



## **CARTA DELLA MOBILITÀ**

**Anno 2023**

## **Premessa**

A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore ed Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi", secondo gli indirizzi dettati dall'Unione Europea, rientra in tale progetto e sta assumendo, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, il ruolo di principale mezzo di comunicazione con il pubblico.

In Italia, le disposizioni europee sono state recepite attraverso:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la legge n. 273/95 (destinata a regolamentare, in generale, i servizi pubblici a rilevanza imprenditoriale);
- per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei Servizi" del settore trasporti o "Carta della Mobilità").

TNC Trasporti Nord Calabria. da sempre all'avanguardia ed attenta all'innovazione, ha pubblicato la propria Carta della Mobilità per la prima volta nel 1999 tra le prime aziende in Italia; data in cui ha conseguito la certificazione di qualità.

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari del servizio medesimo.

Infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione/mobilità dei cittadini prevista: - dall'art. 16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale " e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi";

- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri". In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare gli standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento dei propri standard.

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### **1. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE**

La Carta della Mobilità è a disposizione del cliente:

- in formato cartaceo presso tutte gli uffici;
- in formato elettronico consultabile e scaricabile dal sito internet

<https://www.trasportinordcalabria.it/>

La Carta dei Servizi TNC Trasporti Nord Calabria srl, pubblicata dal 1999 in conformità alle disposizioni di Legge, è un impegno preciso dell'Azienda che intende erogare servizi efficienti e puntuali e divulgare le relative informazioni utili ad una migliore fruizione degli stessi. Detti impegni sono quelli che l'azienda mantiene ed ha mantenuto nel tempo, risultato di una passione viva da generazioni.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva, improntata sui seguenti principi:

**Eguaglianza ed imparzialità**

Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;

**Continuità**

Garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dal Ministero dei Trasporti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà della Società e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore; definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

**Efficienza ed efficacia**

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

**Impegni precisi per un obiettivo sicuro**

Tutti gli impegni che la società assume sono finalizzati a garantire il trasporto in autobus con elevati standard di qualità (pulizia, efficienza dei mezzi, cortesia del personale) cosicché la modalità di trasporto di linea e di noleggio in bus diventi sempre più quella preferita dai viaggiatori

L'azienda si propone di raggiungere detti standard con ogni mezzo (pubblicità – diffusione di orari – messaggi - via internet, social network).

### **Partecipazione**

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando lo scambio di informazioni via internet nonché la registrazione e raccolta delle schede di soddisfazione del cliente.

### **Qualità**

In un settore così complesso e delicato come quello del trasporto persone, TNC Trasporti Nord Calabria srl ha inteso fare uno sforzo aggiuntivo, revisionando la propria organizzazione e rendendola conforme alle rigorose norme di qualità UNI EN ISO 9002, sin dal 1999.

Al termine del 2002 è passata alla certificazione di qualità secondo le norme ISO 9001:2000 più conosciute come “Vision 2000”, anticipando spontaneamente di un anno la conformità del proprio sistema qualità ed estendendo l’oggetto non solo all’erogazione ma anche alla progettazione di servizi.

Attualmente l’azienda risulta certificata in conformità alla norma UNI EN ISO 9001/2015 a conferma di un impegno attivo e costante per garantire servizi eccellenti, soddisfazione dei clienti, controllo della qualità e dei processi, organizzazione aziendale efficiente, verifica dei fornitori, addestramento e formazione del personale.

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

L’Azienda si impegna a fornire servizi di trasporto pubblico che garantiscano uno standard adeguato e conforme alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate, coniugando professionalità, comfort e sicurezza, a prezzi adeguati, rispetto per le normative e tutela dell’ambiente.

### **3.1 La Storia**

L’azienda nasce dal Gruppo La Valle ed opera nell’ambito dei servizi di noleggio per il trasporto passeggeri su gomma

Forte di una esperienza familiare ed una tradizione aziendale di oltre quaranta anni rappresenta un qualificato punto di riferimento nel sistema del trasporto regionale ed interregionale.

### **3.2 Le Attività**

La L.V.L. Interlines S.r.l. è stata a lungo concessionaria delle linee interregionali e internazionali che collegano la Calabria, la Basilicata e la Campania con le seguenti destinazioni: Bologna, Modena, Spezzano di Fiorano, Reggio Emilia, Modena, Parma, Milano, Erba, Como, Varese, Ferrara, Padova, Mestre, Pordenone, Udine, Firenze, Pisa, Mantova, Verona, Alessandria, Asti, Torino, Piacenza, Genova, Lugano Collega altresì la Calabria con Salerno e Roma, Piacenza Asti e Alessandria con Aosta, Parma con Milano e Lugano, Milano con Lugano, Bologna Ferrara con Padova Mestre Pordenone e Udine, Padova con Pordenone e Udine, Bologna e Modena con Mantova e Verona,

Il Gruppo La Valle opera nell’ambito dei servizi regionali attraverso la TNC Trasporti Nord Calabria srl. Nel settore trasporto di persone, forte di una esperienza familiare ed una tradizione aziendale che nasce da oltre quaranta anni di attività e che ancor oggi rappresenta un qualificato punto di riferimento nel sistema del trasporto regionale.

L’organizzazione aziendale di elevata capacità e professionalità opera erogando servizi sulla base degli standard qualitativi presentati nella carta della mobilità, rispettando l’attuale norma UNI EN ISO 9001/2015.

## **Autolinee esercite**

Autolinee esercite dalla Trasporti Nord Calabria Srl:

LINEA 356: San Donato di Ninea – Altomonte – San Donato di Ninea

LINEA 357: San Donato di Ninea – Castrovillari – San Donato di Ninea

LINEA 358: Altomonte – Contrada Matina – Svincolo Altomonte – Altomonte

LINEA 359: San Donato di Ninea – Cosenza – San Donato di Ninea

LINEA 360: San Donato di Ninea – Pineta Casello 114 – Via Lungomare – San Donato di Ninea

LINEA 361: Acquaformosa – Scalo ferroviario S.Marco/Roggiano G. – A – Acquaformosa

LINEA 362: Cosenza – Acquaformosa – Cosenza

LINEA 363: Altomonte – Castrovillari – Altomonte

LINEA 365: Diamante – Castrovillari – Diamante

## **I titoli di viaggio del trasporto pubblico**

Le tariffe e le tipologie dei biglietti e degli abbonamenti del trasporto pubblico locale sono stabilite a livello extraurbano dalla Regione Calabria. Le tariffe variano per tipo di servizio extraurbano e fascia chilometrica. Esistono inoltre tariffe agevolate riservate a particolari categorie di clienti e le forze dell'ordine. Particolare attenzione viene rivolta ai diversamente abili che possono usufruire di titoli di viaggio gratuiti, presentando idonea documentazione.

### **3.3 Le Risorse**

La TNC Trasporti Nord Calabria Srl dispone di un parco macchine continuamente rinnovato dato l'elevato numero di chilometri percorsi durante l'arco dell'anno. Per il personale addetto alla guida l'azienda realizza dei corsi di formazione finalizzati a migliorare la qualità del servizio erogato a partire dal rapporto con i clienti.

### **3.4 Monitoraggio**

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- andamento del fenomeno di reclamo.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

Con la convalida del documento di viaggio tra il cliente e la TNC Trasporti Nord Calabria Srl nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sui bus dell'azienda di trasporto della TNC Trasporti Nord Calabria Srl e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale.

### **3.5 La Sicurezza**

Sicurezza, corsi per il personale di guida e controllo della qualità

La cultura della qualità è stata posta come uno degli obiettivi strategici. Allo scopo l'impresa realizza un ciclo di attività formative finalizzate a garantire che i conducenti offrano un supporto professionalmente competente in caso di necessità a bordo.

Per il personale addetto l'azienda realizza periodicamente dei corsi di formazione, finalizzati a garantire la sicurezza del servizio erogato

### **Sicurezza dei mezzi**

La costante manutenzione ordinaria e preventiva degli autobus eseguita da personale altamente specializzato (con controllo puntuale dei mezzi in entrata ed in uscita dai depositi aziendali), la disponibilità di ricambi ed il ricorso a fornitori qualificati, consente di garantire sicurezza e tutela degli Utenti.

### **Sicurezza sul lavoro**

Sono stabilite ed attuate turnazioni dedicate del Personale nel rispetto del CCNL e del Contratto Aziendale. Tutti i dipendenti sono soggetti alla visita medica annuale con certificazione d'idoneità. Gli ambienti di lavoro, il servizio di pulizia, le condizioni igieniche dei mezzi e tutte le attività ad essi connesse sono conformi ai requisiti di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro previsti dal D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008 così come modificato dal D.Lgs. n. 106 del 03/08/2009, nonché alle norme in materia di tutela dell'Ambiente previste dal D.Lgs. n. 152 del 03/04/2006 e successive modifiche e integrazioni. Nell'ambito di ciascuno dei predetti settori di attività il livello della qualità è monitorato e garantito da specifici indicatori che rappresentano i livelli delle prestazioni 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: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, etc. 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.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati in conformità a quanto previsto dalla norma sulla qualità e secondo le procedure adottate. I questionari analizzano i seguenti aspetti del servizio:

### **3.5 Aspetti del servizio**

- Sicurezza del viaggio (Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo)
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Frequenza/numero delle corse, puntualità/ regolarità nel rispetto degli orari/ velocità di trasporto
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Comfort del viaggio
- Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, etc.), disponibilità di posti a sedere
- Servizi aggiuntivi Disponibilità di servizi aggiuntivi (radio, WC, WI FII etc.)
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Cortesia ed educazione del personale, accuratezza , competenza e professionalità del personale
- Livello del servizio e utilizzo dello sportello per la facile fruizione del servizio con possibilità di prenotare via telefono

- predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)

### **3.6 Formazione del Personale**

La TNC Trasporti Nord Calabria Srl considera fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

I progetti formativi si articolano su due livelli coordinati tra di loro al fine di garantire continuità ed omogeneità all'attività formativa:

- formazione del personale neoassunto;
- aggiornamento costante del personale.

### **3.7 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti**

Il personale a contatto diretto con l'utenza è munito di un cartellino di riconoscimento ben visibile.

Il personale deve essere presentabile ed è munito di divisa.

### **3.9 Richiesta informazioni**

Il passeggero può richiedere informazioni direttamente on-line sul sito [www.trasportinordcalabria.it](http://www.trasportinordcalabria.it) attraverso il form COMUNICA CON NOI, attraverso l'indirizzo mail [info@trasportinordcalabria.it](mailto:info@trasportinordcalabria.it) o attraverso il numero di telefono 098163450 in orario da ufficio (lun-ven 08.30-18:00 sab 8:30-12:30)

## **4. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

### **Art. 1 - DOCUMENTI DI VIAGGIO**

Le condizioni generali di contratto sono pubblicate sul sito internet [www.trasportinordcalabria.it](http://www.trasportinordcalabria.it).

### **Art. 1-2 - TRASPORTO ANIMALI**

Non è ammesso il trasporto di animali tranne che nel caso di accordi preventivi tra azienda e passeggero.

### **Art. 1-3 - TRASPORTO DI COSE**

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti, materiali fragili (vasi, telecamere e simili) e preziosi.

Il trasporto di vino e di olio è consentito esclusivamente in appositi contenitori di acciaio ermeticamente sigillati, previa autorizzazione dell'azienda e pagamento del previsto.

La società non è responsabile per eventuali danni non contestati secondo le modalità ed i termini sopra indicati.

Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero. Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere, non deve ingombrare porte e piattaforme e va riposto nelle bagagliere, salvo borse e/o zaini di piccole dimensioni.

#### **Art 1-4 – Servizi per i diversamente abili**

Su richiesta degli Enti, potranno essere utilizzati autobus attrezzati con pedana per trasporto persone “diversamente abili” e con carrozzina, con le seguenti limitazioni:

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

#### **Art. 1-5 - DIVIETI**

A bordo dell’autobus è vietato:

- a) fumare;
  - b) occupare più di un posto a sedere e sostare lungo il corridoio o in prossimità delle porte durante la marcia dell’autobus;
  - c) depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale, sostare in piedi durante la marcia del veicolo, nonché aprire le porte esterne, salire o discendere dal veicolo quando non sia completamente fermo;
  - d) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell’Azienda;
  - e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l’effetto di sostanze stupefacenti,
- Non risulta vietato l’uso dei telefoni cellulari, di computer portatili nonché di altri dispositivi elettronici a condizione che non venga recato disturbo agli altri viaggiatori ed al personale di servizio;

È fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non senza aver previamente avvisato il capogruppo se presente oppure il personale di bordo.

I viaggiatori debbono attenersi alle avvertenze, inviti ed alle disposizioni del personale dell’Azienda a tutela della sicurezza e della regolarità del servizio.

L’Azienda declina ogni responsabilità per incidenti occorsi al viaggiatore, causati da sua negligenza e/o dalla mancata ottemperanza alle prescrizioni e raccomandazioni del personale di bordo.

Il viaggiatore che contravviene ai divieti di cui al presente articolo può essere allontanato dall’autobus dal personale di bordo in ogni fase del viaggio.

#### **Art. 5 – OGGETTI SMARRITI**

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus sono depositati presso la sede della società in Area Industriale Asi 87050 Mangone e devono essere richiesti entro mesi due dalla data di ritrovamento.

È possibile contattare la sede attraverso l’indirizzo mail [info@trasportinordcalabria.it](mailto:info@trasportinordcalabria.it).

#### **Art. 6 – RECLAMI**

Il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni, richieste e reclami entro tre giorni dal giorno in cui l’evento si è verificato, presso la TNC Trasporti Nord Calabria Srl. a mezzo raccomandata a/r in Area Industriale Asi 87050 Mangone o attraverso l’indirizzo mail [info@trasportinordcalabria.it](mailto:info@trasportinordcalabria.it).

#### **Art. 7 - FORO COMPETENTE**



Per ogni eventuale controversia derivante dal contratto di trasporto è competente in via esclusiva il Foro di Cosenza.