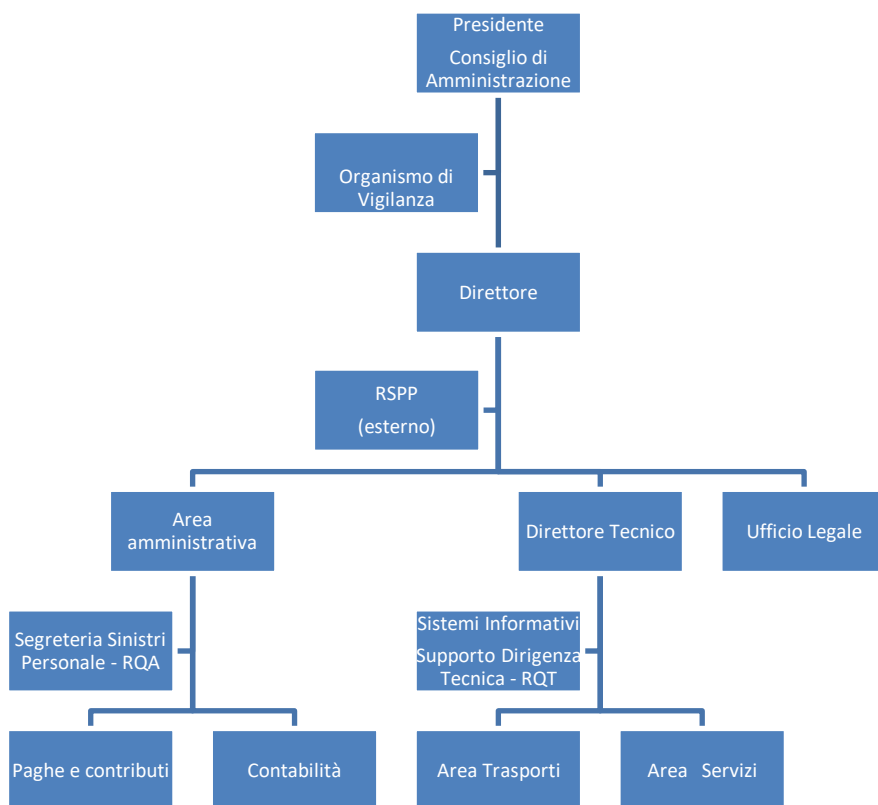


I veicoli in questione, oltre a garantire un bassissimo livello di inquinamento atmosferico ed acustico, sono dotati di aria condizionata, di scivoli per l'accesso di persone diversamente abili, di sistema di informazione all'utenza e di AVM (localizzazione satellitare). Nell'ambito dei provvedimenti tendenti al miglioramento dei parametri di ecocompatibilità dei propri servizi, la società ha acquisito anche un



veicolo speciale per la rimozione delle auto in sosta vietata, alimentato a gas metano.

## ***7. Organizzazione dell'Azienda***



## ***8. Regolamento delle Condizioni Generali di Trasporto di Persone e Cose***

### **Art. 1**

#### **AMMISSIONE AL SERVIZIO**

Per usufruire del servizio di trasporto AMACO i viaggiatori devono munirsi di valido titolo di viaggio ed utilizzarlo secondo le modalità riportate sullo stesso titolo, che deve essere conservato per tutta la durata del suo utilizzo. Sono validi tutti i titoli di viaggio Bin-Bus sui quali è impresso il logo AMACO S.p.A..

I viaggiatori possono anche munirsi del titolo di viaggio, con tariffa maggiorata, sui mezzi che sono dotati di emettitrice, facendo ingresso nell'autobus dalla porta anteriore.

L'obliterazione del titolo di viaggio, secondo le modalità riportate sul titolo stesso, o l'acquisto a bordo dall'emettitrice automatica devono essere effettuati immediatamente dopo la salita e prima di prendere posto all'interno dell'autobus. Eventuali guasti alle oblitteratrici e/o emettitrici devono essere segnalati al personale viaggiante.

I viaggiatori trovati sprovvisti di abbonamento o di biglietto non obliterato o scaduto di validità, saranno soggetti a sanzione amministrativa (Art. 7).

Per informazioni contattare il numero 0984 308005

Il titolo di viaggio posseduto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale aziendale addetto al controllo.

## **Art. 2**

### **ACCESSO ALLE VETTURE**

La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, poste lungo i percorsi delle linee ed indicate da apposite paline.

Ad eccezione delle fermate obbligatorie, identificate da specifica scritta aggiuntiva, tutte le altre sono a richiesta dell'utente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo.

## **Art. 3**

### **TITOLI DI VIAGGIO E CONVALIDA**

I viaggiatori sono tenuti ad effettuare la convalida dei titoli di viaggio ovvero a dotarsene tramite l'emittitrice, secondo le modalità di cui all'art. 1. Sono tenuti, inoltre, a verificare che il titolo di viaggio già convalidato su altra vettura, sia ancora valido per proseguire il viaggio.

I viaggiatori sono tenuti anche a verificare che i titoli di viaggio siano stati regolarmente convalidati. Eventuali guasti alle obliterate e/o emittitrici devono essere segnalati al personale viaggiante. In tali casi i titoli di viaggio possono essere convalidati a mano.

I titoli di viaggio convalidati devono essere conservati dal viaggiatore fino al termine del viaggio e devono essere esibiti, eventualmente unitamente ad un documento di identità, a richiesta del personale di controllo.

Il controllo dei titoli di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo in fase di discesa degli utenti, in prossimità delle fermate.

#### **Art. 4**

### **TRASPORTO BAMBINI**

I bambini pagano la tariffa ordinaria. Ogni passeggero adulto però può fare viaggiare con sé gratuitamente un bambino di statura inferiore a un metro. E' consentito trasportare gratuitamente passeggini di qualsiasi genere, purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione. Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, i passeggini possono essere trasportati aperti a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore. Ha comunque la precedenza il portatore di handicap.

#### **Art. 5**

### **TRASPORTO ANIMALI**

Sulle vetture è ammesso il trasporto di animali alle seguenti condizioni:

- a) cani purché muniti di museruola e guinzaglio, in ragione di uno per ogni viaggiatore;
- b) altri animali purché di piccole dimensioni, custoditi in apposite gabbie o ceste e comunque in condizioni tali da impedirne la loro libera circolazione sul mezzo. Ogni animale è soggetto alla normale tariffa viaggiatori, fanno eccezione i cani-guida per non vedenti che possono accompagnare, a titolo gratuito, il viaggiatore.

Gli animali devono essere custoditi dal passeggero in modo tale da non ingombrare il passaggio o le uscite e, comunque, da non arrecare molestie o danni agli altri viaggiatori.

Se l'animale deteriora o insudicia la vettura il passeggero che lo accompagna è tenuto al risarcimento dei danni causati. In caso di notevole affollamento della vettura, per motivi di sicurezza, il personale aziendale di controllo potrà non consentire il trasporto dei suddetti animali, ad eccezione dei cani-guida.

## **ART. 6**

### **TRASPORTO BAGAGLI**

Il viaggiatore munito di regolare documento di viaggio può trasportare gratuitamente due colli purché le dimensioni di ciascuno non superino cm. 50x30x25 e di peso non superiore a 10Kg ciascuno.

I bagagli non possono occupare posti a sedere.

Non è comunque consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, a giudizio del personale di controllo.

Le biciclette possono essere trasportate solo se piegate e ridotte alle dimensioni massime consentite e custodite in modo da non arrecare alcun pericolo.

Il bagaglio a seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore. Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno conservati ai sensi dell'art. 10 del presente Regolamento.



## **Art. 7**

### **MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO**

#### **Art. 4 Legge Regione Calabria n. 67 del 27/12/2012**

- La violazione potrà essere conciliata direttamente sul mezzo di trasporto o entro 30 giorni, pagando la sanzione in misura ridotta di € 30,00 più l'importo del biglietto a tariffa ordinaria (nel caso di reiterazione della violazione entro cinque anni, la sanzione è raddoppiata);
- Se il trasgressore è titolare di abbonamento o di tessera gratuita validi, la sanzione è ridotta ad € 5,00 a condizione che, entro 10 giorni dalla contestazione immediata o dalla notifica del verbale, venga esibito, contestualmente al pagamento della sanzione, l'abbonamento o la tessera gratuita presso uno degli uffici sotto indicati.
- Trascorsi 30 giorni senza che sia intervenuta la conciliazione, la sanzione amministrativa sarà raddoppiata ad € 60,00, oltre l'importo del biglietto a tariffa ordinaria.
- Trascorsi ulteriori 30 giorni senza che sia intervenuta la conciliazione si procederà con ordinanza ingiunzione di importo pari ad € 100,00, più l'importo del biglietto a tariffa ordinaria, oltre le spese di procedura e notifica.

#### **PAGAMENTO DELLA SANZIONE**

Il pagamento potrà essere effettuato direttamente sul mezzo di trasporto o presso l'apposito sportello sito in Piazza Mancini di Cosenza o presso la sede dell'A.M.A.CO.

S.p.A., loc. Torrevecchia s.n.c. Cosenza, dalle ore 8,30 alle ore 19,00 di tutti i giorni feriali, o mediante versamento sul c/c postale n.17561440 intestato ad A.M.A.CO.

S.p.A., indicando nella causale la data e il numero del presente verbale.

Ai sensi dell'art. 18 della legge n. 689/1981, entro 30 giorni dalla data di contestazione o notificazione della violazione, l'interessato può far pervenire all'A.M.A.CO.

S.p.A. - Loc. Torrevecchia , 87100 Cosenza - scritti difensivi o documenti.

L'ordinanza ingiunzione può essere impugnata dinnanzi al Giudice di Pace di Cosenza entro 30 giorni dalla notifica.

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003, si informa che i dati forniti saranno oggetto di trattamento da parte dell'A.M.A.CO. S.p.A., di ditte esterne e di Amministrazioni/Enti Pubblici direttamente e legittimamente interessati.

Il Trattamento sarà finalizzato esclusivamente alla riscossione della sanzione.

### **AVVERTENZE**

L'utente, che dichiara all'Agente Accertatore false generalità, incorre nel reato di cui all'art. 496 del Codice Penale.

L'uso di titoli di viaggio contraffatti o alterati è punito ai sensi degli artt. 465 e 466 del Codice Penale con la sanzione amministrativa da € 103,00 ad € 619,00.

### **Art. 8**

### **NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI**

Chiunque usufruisce del servizio offerto da AMACO S.p.A. è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda.

I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.

Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in condizioni psico – fisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori o rifiutino di ottemperare alle

prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale. Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- accedere in vettura con armi (fatta eccezione per gli ufficiali e gli agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;
- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare autorizzazione. Per informazioni rivolgersi agli Uffici di AMACO S.p.A. utilizzando i recapiti specificati in appresso;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature anche se complementari.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando altresì,

durante il viaggio, le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi.

### **Art. 9**

#### **REGOLE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE VIAGGIANTE ( CONDUCENTE )**

Nei rapporti con i cittadini il conducente deve dimostrare la massima disponibilità; deve rispondere alle richieste di informazione con gentilezza e con precisione; deve evitare le discussioni, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliativo; deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che possano danneggiare l'immagine di AMACO S.p.A. o che contrastino con le disposizioni aziendali.

#### **IN PARTICOLARE IL CONDUCENTE :**

- non deve fumare in vettura;
- utilizza, durante la guida, il telefono di servizio e, solo in caso di mancanza e di guasto di quest'ultimo, il telefono cellulare munito di auricolare, per comunicazioni brevi e urgenti di servizio;
- pone la massima attenzione ai passeggeri durante le fasi di salita/discesa dai mezzi;
- deve fornire il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- deve evitare di conversare con colleghi o altre persone ferme nei pressi del posto guida per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio e non ostacolare le operazioni di oblitterazione;
- deve fornire, alle fermate, le informazioni attinenti al servizio che gli vengono richieste dall'utenza

compatibilmente con il regolare svolgimento del servizio stesso;

- deve invitare i passeggeri a regolarizzare la propria posizione o, in caso contrario, deve invitarli a scendere alla fermata successiva;
- deve spegnere il motore del mezzo durante le soste ai capilinea superiori ai 2 minuti e comunque in caso di sosta o sinistro;
- deve aggiornare in modo appropriato gli indicatori di percorso;
- di norma non abbandona il mezzo ai capilinea. In caso di allontanamento autorizzato deve chiuderlo e metterlo in sicurezza;
- deve curare il proprio aspetto personale;
- deve indossare i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali e il cartellino di riconoscimento in modo ben visibile.

## **Art. 10**

### **ALTRE DISPOSIZIONI**

#### OBBLIGHI DELL'UTENZA E CONDIZIONI PER IL RISARCIMENTO DANNI

L'AMACO S.p.A. risponde dei danni subiti dai trasportati a condizione che risultino rispettate le seguenti condizioni, contenute nel Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose:

1. L'utente ha l'obbligo di reggersi agli appositi sostegni e deve osservare la cautela richiesta negli spostamenti all'interno del mezzo di trasporto, sia esso in movimento o fermo;

2. Nella salita e nella discesa, l'utente deve utilizzare le porte di servizio all'uopo previste e usare la massima diligenza, aspettando che l'autobus sia completamente fermo prima di salire o scendere;
3. L'utente, qualora dovesse subire un danno a causa ed in occasione del trasporto, deve darne tempestiva informativa al conducente, che ne richiederà i dati anagrafici;
4. La richiesta di risarcimento, per eventuali danni subiti, deve essere corredata del titolo di viaggio comprovante l'avvenuto trasporto, debitamente controfirmato dal conducente. Qualora l'utente sia in possesso di abbonamento deve esibire lo stesso al conducente che rileva il sinistro;
5. La predetta richiesta di risarcimento va redatta per iscritto ed inviata al seguente indirizzo: AMACO S.p.A. – Località Torrevecchia snc – 87100 Cosenza;
6. **L'AMACO S.p.A. non risponde dei danni che siano conseguenza di comportamenti negligenti e/o difformi alle prescrizioni contenute nei punti che precedono.**

#### OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali e nelle aree AMACO S.p.A. verranno custoditi per almeno 4 settimane presso la sede di Torrevecchia-Cosenza.

Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

#### SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero AMACO S.p.A. garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e s.m.i., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

#### SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO Fasce Orarie Garantite

Le fasce orarie garantite vengono comunicate dall'Azienda di volta in volta, in funzione della particolare articolazione dello sciopero proclamato.

#### CONTATTI CON L'UTENZA

Suggerimenti, richieste, reclami o apprezzamenti possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

1) scrivendo:

a) per posta all'indirizzo di AMACO S.p.A. Loc. Torrevecchia, snc – 87100 Cosenza

b) con Fax al numero 0984-482332

c) con posta elettronica all'indirizzo [aziendatrasporticosenza@tin.it](mailto:aziendatrasporticosenza@tin.it)

d) a mezzo del modulo presente nel sito [www.amaco.it](http://www.amaco.it)

Per consentire ad AMACO S.p.A. di inoltrare la risposta è necessario indicare le proprie generalità e il proprio recapito.