

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Indice	
Introduzione	2
Sezione I.....	3
Principi.....	3
L'azienda.....	3
I servizi offerti.....	4
L'organizzazione	4
Sede legale ed amministrativa	4
Personale ed Organigramma delle aziende consorziate.....	5
Il parco autobus delle aziende consorziate.....	5
I Comuni serviti	5
La rete dei servizi.....	7
Obiettivi aziendali.....	9
Sezione II.....	9
Sezione III.....	11

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

Introduzione

La **Carta della mobilità** è pubblicata e disponibile per l'utenza sul sito internet del CONSORZIO AUTOSERVIZI DEI DUE MARI (“ADM”) composto dalle seguenti consorziate:

Impresa Autolinee Scura amministrazione e deposito c/da Toscano Joele SS106 Rossano (CS)

Romano Autolinee Regionali spa via Ruffo, 16 Crotone

Autoservizi Preite srl viale delle Medaglie d'Oro, 42 Cosenza

Bilotta Antonio srl via Enrico Toti, 22 Lamezia Terme

Eredi Zanfini Salvatore di Conforti Carmela e figli c/da Marullo, 58 Acri (CS)

Questo documento è costituito dalla presente introduzione e da **3 Sezioni**.

1. Sezione I

descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità del Consorzio e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;

2. Sezione II

costituita da N.6 schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare, si distinguono N. 6 *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono:

FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE;

FQ2: EFFICIENZA del servizio: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI/rete di vendita

FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E CUSTOMER SERVICE

FQ6: ATTENZIONE ALL' AMBIENTE

Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni *indicatore* corrisponde:

- uno *standard* vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti.

3. Sezione III

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

descrive gli impegni che l’Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.



• Sezione I

Principi

Il Consorzio “Autoservizi dei Due Mari” ha assunto nei confronti della propria clientela l’impegno prioritario di migliorare la qualità del servizio offerto secondo i principi ed i parametri dichiarati:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** per offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza. Qui si inserisce l’impegno a migliorare l’accessibilità ai servizi e alle infrastrutture per i cittadini con particolari esigenze e per gli anziani.
- **CONTINUITÀ:** per assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate; servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero (e comunque tutte le misure necessarie, volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai cittadini).
- **PARTECIPAZIONE:** per migliorare e favorire la partecipazione dei cittadini utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio, anche attraverso forme di rappresentanza organizzata degli utenti; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l’efficienza e l’efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili.
- **LIBERTÀ DI SCELTA:** favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di trasporto collettivo
- **RISPETTO DELL’AMBIENTE:** migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.
- **TRASPARENZA:** promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi.

Tutto il consorzio rivolge i propri sforzi in questa direzione consapevole che, comunque, talvolta, le cause di un disservizio risultano indipendenti dalla propria volontà o non addebitabili ad inefficienze rilevate al proprio interno.

Così come si è coscienti che esistono ampi margini di miglioramento della qualità del servizio.

L’azienda

Il Consorzio “Autoservizi dei Due Mari” nasce il 21 dicembre 2006 costituendo una società consortile a.r.l. che vede la partecipazione dell’IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL, della ROMANO AUTOLINEE REGIONALI SPA, della AUTOSERVIZI PREITE SRL, della BILOTTA ANTONIO SRL e della EREDI ZANFINI SALVATORE DI CONFORTI CARMELA E FIGLI. Il consorzio ADM ha una percorrenza media annua pari a

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

13.730.000 bus x km. La necessità dell’eliminazione della frammentazione aziendale si concretizza nella costituzione della Società Consortile, cui confluiscono cinque vettori che garantiscono sostanzialmente i livelli occupazionali rivenienti dai servizi eserciti dai singoli vettori. Il consorzio risponde alle seguenti necessità:

- . l’eliminazione delle sovrapposizioni e dei parallelismi, avuto comunque riguardo delle verificate maggiori esigenze di mobilità, che richiedono il potenziamento dell’offerta della mobilità stessa,
- . il raggiungimento di economie di gestione e di sistema mediante la concentrazione delle attività di service, la razionalizzazione dei rapporti con i fornitori e lo sviluppo dei sistemi informatici al fine di ottimizzare la gestione dei turni di servizio del personale,
- . l’ottimizzazione e l’integrazione degli orari dei servizi eserciti allo scopo di rendere gli stessi maggiormente fruibili all’utenza,
- . la razionalizzazione della tariffazione attraverso l’integrazione dei sistemi di bigliettazione dei singoli vettori aderenti al Consorzio al fine di incentivare l’utilizzo del mezzo pubblico.

L’attività del noleggio autobus riveste non minore importanza, essendo ormai da decenni i vettori costituenti il Consorzio affermati, affidabili e di consolidata esperienza.

L’intera rete dei servizi sintetizza in sé le variegate caratteristiche e la naturale vocazione turistica del territorio Calabrese, costituendo l’ideale percorso per raggiungere attraverso le spiagge del mare Jonio e del Tirreno, l’altopiano Silano, intatto ed incantevole scenario alpino nel cuore del Meridione d’Italia ed i paesaggi di selvaggia naturalezza del massiccio del Pollino.

I servizi offerti

- SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO (CITTA’ DI CORIGLIANO-ROSSANO, CITTA’ DI CROTONE, CITTA’ DI PAOLA)
- SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE.

L’organizzazione

Sede legale ed amministrativa

Sede sociale:	Piazza Autolinee n° 36 – COSENZA
Amministrazione:	Piazza Autolinee n° 36 – COSENZA
TEL	0983/565635 – 0962/662322 – 0984/413001 – 0968/21527 – 0984/950162
FAX	0983/565411 – 0962/26719 – 0984/413003 – 0968/448284
E-MAIL	ias@iasautolinee.it – bilottabus@libero.it – customercare@autolineeromano.com – admin@autoservizipreite.it – s.zanfini@alice.it

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

Personale ed Organigramma delle aziende consorziate

Personale viaggiante (operatori di esercizio)	423
Personale a terra	78

Il parco autobus delle aziende consorziate

n. totale autobus in servizio	425
n. totale autobus con servizi per viaggiatori con handicap	201

I Comuni serviti

CALABRIA	
Provincia di Cosenza:	COSENZA, RENDE, CASTIGLIONE COSENTINO, TERRANOVA DA SIBARI, TARSIA, SAN MARCO ARGENTANO, FAGNANO CASTELLO, GUARDIA PIEMONTESE, FUSCALDO, PAOLA, SAN FILI, ACRI, BISIGNANO, SANTA SOFIA D'EPIRO, SAN DEMETRIO CORONE, ROVITO, SPEZZANO DELLA SILA, CELICO, CAMIGLIATELLO, SAN GIOVANNI IN FIORE, LONGOBUCCO, CROSIA, CALOPEZZATI, MIRTO CROSIA, STAZIONE DI PIETRAPAOLA, STAZIONE DI MANDATORICCIO, SAN COSMO ALBANESE, SAN GIORGIO ALBANESE, VACCARIZZO ALBANESE, CANTINELLA, CORIGLIANO CALABRO, CARIATI, ROSSANO, PALUDI, CALOVETO, CROPALATI, LUZZI, ROSE, AMANTEA, ACQUAPPESA, AIETA, BELMONTE CALABRO, BELVEDERE M., BONIFATI, BUONVICINO, CAROLEI, CETRARO, DIAMANTE, DOMANICO, FIUMEFREDDO B., GRISOLIA, LAGO, LAGONEGRO, LAPPANO, LAURIA, LONGOBARDI, MAIERA', MARATEA, MENDICINO, PRAIA A MARE, RIVELLO, ROVITO, SAN LUCIDO, SAN NICOLA A., S. PIETRO IN AMANTEA, S. PIETRO IN GUARANO, SANGINETO, S. MARIA DEL CEDRO, SCALEA, TORTORA, VERBICARO, ZUMPARO
Provincia di Crotone	Belvedere di Spinello Caccuri Carfizzi Casabona Castelsilano

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

Provincia di Vibo Valentia	Cerenza Cirò Cirò Marina Crotona Crucoli Cutro Isola di Capo Rizzuto Melissa Mesoraca Pallagorio Rocca di Neto San Mauro Marchesato San Nicola dell'Alto Santa Severina Savelli Scandale Strongoli Umbriatico Verzino Filadelfia Vibo Valentia Pizzo Calabro
Provincia di Catanzaro	CATANZARO, CONFLENTI, DECOLLATURA, FALERNA, FEROLETO, GIZZERIA, LAMEZIA TERME, MARTIRANO, MARTIRANO L., MOTTA S. LUCIA, NOCERA T., PIANOPOLI, PLATANIA, S. MANGO D'AQUINO, SERRASTRETTA, SOVERIA MANNELLI, BOTRICELLO, SELLIA M., MIGLIERINA, TRIOLO Amato Botricello Cerva Cortale Cropani Curinga Girifalco Gizzeria Jacurso Lamezia Terme Maida Marcedusa Marcellinara Miglierina Petronà San Pietro a Maida Sellia

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

	Sellia Marina Sersale Settingiano Simeri Crichi Soverato Tiriolo
--	---

La rete dei servizi

I titoli di viaggio si possono acquistare a bordo degli autobus e presso le agenzie delle singole aziende costituenti il consorzio.

L'elenco dei tipi di biglietti e abbonamenti con relativi prezzi è disponibile presso il centro servizi cliente delle sedi delle aziende costituenti il consorzio:

- IAS SCURA - PREITE Cosenza: Piazza Medaglie d'Oro - Autostazione, - viale delle Medaglie d'Oro, 42
- IAS SCURA Corigliano-Rossano (a.u. di Corigliano): Via Nazionale
- ZANFINI: c/da Marullo, 58
- ROMANO Crotone: via Ruffo, 16
- BILOTTA Lamezia Terme: via Enrico Toti, 22

Tutti i punti vendita sono abilitati all'emissione di abbonamenti.

Il controllo dei biglietti e degli abbonamenti a bordo è fatto da personale delle singole aziende costituenti il consorzio che devono dimostrare la tessera identificativa. In caso di contravvenzioni le eventuali contestazioni dovranno essere fatte per iscritto entro 30 gg a SERVIZIO CLIENTI in piazza Autolinee n° 36 – 87100 Cosenza secondo quanto riportato nella presente Carta dei servizi.

Rete di vendita	
n. sportello informazioni/rivendite abbonamenti	6
n. agenzia di vendita autorizzate	6
n. autobus con servizio di rivendita sugli autobus	420

La copertura del servizio:

Tutte le linee sono attive dal lunedì al sabato tutto l'anno. Il servizio è garantito anche la domenica per le seguenti linee:

- Servizio urbano città di Corigliano-Rossano;
- Linea regionale: Acri - Cosenza;
- Crotone – Cosenza – Unical
- Cirò M. – Cosenza – Unical
- Catanzaro L. – Catanzaro – Lamezia T. Aeroporto
- Cosenza – Lamezia T. Aeroporto
- Casabona – Crotone
- Servizio urbano città di Crotone
- Nicastro – Caposuveto (1/7 – 31/8)
- Miglierina – Catanzaro (15/7 – 31/8)

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

- Triolo – Roccelletta di Borgia (15/7 – 31/8)
- S. Pietro a Maida – S. Pietro Lamentino (15/7 – 31/8)

Orari e tariffe delle principali linee

Le tariffe dei titoli di viaggio applicate sono quelle imposte dalla Regione Calabria alle Aziende di Autoservizi Pubblici, in vigore dal 1° maggio 2026 (della D.G.R. n. 347 del 18 luglio 2025), di seguito riportate:

Validità degli abbonamenti:

mensile: massimo 54 corse con decorrenza dal 1° del mese;

settimanale: n. 12 corse dal lunedì al sabato

In genere in caso di sciopero si garantisce la percorrenza di tutte le corse il cui orario di partenza è compreso fra le 7.00 e le 9.00 e fra le 17.00 e le 19.00 salvo diversa articolazione delle astensioni dal lavoro.

SERVIZI EXTRAURBANI											
SCAGLIONE DI PERCORRENZA (KM)		Importo titolo di viaggio (€)									
		Biglietto corsa semplice		Biglietto A/R		Abbonamento settimanale		Abbonamento mensile		Abbonamento scolastico	
Oltre	Fino a	Ordinario	Studenti	Ordinario	Studenti	Ordinario	Studenti	Ordinario	Studenti	Ordinario	Studenti
0	10	1,60	1,60	2,50	2,50	10,90	9,80	37,30	33,50	248,50	223,70
10	20	2,30	2,30	3,60	3,60	15,90	14,30	54,50	49,00	363,20	326,90
20	30	3,00	3,00	4,80	4,80	20,90	18,80	71,70	64,50	477,90	430,10
30	40	3,70	3,70	5,90	5,90	25,90	23,30	88,90	80,00	592,60	533,30
40	50	4,40	4,40	7,10	7,10	30,90	27,80	106,10	95,50	707,30	636,50
50	60	5,10	5,10	8,20	8,20	34,70	31,20	119,00	107,10	793,30	714,00
60	70	5,90	5,90	9,40	9,40	37,20	33,50	127,60	114,80	850,60	765,60
70	80	6,60	6,60	10,50	10,50	39,70	35,80	136,20	122,60	908,00	817,20
80	90	7,30	7,30	11,70	11,70	42,20	38,00	144,80	130,30	965,30	868,80
90	100	8,00	8,00	12,80	12,80	44,70	40,30	153,40	138,10	1022,70	920,40
100	110	8,70	8,70	14,00	14,00	47,30	42,50	162,00	145,80	1080,00	972,00
110	120	9,40	9,40	15,10	15,10	49,80	44,80	170,60	153,50	1137,40	1023,60
120	130	10,20	10,20	16,20	16,20	52,30	47,00	179,20	161,30	1194,70	1075,20
130	140	10,90	10,90	17,40	17,40	54,80	49,30	187,80	169,00	1252,10	1126,90
140	150	11,60	11,60	18,50	18,50	57,30	51,60	196,40	176,80	1309,40	1178,50
150	160	12,30	12,30	19,70	19,70	59,80	53,80	205,00	184,50	1366,80	1230,10
160	170	13,00	13,00	20,80	20,80	62,30	56,10	213,60	192,30	1424,10	1281,70
170	180	13,70	13,70	22,00	22,00	64,80	58,30	222,20	200,00	1481,40	1333,30
180	190	14,50	14,50	23,10	23,10	67,30	60,60	230,80	207,70	1538,80	1384,90
190	200	15,20	15,20	24,30	24,30	69,80	62,80	239,40	215,50	1596,10	1436,50
200	210	15,90	15,90	25,40	25,40	72,30	65,10	248,00	223,20	1653,50	1488,10
210	220	16,60	16,60	26,60	26,60	74,80	67,40	256,60	231,00	1710,80	1539,70
220	230	17,30	17,30	27,70	27,70	77,40	69,60	265,20	238,70	1768,20	1591,40
230	240	18,00	18,00	28,90	28,90	79,90	71,90	273,80	246,40	1825,50	1643,00
240	250	18,80	18,80	30,00	30,00	82,40	74,10	282,40	254,20	1882,90	1694,60
250	260	19,50	19,50	31,20	31,20	84,90	76,40	291,00	261,90	1940,20	1746,20
260	270	20,20	20,20	32,30	32,30	87,40	78,70	299,60	269,70	1997,60	1797,80
270	280	20,90	20,90	33,50	33,50	89,90	80,90	308,20	277,40	2054,90	1849,40
280	290	21,60	21,60	34,60	34,60	92,40	83,20	316,80	285,20	2112,30	1901,00
290	300	22,30	22,30	35,70	35,70	94,90	85,40	325,40	292,90	2169,60	1952,60
300	310	23,10	23,10	36,90	36,90	97,40	87,70	334,00	300,60	2226,90	2004,20

SERVIZI URBANI						
Importo titolo di viaggio (€)						
Biglietto a tempo	Abbonamento settimanale		Abbonamento mensile		Abbonamento scolastico	
	Ordinario	Studenti	Ordinario	Studenti	Ordinario	Studenti
1,80	14,40	13,00	49,50	44,60	330,10	297,00

Coperture assicurative

L'azienda garantisce che tutti i veicoli siano coperti da adeguata assicurazione che tutela da danni verso terzi, danni ad altri veicoli, danni agli utenti del servizio.

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

Obiettivi aziendali

- attenzione alle esigenze del cliente;
- definizione del livello di servizio offerto alla clientela;
- definizione dei requisiti qualitativi (impliciti e espliciti) richiesti dalla clientela;
- attenzione verso gli aspetti della sicurezza ed affidabilità del servizio reso;
- customer service e servizi aggiuntivi per la clientela.



Sezione II

Per misurare il livello di servizio si prendono in considerazione i seguenti

Fattori di qualità:

FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Livello di incidentalità	N. TOT sinistri /N. totale km percorsi	2,7711e-4	2,956e-5	2,665e-5
Vetustà dei mezzi	% mezzi con anzianità superiore a 10 anni	23%	51,7%	40%
	% mezzi con anzianità superiore a 5 anni	53%	49,22%	60%
	% mezzi con anzianità inferiore a 5 anni	44%	34,43%	40%
Denunce di furti, molestie e danni	n. denunce	14	0	0

FQ2: efficienza del servizio: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI/rete di vendita

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Copertura giornaliera rete urbana	n. ore servizio/24 h	16,5 ORE AL GIORNO	16,5 ORE AL GIORNO	16,5 ORE AL GIORNO
Copertura giornaliera rete regionale	n. ore servizio/24 h	17,5 ORE AL GIORNO	17,5 ORE AL GIORNO	17,5 ORE AL GIORNO
puntualità	n. reclami ritardo	0	0	0
Regolarità servizio extraurbano/urbano	KM effettuati/ KM programmati %	100%	104,90%	//
Percezione complessiva clienti efficienza del servizio (rilevazione sondaggio clienti)	Reclami	7	6	4

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
Frequenza pulizia autobus settimanale	n. autobus puliti in 6 gg./ n. autobus totali	100%	100%	100%
Frequenza mese	n. autobus puliti in un mese/ n. autobus totali	100%	100%	100%
n. reclami per condizioni igieniche		0	0	0

FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2024	Risultati 2025	Obiettivi 2026
climatizzatori	% mezzi climatizzati	90%	95%	100%
Reclinabilità dei sedili	% mezzi con sedili reclinabili	85%	90%	90%
Facilitazione ingresso a bus	% mezzi per handicap	46%	46%	50%

Società Consortile	% utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/sufficiente (da customer satisfaction)	
	PULIZIA	COMFORT
AUTOSERVIZI DEI DUE MARI	95,64%	94,72%

FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E CUSTOMER SERVICE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2024*	Risultati 2025*	Obiettivi 2026*
Orario informazioni clientela	Ore giornaliere di disponibilità del personale ad erogare informazioni alla clientela	24/24 IAS 12/24 Romano 8/24 Preite 8/24 Bilotta 7,5/24 Zanfini	24/24 IAS 12/24 Romano 8/24 Preite 8/24 Bilotta 7,5/24 Zanfini	24/24 IAS 12/24 Romano 8/24 Preite 8/24 Bilotta 7,5/24 Zanfini
Informazioni tramite sito internet	(aggiornamento orari ed informazioni)	(aggiornamento orari ed informazioni)	(aggiornamento orari ed informazioni)	(aggiornamento orari ed informazioni)
RECLAMI PER DISSERVIZI		5	7	2
Percezione della clientela al comportamento del personale di servizio	n. reclami	1	1	1

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

FQ6: ATTENZIONE ALL' AMBIENTE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2024*	Risultati 2025*	Obiettivi 2026*
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 3-4	% vettori con scarico a euro 3-4/ n. totale vettori	50%	36,8%	17%
Mezzi elettrici	% vettori mezzi elettrici	0	2	4

Essendo stati rispettati tutti i parametri, come da contratto di servizio, non sono previste penali.

Sezione III

Condizioni Generali di Trasporto

1. DIRITTO AL TRASPORTO

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o

indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio ai successivi articoli delle presenti Condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

La Società è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge e nei limiti fissati dalle presenti Condizioni generali di trasporto. L'Azienda corrisponde risarcimento per i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi in ogni caso i danni causati per negligenza del viaggiatore.

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri, ad eccezione dei casi in cui si verifichino condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettano a rischio la sicurezza dei servizi a mezzo autobus.

1.1. Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso di sciopero, verranno comunque effettuati i servizi essenziali, garantiti dall'Azienda a norma di legge, che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite il sito internet aziendale, le agenzie di viaggio e gli uffici della Società. In genere in caso di sciopero si garantisce la percorrenza di tutte le corse il cui orario di partenza è compreso fra le 7.00 e le 9.00 e fra le 17.00 e le 19.00 salvo diversa articolazione delle astensioni dal lavoro.

2. TITOLO DI VIAGGIO

2.1 Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I titoli di viaggio non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso né modifiche

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

della data del viaggio se non nel rispetto di quanto previsto nelle presenti Condizioni generali di trasporto. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

2.2 Il titolo di viaggio può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento. L'abbonamento ha validità: - mensile: n. 54 corse con decorrenza dal 1° del mese; - settimanale: n. 12 corse dal lunedì al sabato. L'abbonamento dà diritto alla effettuazione di non più di n. 2 corse nella medesima giornata, 1 corsa di andata e 1 corsa di ritorno. L'elenco dei tipi di biglietti e abbonamenti con relativi prezzi è disponibile presso la sede aziendale e presso i punti vendita e le agenzie dell'Azienda. Con l'acquisto del titolo di viaggio si accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni generali di trasporto nonché la normativa comunitaria applicabile (Regolamento CE 181/2011 e relativa normativa nazionale attuativa). L'invalidità o inefficacia, completa o parziale, di singole disposizioni delle presenti Condizioni generali di trasporto non pregiudicherà, l'efficacia totale del contratto di trasporto nel suo complesso.

2.3 Il titolo di viaggio e l'abbonamento sono acquistabili, il primo nei limiti dei posti disponibili, on line (su sito web o APP mobile ove disponibile per la consorziata di riferimento) oppure presso i punti vendita autorizzati.

2.4 Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto quali il nome e l'indirizzo del vettore, il luogo e la data di emissione, il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante, eventualmente prevista, e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

2.5 Il costo dei titoli di viaggio è fissato secondo le indicazioni del tariffario regionale (valutazione su fascia chilometrica dell'Assessorato Trasporti Regione Calabria). Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 della Legge 30.12.1991 n. 413.

2.6 Al fine di usufruire delle eventuali agevolazioni tariffarie, gli aventi diritto sono tenuti a documentare la propria età mediante esibizione al personale di bordo e agli altri verificatori del documento di identità.

2.7 Annullamento o modifica del titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio, una volta emesso, non è modificabile né annullabile. Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso del titolo di viaggio, qualora dovuto, se lo stesso diritto non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data del viaggio. I rimborsi saranno effettuati entro due mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del titolo di viaggio non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc.).

2.8 Verifica del titolo di viaggio

Gli utenti sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio e ad ogni singola uscita, se prevista, conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. La convalida deve essere effettuata, in conformità alle apposite prescrizioni, in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati. Il controllo dei biglietti e degli abbonamenti a bordo è effettuato da personale dell'Azienda o da personale esterno esclusivamente convenzionato ed autorizzato, che deve esibire la tessera identificativa. I passeggeri sono tenuti a presentare a richiesta, il documento al conducente o all'agente di movimento in verifica. I documenti di viaggio irregolari vengono ritirati per gli opportuni accertamenti presso l'Azienda.

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

Il viaggiatore che, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del documento di viaggio è tenuto al pagamento della tariffa evasa per l'intero percorso nonché al pagamento della sanzione amministrativa fissata, ai sensi della L.R. Calabria 35/2015, nell'importo di euro 40,00.

In tutti gli altri casi di documento di viaggio irregolare la sanzione amministrativa sarà di euro 30,00, in aggiunta al pagamento del titolo di viaggio.

Nel caso di reiterazione della violazione entro cinque anni o nel caso in cui il pagamento della sanzione non avvenga entro 30 giorni dalla contestazione immediata o dalla notificazione, la sanzione è raddoppiata.

La sanzione è ridotta a 5,22 euro per gli utenti titolari di idoneo e valido abbonamento nominativo, a condizione che esso sia esibito, contestualmente al pagamento della predetta sanzione, entro 10 giorni dalla contestazione immediata o dalla notificazione del verbale, presso la sede legale della

Società. In assenza di legge regionale, la sanzione è pari a sessanta volte il valore del biglietto ordinario e comunque non superiore a 200 euro. In caso di mancata esibizione di un idoneo titolo di viaggio su richiesta degli agenti accertatori, la sanzione comminata è annullata qualora sia possibile

dimostrare, con adeguata documentazione, presso gli uffici dell'Azienda, il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

I beneficiari di eventuali agevolazioni tariffarie sono puniti con la sanzione amministrativa di euro 313,42 nel caso di mancato possesso di uno o più dei requisiti stabiliti per il riconoscimento del beneficio. È fatta salva l'eventuale responsabilità penale. Le eventuali contestazioni dovranno essere inviate per iscritto secondo quanto indicato nella sezione RECLAMI della presente Carta dei servizi. Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato di vigilare sui beni di proprietà o in concessione della Società, di tutelare il patrimonio aziendale e i beni in dotazione al medesimo personale di bordo nonché di verificare la regolarità e validità dei titoli di viaggio e dell'esercizio in termini di rispetto degli orari e delle fermate. Il personale di bordo si occupa altresì del controllo degli accessi a bordo e della rilevazione di eventuali elementi di rischio per la sicurezza – bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia. Tra le funzioni e i poteri del personale di bordo rientra anche il controllo sull'identità dei passeggeri quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente la competenza ad elevare sanzioni. I passeggeri, quando venga loro richiesto, sono tenuti a declinare ed eventualmente documentare le proprie generalità agli agenti dell'Azienda, i quali nell'esercizio delle loro funzioni sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelati dagli artt. 336 e seguenti del Codice Penale. Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

3. INFORMAZIONI DI VIAGGIO

L'Azienda assicura, con le forme e attraverso i mezzi disponibili, la più ampia informazione ai passeggeri circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie riguardanti il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda. Al più tardi alla partenza del servizio gestito dalla Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10.3 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

4. DIRITTI DEI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

4.1 L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire agli stessi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tali passeggeri. Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano: - le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;

- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

Al fine di garantire la piena fruibilità dei servizi alle PMR disponiamo di autobus dotati di pedana per l'accesso dei disabili con carrozzina. Per garantire un servizio completo ed efficiente è necessaria la prenotazione telefonica. I recapiti telefonici sono i seguenti:

IMPRESA AUTOLINEE SCURA IAS SRL

tel. 0983 565635, CELL 338 2658821 (lun-sab 8:30 – 13:00, 15:00-18:00;) [IAS Autolinee - Corse interregionali, regionali e urbane](#)

EREDI ZANFINI SALVATORE DI CONFORTI CARMELA E FIGLI

Tel. 0984 950162 (lun-ven 8:30-13:00; 15.30-18:00; sab 8:30-13:00) [Eredi Zanfini Salvatore di Conforti Carmela - Autolinee in Acri](#)

ROMANO AUTOLINEE REGIONALI

Tel. 0962.21709 (da lun a ven 9.30-13.00 e 16.00-18.30).

[Linee Regionali | Autolinee Romano | Calabria](#)

AUTOSERVIZI PREITE

Tel. 0984 413001 (da lun a ven 8:30-12:30-16:30-18:30)

[Trasporti regionali - Cosenza - Autoservizi Preite](#)

BILOTTA

Tel. 0968 21527 (da lun a ven 08:30-13:00 15:30-18:30 SAB 08:30-12:00)

www.bilottaautolinee.it

La richiesta va effettuata con almeno 3 giorni di anticipo rispetto alla data del viaggio in modo da consentire il servizio di assistenza. Al momento della prenotazione bisogna specificare le proprie generalità e recapiti, dettagli del viaggio, eventuali esigenze particolari (es. presenza o meno di accompagnatore). La prenotazione può essere omessa per le linee in cui è garantita una frequenza di almeno due corse/ora con autobus attrezzati.

4.2 Condizioni speciali

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta ad eccezione dei seguenti casi: a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della Unione Europea, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti; b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. Nel caso in cui l’Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta. Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l’Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un’altra persona di sua scelta in grado di fornirle l’assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all’interno dell’autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l’accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

4.3. Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l’Azienda dispone di condizioni d’accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto

materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l’organismo responsabile del controllo dell’applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all’articolo 10.3 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

4.4 Assistenza persone con disabilità o a mobilità ridotta

L’Azienda fornisce ai sensi del Regolamento UE 181/2011 l’assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all’Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
 - i) a un’ora stabilita precedentemente dall’Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l’orario di partenza pubblicato, a meno che l’Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
 - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell’orario di partenza pubblicato. Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all’Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell’acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell’esigenza di assistenza, l’Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l’assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto. Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l’informazione alla Azienda per consentire a quest’ultima di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all’eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l’Azienda darà la possibilità di scegliere tra:

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e

b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il re-instradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza. Il Regolamento Europeo n. 181/2011 elenca le attività che costituiscono assistenza che l'Azienda deve garantire. A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente

4.5 Risarcimento danni attrezzature per la mobilità

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

Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

5. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEI PASSEGGERI

Il passeggero è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e ad attenersi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

5.1 Obblighi generali di condotta

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;

b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative; i viaggiatori devono salire e discendere attenendosi alle indicazioni segnate all'esterno della vettura. La possibilità di salire e scendere è stabilita nei punti della rete esercita con le tabelle di fermata. Coloro che intendano scendere alle fermate a richiesta devono prepararsi per tempo e dare preventivamente avviso al conducente suonando l'apposito campanello, ove presente, concedendo il tempo necessario affinché la fase di decelerazione avvenga in modo graduale e senza scosse. I passeggeri che intendono salire alle fermate devono fare un segnale col braccio in modo ben visibile al conducente. E' vietato salire o discendere o cambiare posto quando la vettura è in moto, è vietato viaggiare aggrappati all'esterno della stessa.

E' parimenti vietato salire quando la vettura è segnalata completa.

c) durante il trasporto:

c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio; in particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare le cinture di sicurezza, come previsto dal Codice della strada, a bordo dell'autobus in movimento; usare le dovute

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

accortezze durante le operazioni di discesa e salita dall'autobus tenendosi agli appositi sostegni e corrimano presenti sull'autobus stesso;

c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati; non sporgersi dai finestrini;

c.3.) osservare tutte le prescrizioni normative vigenti sulle eventuali misure e i dispositivi da utilizzare durante il trasporto (ad. es. mascherina);

c.4) non trattenersi sulla piattaforma anteriore, una volta ricevuto il biglietto o presentato il documento di viaggio. Una volta salito in vettura, l'utente è tenuto a portarsi verso la porta posteriore della vettura e a lasciare il passaggio agli altri utenti. È vietato altresì ingombrare il passaggio alle porte di uscita se non per il momento della discesa. Nessun viaggiatore può occupare più di un posto a sedere.

c.5) restare seduto quando l'autobus è in movimento; nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni;

c.6) non consumare alcolici o altre sostanze che possano in genere alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.7) rispettare la durata della eventuale sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (di regola massimo 15 minuti);

c.8) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;

d) esibire al personale di controllo un documento di identità e eventuale altra documentazione per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia. Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada e/o altra normativa vigente. È vietato azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori. Nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è obbligatorio l'uso dell'apposito seggiolino omologato (che l'Azienda NON offre in dotazione) da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus ove presenti. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione. È fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste rispetto all'orario ufficiale se non previa autorizzazione espressa del personale di bordo. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto.

5.2 Responsabilità del passeggero per danni. Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda nonché per i danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.3 Fumo/soste di ristoro/toilette È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvede alla relativa segnalazione alle Autorità giudiziarie competenti e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con lunghi tempi di viaggio è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

Trascorso tale termine, il mancato trasporto non può essere addebitato a responsabilità del personale viaggiante e dell'Azienda.

6. CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1 Informazione In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica sul sito web aziendale l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'Azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).

6.2 Servizi di linea con percorso superiore a 250 km (Reg. UE 181/2011) Laddove l'Azienda preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti - oppure in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili - offre al passeggero la possibilità di scegliere tra: a) la continuazione o il re-instradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile. Nel caso in cui l'Azienda non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta alla

Azienda, al rimborso del 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto. Quando un "servizio regolare di linea" subisce una cancellazione o un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al re-instradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui alla lettera b). Il pagamento del rimborso è effettuato entro 14 giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda e copre il costo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento. Servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km: servizi TPL Salvo quanto previsto al D.Lgs. 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento. L'Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla carta dei servizi/condizioni di trasporto e le ipotesi che danno diritto a

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio. Si consulti la procedura per richiesta rimborso di seguito.

6.3 Guasto del veicolo durante il viaggio. Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire. 6.4 Assistenza. In caso di servizi di linea di durata prevista superiore alle 3 ore, qualora intervenga una cancellazione o il ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, l'Azienda offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, l'Azienda fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si rendesse necessario un soggiorno di una o più notti entro i limiti massimi previsti dalla legge (Regolamento europeo 181/2011). Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra. 6.5 Assistenza in caso di incidente. In caso di incidente che comporti l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio. L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce in ogni caso riconoscimento di responsabilità per l'Azienda.

7. TRASPORTO DI MINORI

7.1 Per i servizi di linea la cui distanza prevista sia superiore ai 250 Km i minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere una dichiarazione di accompagnamento, che resterà agli atti della Questura, scaricabile (salvo modifiche successive disposte dalla Polizia di Stato) al seguente link

https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf

7.2 Per i servizi di linea la cui distanza prevista sia superiore ai 250 Km il trasporto di minori di età compresa tra 14 e 17 anni compiuti è consentito solo con autorizzazione in forma scritta rilasciata dai genitori o tutori. Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

7.3 Per i servizi di linea la cui distanza prevista sia superiore ai 250 Km i passeggeri di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati solo con appositi seggiolini di sicurezza di tipo omologato (non offerti in dotazione dall'Azienda). Per i passeggeri di età superiore ai 3 anni, in assenza di sistemi di ritenuta di cui al precedente paragrafo, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti. In caso di inosservanza di tali prescrizioni è responsabile la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo. È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui sopra

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

8. TRASPORTO BAGAGLI

8.1 Tipologia e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in: a) bagaglio a mano: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc.; b) bagaglio consegnato all'Azienda, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nelle presenti Condizioni). Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

In caso di presenza di stiva nell'autobus, il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio un ulteriore bagaglio della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso complessivo non superiore a kg. 20. Quest'ultimo bagaglio va riposto nella bauliera/stiva dell'autobus - ove presente - e deve recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Il bagaglio dovrà essere ermeticamente chiuso a cura del passeggero. In ogni caso il trasporto del secondo bagaglio nel vano bagagli può essere rifiutato dall'Azienda qualora, in ragione della tipologia del servizio e del mezzo di trasporto, non sia disponibile una bauliera (stiva) e/o in periodi di particolare affollamento, qualora non vi sia oggettiva disponibilità di spazio nel predetto vano. Il bagaglio eventualmente eccedente i limiti di cui sopra potrà essere trasportato a discrezione dell'Azienda e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, ove presente, previo pagamento a bordo di un supplemento pagando per ogni bagaglio o collo aggiuntivo un supplemento uguale al costo del biglietto previsto per la tipologia di servizio interessata.

8.2 Contenuto del bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere). L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di pregio o comunque di particolare e/o elevato valore. L'Azienda non risponde del loro deterioramento o smarrimento. Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio. Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori. In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

8.3 Responsabilità

L'Azienda, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che le è stato consegnato in stiva, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa ad essa non imputabile. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti (art. 1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati all'Azienda, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile alla medesima Società.

8.4 Furto o smarrimento del bagaglio

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo tempestivamente e comunque al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quindi essere tempestivamente contattata la Società.

8.5 Trasporto passeggeri

I passeggeri per bambini possono essere ammessi soltanto se rientrano nelle misure e nei limiti fissati per i bagagli ai sensi del presente articolo 8 e, se pieghevoli, solo a condizione che siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

9. TRASPORTO DI ANIMALI

A bordo dell'autobus è consentito esclusivamente il trasporto di cani “guida” da accompagnamento dei passeggeri non vedenti ai sensi della Legge 14 febbraio 1974, n. 37, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. Al di fuori di tale caso ai passeggeri non è consentito il trasporto di animali a bordo. Tuttavia, previa sottoscrizione e consegna al conducente di dichiarazione “liberatoria”, i passeggeri possono trasportare, a proprio rischio e pericolo e senza che l'Azienda possa essere in alcun modo chiamata a rispondere in merito a tale trasporto, nel vano bagagli (stiva), in apposite gabbiette o contenitori idonei allo scopo, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia). La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus.

Per la normativa sul trasporto animali si rinvia in ogni caso alla carta dei servizi delle singole aziende consorziate.

10. RECLAMI

La Società, al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

10.1 Segnalazioni

Per “segnalazione” si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile ad evidenziare le esigenze dei clienti al fine di migliorare i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse via mail, pec, per posta ordinaria ai seguenti contatti:

Società Consortile a.r.l.
AUTOSERVIZI DEI DUE MARI
Piazza Autolinee, 36
87100 Cosenza (CS)

Tel./Fax 0984 391729
Email consorzio2mari@gmail.com
Pec consorzio2mari@pec.it

Verranno presi in considerazione solo i reclami pervenuti all'Azienda in forma scritta e recanti le seguenti informazioni:

- *data e ora viaggio;*
- *Percorso*
- *dati personali (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni);*
- *identificazione eventuale dell'operatore di esercizio (autista);*
- *motivo di contestazione;*
- *eventuale richiesta di rimborso;*
- *eventuali danni a bagagli*

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

Al fine di poter dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare chiaramente, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, tutti gli elementi utili oggetto della segnalazione. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla vigente normativa in materia di tutela della privacy. **L'azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro n. 30 gg dalla data del ricevimento del reclamo, risultante dal proprio protocollo interno, segnalando la persona incaricata della pratica e a dare risposta nel merito entro n. 30 gg. dalla medesima data del protocollo.**

10.2 Reclami per violazione dei diritti dei passeggeri

È possibile inviare reclami per contestare alla Società un dato comportamento o un'omissione rispetto agli obblighi cui è tenuta verso i passeggeri.

Il reclamo deve avere – a pena di irricevibilità - forma scritta e consentire di identificare chiaramente il mittente (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni), recando la firma leggibile di quest'ultimo nonché i relativi recapiti. L'utente può utilizzare il MODULO RECLAMI fornito per comodità dall'Azienda e qui allegato.

Il reclamo deve contenere le seguenti informazioni:

- data e ora;
- dati personali (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni utili);
- motivo di contestazione e/o richiesta;
- dimostrazione di eventuali danni a bagagli.

Se la contestazione riguarda un viaggio effettuato il reclamo deve inoltre contenere:

- data e ora del viaggio e estremi o copia del relativo biglietto;
- se disponibile, n. aziendale dell'autobus e/o targa dello stesso;
- eventuale identificazione dell'operatore di esercizio (autista).

Il reclamo deve essere presentato dal passeggero tramite i seguenti canali:

- via mail
- via posta elettronica certificata

Il reclamo può avere ad oggetto uno dei seguenti motivi:

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, re-instradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Per i servizi la cui distanza prevista sia pari o inferiore ai 250 Km sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo, come di seguito specificati:

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

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
	CARTA DEI SERVIZI	

L'Azienda si impegna ad informare l'utente entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, risultante dal proprio protocollo interno (in caso di consegna a mano), dalla data del timbro postale o da prove equivalenti, circa il nominativo della persona responsabile della gestione del reclamo.

L'Azienda si impegna altresì a fornire riscontro al reclamo (che sia pervenuto nel rispetto di quanto qui indicato) entro 30 giorni dalla predetta data di ricevimento del reclamo di cui al precedente periodo.

È fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa dell'Azienda.

Per accedere all'eventuale rimborso per danni è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Azienda;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

10.3 Reclamo in seconda istanza alla Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo relativo alla presunta violazione da parte della Azienda dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 181/2011 e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione dello stesso alla Società, ha diritto di presentare reclamo ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 di attuazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Il reclamo può essere presentato all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori individuato dalla legge nella Autorità di Regolazione dei Trasporti, con sede in via Nizza n. 230 - 10126 Torino, telefono +390111912550. Il reclamo deve essere proposto compilando l'APPOSITO MODULO disponibile su www.autoritatrasporti.it/allegato-regolamento-del-20-gennaio-2015/ ed inviato a mezzo raccomandata postale con avviso di ricevimento oppure con una delle seguenti modalità:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it
- o, quando sarà operativo, mediante l'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SiTe).

Per ulteriori informazioni si consulti il sito istituzionale della Autorità di regolazione dei trasporti:

www.autorita-trasporti.it

11. PRIVACY

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 così come integrato e modificato dal D.Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 emesso in attuazione del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. 6 delle presenti Condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

12. I CAMBIAMENTI NEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DOPO L'EMERGENZA COVID-19

In data 5 maggio 2023 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha dichiarato la fine dell'emergenza pandemica da Covid-19, iniziata l'11 marzo 2020, l'azienda comunque continuerà a prestare la massima attenzione nella pulizia ed igienizzazione degli automezzi, con particolare riguardo a tutte le parti frequentate da viaggiatori e/o lavoratori.

13. DISPOSIZIONI FINALI

Con l'acquisto del titolo di viaggio si accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni generali di trasporto, nonché la normativa ad esso applicabile. L'invalidità o inefficacia, completa o parziale, di singole disposizioni delle presenti Condizioni generali di trasporto, non pregiudicherà l'efficacia totale del contratto di trasporto nel suo complesso.

INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016

I. Titolare e Responsabile del trattamento

Il Titolare e Responsabile del trattamento è AUTOSERVIZI DEI DUE MARI SCARL (“ADM”) con sede legale in COSENZA in persona dei legali rappresentanti pro tempore.

Qualsiasi richiesta relativa ai dati personali trattati da ADM essere inviata presso la sede legale della Società

II. Tipologie di dati personali che Le chiediamo:

Dati acquisiti direttamente dall'interessato: dati anagrafici, e-mail, codice fiscale o partita iva, indirizzo, recapito telefonico. I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

III. Finalità del trattamento effettuato sui Suoi dati:

I dati personali da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

Gestione reclami, segnalazioni o richieste;

adempimento di obblighi di natura legale;

far valere o difendere un diritto.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui alle lettere a, b, c, di cui sopra non richiede il Suo consenso espresso: essendo il trattamento obbligatorio per l'adempimento degli obblighi di legge e/o la fornitura dei servizi richiesti. Pertanto, il Suo eventuale rifiuto, anche parziale, di fornire tali dati comporta l'impossibilità per ADM di instaurare e gestire il rapporto stesso e di fornire il servizio richiesto.

IV. Modalità di trattamento dei dati

Il trattamento dei Suoi dati personali verrà effettuato mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza dei dati stessi. Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del Titolare, dai suoi responsabili del trattamento e/o incaricati. L'autocertificazione dei dati prevede anche la verifica e il controllo dell'autenticità dei dati dichiarati riportati sui moduli di autocertificazione per il solo rilascio di abbonamenti agevolati. I dati dichiarati dal cliente potranno essere oggetto di controlli amministrativi e istituzionali con gli enti preposti, al fine di accertare la veridicità di quanto dichiarato.

V. Destinatari o categorie di destinatari dei dati personali

I suoi dati personali non saranno comunicati se non, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti:

<u>CONSORZIO</u>	“Autoservizi dei Due Mari” Piazza Autolinee, 36 - Cosenza	REV. N. 4 DEL 03/01/2026
		CARTA DEI SERVIZI

1. soggetti a cui tale comunicazione deve essere effettuata o che possono accedere ai dati al fine di adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi previsti da leggi, da regolamenti e/o dalla normativa comunitaria;
2. i Responsabili del trattamento o gli incaricati del trattamento per finalità amministrativo contabili (finalità connesse allo svolgimento di attività di natura organizzativa interna, amministrativa, finanziaria e contabile, in particolare, funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali) designati da ADM nell'esercizio delle loro funzioni con atto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati;
3. I soggetti esterni della cui collaborazione la ADM si avvale e a cui la stessa ha conferito nomina a “Responsabile esterno del trattamento” per i trattamenti di dati che si rendono necessari nella fornitura di assistenza sistemistica e manutenzione di applicativi informatici e software di gestione.

I Suoi dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.

VI. Periodo di conservazione dei dati personali

I dati che La riguardano verranno conservati secondo i seguenti criteri:

- per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati;

- per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

I dati di convalida dei titoli di viaggio riferiti ai singoli abbonati, trattati a livello centralizzato, vengono resi anonimi una volta verificata l'assenza di anomalie nell'utilizzo della tessera elettronica, e comunque entro le 72 ore, dalla trasmissione dei dati al database della società, e non oltre le 10 operazioni di registrazione di convalida.

VII. Diritti dell'interessato

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti quali:

- diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali (art. 15);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la rettifica (art. 16);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la cancellazione degli stessi (art. 17);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18)
- diritto alla portabilità dei dati (art. 20);
- diritto di opporsi al loro trattamento (art. 21);
- diritto in relazione a processi automatizzati decisionali (art. 22);
- proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali qualora l'interessato ritenga che i propri diritti siano stati lesi.

Qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a) del Reg. UE 2016/679, Lei ha il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a ADM contattando:

AUTOSERVIZI DEI DUE MARI SCARL
COSENZA (CS), PIAZZALE AUTOLINEE 36

VIII. Aggiornamenti

La presente Informativa può subire modifiche nel tempo - anche connesse all'eventuale entrata in vigore di nuove normative di settore, all'aggiornamento o erogazione di nuovi servizi ovvero ad intervenute innovazioni tecnologiche - per cui l'utente/visitatore è invitato a consultare periodicamente l'informativa.