



Città di Asti

Carta della Mobilità



Business Unit Trasporti e Mobilità

AZIENDA CERTIFICATA

**Sistema Gestione Qualità
UNI EN ISO 9001:2008
CERTIFICATO N. 8674/03/S**

riferito a:

*“Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale,
trasporto viaggiatori e noleggio con conducente”.*



Asti Servizi Pubblici S.p.A.

Forma abbreviata: A.S.P. S.p.A

*Corso Don Minzoni, 86
14100 Asti*

Centralino sede:

tel. 0141 434 611

fax: 0141-434666

Mail : info@asp.asti.it

Sito web : www.asp.asti.it

PEC: asp.asti@pec.it

A cura

Comunicazione e Sistema Gestione Qualità: D.ssa S. Bertolotti

Business Unit: Trasporti e Mobilità: Dirigente Ing. M. Spriano

Rev. 03 del 06/05/2016



BUS URBANO



PARCHEGGI



BUS NOLEGGIO

INDICE

Punto	Titolo	Pagina
	Indice	3
	A.S.P. S.p.A e i suoi servizi	4
1	La carta della Mobilità	5
2	Trasporti e Mobilità	7
3	Tariffe bus e parcheggi	11
4	I fattori e indicatori della qualità	14
5	Customer satisfaction	16
6	Diritti e tutela viaggiatori	19
7	Il personale	22
8	Suggerimenti ed osservazioni	22
9	Rete urbana di Asti	22

ASP S.p.A ed i suoi servizi

A.S.P. S.p.A. è società per azioni a prevalente capitale pubblico (55% Comune di Asti) ed il restante 45% di NOS SpA.

A.S.P. S.p.A. è il principale gestore di servizi pubblici in ambito provinciale e gestisce i propri asset strumentali e patrimoniali (risorse umane, reti, impianti, dotazioni patrimoniali e demaniali, tariffe e contributi pubblici) in modo interorganico con la Pubblica Amministrazione (Enti Locali e Autorità d'Ambito e di Bacino).

A.S.P. S.p.A. ha come "mission" la condivisione dell'interesse generale inteso come sviluppo del territorio, salvaguardia delle risorse e dell'ambiente, attenzione e tutela dei lavoratori non disgiunto dall'equilibrio finanziario e di bilancio. La ricerca dell'incremento della redditività d'impresa va infatti coniugata con una buona gestione degli asset strumentali e patrimoniali e con il miglioramento delle prestazioni di servizio in modo sempre più rispondente alle aspettative dei clienti.

La **politica aziendale** impegna tutta l'organizzazione ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di eguaglianza, continuità, obiettività, giustizia ed imparzialità, e nel rispetto ed in conformità alle normative di settore, dalla normativa ambientale e sulla sicurezza, dagli obblighi contrattuali derivanti dai Contratti di Servizio o di Concessione.

Organizzazione

A.S.P. S.p.A. ha una struttura multidivisionale plurifunzionale ripartita in Unità di Business: Igiene Urbana e Cimiteri, Trasporti e Mobilità, Servizio Idrico Integrato ed Energia.

Le Business Units hanno il presidio organizzativo di tutto il processo di core business relativo al proprio settore di servizi e si avvalgono delle prestazioni comuni dei Servizi di Staff.

Certificazione

Al fine di assicurare ai terzi (stakeholder interni ed esterni) i propri principi organizzativi e gestionali è stato implementato il Sistema di Gestione per la Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001 che interessa tutti i rami di attività di A.S.P. S.p.A..

Sede ed Unità Organizzative

La sede legale e amministrativa di A.S.P. S.p.A. è in Corso Don Minzoni n. 86 ed ospita la Direzione dell'Azienda, la Presidenza, la sede del Consiglio di Amministrazione, nonché gli uffici amministrativi, gli sportelli e l'Ufficio Tecnico acquadotto.

Business Unit Trasporti e Mobilità

La B.U. Trasporti e Mobilità è la Divisione di A.S.P. specificamente dedicata all'erogazione dei servizi descritti nel presente documento.

Include 87 dipendenti al 31/12/2015, di cui 1 Dirigente.

Le sedi operative della B.U. sono ubicate ad Asti, in:

- Via Artom 10, primo piano, presso "Movicentro" (Area Esercizio);
- Località Rilate 72 (Deposito, Officina e Ufficio Noleggio).

Punto 1) LA CARTA DELLA MOBILITÀ

Punto 1.1) Cos'è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità ha un ruolo importante nei rapporti tra azienda e cliente. Essa risponde, principalmente, ai seguenti obiettivi:

- esplicitare i fattori da cui dipende la qualità dei servizi affidati ad A.S.P. S.p.A. dal Comune di ASTI per mezzo del Contratto di Servizio;
- dichiarare i risultati raggiunti nell'anno passato e formulare gli obiettivi per l'anno in corso;
- migliorare il rapporto tra gli utenti e A.S.P. S.p.A.;

La Carta può dunque essere interpretata come un "documento di riferimento" per la tutela dei Clienti e, insieme, uno strumento utile per conoscere l'attività dell'azienda. Le informazioni su come utilizzare i servizi di A.S.P. S.p.A. sono pubblicate sul sito internet www.asp.asti.it.

I rapporti tra il Comune di Asti (Ente affidante) e A.S.P. S.p.A sono regolati da Contratto di Servizio che formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Ente Locale, titolare del servizio di trasporto pubblico, e A.S.P. S.p.A., erogatrice del servizio.

Il contratto di servizio stabilisce la qualità di servizio che A.S.P. S.p.A. si impegna a garantire e a produrre secondo gli standard previsti e a monitorare lo scostamento tra i livelli di qualità previsti e quelli effettivamente erogati.

Punto 1.2) Aggiornamento e diffusione

La Carta della Mobilità è aggiornata ogni anno ed è a disposizione:

- in formato cartaceo presso l'Ufficio Informazioni di Via Artom 10, Asti e la sede aziendale di C.so Don Minzoni 86, Asti
- in formato elettronico sul sito web: www.asp.asti.it

Punto 1.3) Riferimenti normativi e di indirizzo

La redazione della Carta della Mobilità fa riferimento a:

- Art. 16 Costituzione;
- Art. 8 Trattato di Maastricht;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Deliberazione della Giunta Regionale n° 8-5296 del 19 febbraio 2007, "Approvazione del programma triennale Regionale dei Servizi di trasporto pubblico locale ai sensi dell'art. 4 della L.R. 4 gennaio 2000, n° 1 per il periodo 1 gennaio 2007 - 31 dicembre 2009".
- Norma UNI EN ISO 9001:2008
- Linee guida: Norma UNI ISO 10002:2015 "Soddisfazione del Cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni
- il Contratto di Servizio con il Comune di Asti.

Punto 1.4) Principi fondamentali

La carta dei servizi della Business Unit Trasporti e Mobilità di A.S.P. S.p.A. è improntata a cinque principi fondamentali

Eguaglianza e Imparzialità

Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di genere, razza, lingua, religione, abilità, orientamento sessuale ed opinioni personali.

Favorire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattuali definiti;

Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri e obiettivi.

Continuità

Garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dal Comune e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di A.S.P. S.p.A. e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore;

Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, quali sono i servizi minimi garantiti in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda erogatrice.

Partecipazione

Istituire un rapporto di scambio informativo tra il Comune, A.S.P. S.p.A. e i clienti-utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata.

Efficienza ed efficacia

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

Libera scelta

Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Comuni, Province, Regione) iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

Punto 2) Trasporti e Mobilità

La B.U. Trasporti e Mobilità gestisce:

- Servizio di trasporto linea urbana ed extraurbana con frequenze e percorsi stabiliti;
- Servizio di trasporto urbano con utilizzo di navetta elettrica nel centro storico;
- Servizi di trasporti urbani atipici su richiesta;
- Servizi Noleggio con conducente per destinazioni nazionali ed internazionali;
- Servizio di gestione della sosta a pagamento;
- Servizio di sportello per vendita abbonamenti parcheggi;
- Servizio di rimozione forzata.

Informazioni ai Clienti

TRASPORTI E PARCHEGGI	Asti - Via Artom 10, Movicentro -1 ^ piano	Dal Lunedì al Sabato dalle ore 7,30 alle ore 19.30	0141 434 711 Sito internet www.asp.asti.it info@asp.asti.it trasporti-park@asp.asti.it
ORARI	Sede - reception Corso Don Minzoni, 86	Dal Lunedì al Giovedì dalle 8,30 alle 12.30 e dalle 14,30 alle 17,30	Sito internet www.asp.asti.it
	Asti -Via Artom 10, Movicentro -1 ^ piano	Dal Lunedì al Sabato dalle 7,30 alle 19.30	0141 434 711
PUNTI VENDITA BIGLIETTI	Presso le rivendite	Indicazioni sulle paline ed elenco presso ufficio	0141 434 670
SPORTELLO ABBONAMENTI BUS - ULTRA 65 ANNI	Sede C.so Don Minzoni, 86	Dal Lunedì al Giovedì dalle 8,30 alle 12.30 Giovedì dalle 14,30 alle 16	0141 434 670
SPORTELLO: -ABB. PARCHEGGI -NEOS PARK E RICARICHE	Sede C.so Don Minzoni, 86	Dal Lunedì al Giovedì dalle 8,30 alle 12.30 Giovedì dalle 14,30 alle 16	0141 434 670
PUNTI VENDITA NEOS PARK E RICARICHE	Presso le rivendite	Consultare il sito: www.neos-park.eu	
NOLEGGIO BUS	Asti – Loc. Rilate 72	Dal Lunedì al Sabato Su appuntamento	0141 434 726 0141 434 728 noleggio@asp.asti.it
OGGETTI SMARRITI	Asti -Via Artom 10, Movicentro -1 ^ piano	Dal Lunedì al Sabato dalle 7,30 alle 19.30	0141 434 711
UFFICIO RECLAMI	Sede C.so Don Minzoni, 86	Dal Lunedì al Giovedì dalle 8,30 alle 12.45 e dalle 14.30 alle 17.30 Venerdì dalle 8.30 alle 13	0141 434 612 reclami@asp.asti.it
VARIAZIONI AL SERVIZIO	Tutte le modifiche inerenti al servizio (orari – deviazioni – scioperi – manifestazioni ecc) sono disponibili sul sito web aziendale e diffuse attraverso specifici comunicati stampa.		www.asp.asti.it

IL SERVIZIO IN CIFRE

TRASPORTO URBANO ED EXTRAURBANO

A.S.P. S.p.A. esercisce il trasporto urbano della Città di Asti e, nell'ambito di COAS-Consorzio Astigiano, alcune linee della Provincia di Asti (Asti-Tigliole; Mombercelli-Vinchio-Nizza. M.to; Mombercelli-Belveglio-Nizza M.to).

Comune di Asti:	
Residenti:	N° 76.437 al 31/12/2015 (da Anagrafe Comune)
Superficie:	kmq 151
Densità:	507 abitanti per kmq
Lunghezza rete:	km. 216,5 urbana
Numero linee	n. 7 urbane feriali, n. 2 urbane festive, n. 11 frazionali feriali, n. 1 mercatale feriale.
Fermate in territorio urbano	n. 280 di cui n. 110 con pensilina
Percorrenze chilometriche:	Km. 1.070.000 (anno 2014)
	Km. 1.045.768 (anno 2015)
Passeggeri trasportati:	n. 2.789.030 (anno 2014)
	n. 2.750.800 (anno 2015)

Extraurbano – contratto Consorzio COAS:	
Lunghezza rete:	km. 105
Numero linee	n. 3 linee feriali
Percorrenze chilometriche:	Km 101.042 (anno 2014)
	Km 103.336 (anno 2015)
Passeggeri trasportati:	n. 36.974 (anno 2014)
	n. 44.222 (anno 2015)
Fermate in territorio extraurbano	n.104 - di cui n. 5 con pensilina

Parco veicoli

L'autobus è, fra tutte le modalità di trasporto di persone, quella che contribuisce maggiormente alla riduzione del livello di inquinamento e decongestionamento del traffico veicolare privato.

La costante crescita del prezzo dei carburanti, dei costi gestionali e l'investimento per la sostituzione/ammodernamento del parco veicoli, limitano lo sviluppo del settore che sconta inoltre le difficoltà legate alla riduzione dei finanziamenti sia a livello statale che a livello regionale.

Il parco mezzi aziendale urbano è costituito da n. 45 autobus di cui :

Alimentazione a gasolio: 35 autobus

Alimentazione a metano: 6 autobus

Alimentazione elettrica: 4 autobus

Il parco mezzi aziendale settore extraurbano è costituito da n. 5 autobus.

Il parco mezzi aziendale settore noleggio è costituito da n. 13 autobus.

Complessivamente la flotta è composta da n. 63 veicoli al 31/12/15.

SERVIZIO DI GESTIONE PARCHEGGI

Numero stalli totali: n. **3.845** ubicati nelle varie Zone a Traffico Moderato (ZTM), di cui:

n. 3.302 suddivisi nelle zone est, ovest, sud, nord e Ospedale, con tariffa oraria di euro 1,20 dalle 8.00 alle 19.00 dei giorni feriali.

n. 543 nelle vie/piazze cosiddette "di corona" a rotazione, cioè con tariffa oraria di euro 1,50, sosta max 2 ore (non sono validi abbonamenti e pass residenti).

Parcometri: n. **91** parcometri installati con informazioni sulle rivendite autorizzate dei titoli di parcheggio.

Sistema di gestione dei guasti via sms con interventi rapidi che garantiscono il regolare funzionamento degli apparecchi.

Periodo di gratuità della sosta: n. 2 settimane centrali in agosto.

Park & Ride – Parcheggi scambiatori alle porte della città.



Raggiungere il centro di Asti da oggi è più facile: sono in funzione quattro parcheggi scambiatori situati in prossimità delle fermate degli autobus.

Il servizio mette a disposizione degli automobilisti il parcheggio e dà diritto ad un biglietto gratuito per viaggiare tutto il giorno su tutte le linee urbane.

Per usufruire del servizio basta esibire la carta di circolazione della propria vettura al conducente dell'autobus e ricevere così il biglietto su cui dovrà essere annotato il numero di targa del veicolo parcheggiato.

Per informazioni: tel. +39 0141 434 711 trasporti-park@asp.asti.it

SETTORE NOLEGGIO E TURISMO

A.S.P. S.p.A. è in grado di fornire un preciso ed accurato servizio di noleggio autobus con conducente per servizi nazionali ed internazionali utilizzando una moderna flotta comprendente una gamma di veicoli da 18 a 87 posti.

I servizi di Turismo e Noleggio, in Italia e all'estero, vengono fatti su prenotazione tramite fax o via mail ai seguenti recapiti: tel.: 0141 434726-434728, mail: noleggio@asp.asti.it.

Punto 3) Tariffe bus e parcheggi

LINEE URBANE

LINEE URBANE				
TITOLO DI VIAGGIO	IMPORTO IN VENDITA	TESSERA	NOTE	
	PRESSO	EMESSA DA		
Biglietto corsa semplice- validità 1 ora	1.00	Rivendite	-	1
Biglietto multiplo 10 corse semplici - validità 1 ora	8.00	Rivendite	-	1
Biglietto giornaliero + parcheggio	4.50	Rivendite	-	C
Abb. mensile "A TUTTO BUS"	13.00	Rivendite	-	2 - A
Abb. mensile studenti	10.00	Rivendite	C.R.A. (*)	3-A
Abb. annuale studenti	95.00	C.R.A.	C.R.A. (*)	4
Abb. mensile ultra 65 anni con reddito inferiore al minimo pensionistico INPS, attestato dal Comune di Asti	7.00	A.S.P. SpA	C.R.A. (*)	A - D
Abb. annuale ultra 65 anni con reddito inferiore al minimo pensionistico INPS, attestato dal Comune di Asti	84.00	C.R.A.	C.R.A. (*)	5
Abb. annuale invalidi con invalidità superiore al 67%, reddito inferiore al minimo pensionistico INPS	0	C.R.A.	C.R.A. (*)	5

NOTE	DESCRIZIONE
(*)	Costo aggiuntivo tessera di Euro 2.50
1	Hanno validità 60 minuti
2	Non necessita nessuna tessera però occorrerà riportare su di essi il numero del proprio documento di riconoscimento (carta d'identità, patente, ecc.)
3	Questi tagliandi devono essere accompagnati alla tessera emessa dalla C.R. Asti e devono riportare il numero della medesima. In caso contrario verranno applicate le sanzioni di legge.
4	Gli abbonamenti studenti sono validi da settembre a giugno dell'anno successivo
5	Gli abbonamenti per ultra 65enni ed invalidi sono validi dal 1/1 al 31/12 dell'anno di riferimento.
A	I tagliandi mensili hanno validità dal 1 [^] giorno all'ultimo giorno del mese (ad es. 1-31)
B	I tagliandi settimanali hanno validità dal lunedì alla domenica della settimana in cui avviene la prima ed unica timbratura di convalida.
C	Occorre timbrare una sola volta il biglietto al momento della prima corsa effettuata
D	Gli abbonamenti bus P3, gli apparecchi "Neos Park", le tessere ricarica sono disponibili presso l'Uff. Abbonamenti di C.so Don Minzoni 86- Asti - Tel. 0141-434670
C.R.A.	BANCA: Cassa di Risparmio di Asti
I moduli per gli abbonamenti bus sono reperibili presso l'Uff. Informazioni di V.Artom (coincidente con passo carraio) 1 [^] piano, Asti - Tel. 0141-434711	
ATTENZIONE - TUTTI GLI ABBONAMENTI BUS DEVONO ESSERE ACCOMPAGNATI DA UN PROPRIO DOCUMENTO VALIDO DI RICONOSCIMENTO DA ESIBIRE AL PERSONALE DI CONTROLLO	

TITOLI PARCHEGGIO e TARIFFE						
Denominazione	Caratteristiche	Validità giorni	Validità oraria	Zone	Tariffa	Acquisto dove
Mattino	Abb. mensile zonale	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 15,00	1 Zona ZTM (+)	15 Euro	Rivendite
Bun Pat	Abb.mensile zonale	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	1 Zona ZTM (*)	20 Euro	Rivendite
Tutto compreso	Abb.Mensile	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	Tutta la zona ZTM (*)	35 Euro	Rivendite
Annuale residenti	Abb. annuale riservato ai residenti ZTM o ZTL	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	Vedi istruzioni sul retro del tagliando	60 Euro	Rivendite
Annuale zonale	Abbonamento annuale zonale	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	1 zona ZTM (*)	150 Euro	A.S.P.
Annuale tutta ZTM	Abb. annuale ZTM	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	Tutta la zona ZTM (*)	200 Euro	A.S.P.
Buono Park Mercato	Buono Park Orario	Solo Mercoledì o Sabato (o comunque di mercato)	6 ore dalla validazione nell'arco dalle 8,00 alle 19,00	Tutta la zona ZTM (*)	2,50 Euro	Rivendite
Giornaliero Park & Ride	Buono Park giorno con biglietto giornaliero bus allegato	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	Tutta la zona ZTM (*)	5,00 Euro	Rivendite
Buono Park 1 ora (CORONA)	Buono Park orario	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	Solo piazze/vie di corona	1,50 Euro	Rivendite
Buono Park 1 ora	Buono Park orario	Da Lunedì a Sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	Tutta la zona ZTM (*)	1,20 Euro	Rivendite
SISTEMA NEOS PARK	Apparecchio ricaricabile	Da Lunedì a sabato	Dalle 8,00 alle 19,00	Tutta la zona ZTM (*)		Punti vendita Neos Park
NOTE : (*) = AD ECCEZIONE NELLE VIE/PIAZZE "DI CORONA"						
NOTE : TUTTI GLI ABBONAMENTI AD ECCEZIONE DI QUELLO ANNUALE PER RESIDENTI POTRANNO ESSERE UTILIZZATI NELLA ZONA OSPEDALE.						

Punto 4) I fattori e indicatori della qualità.

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e migliorare la qualità dei servizi, A.S.P. S.p.A. ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha intrapreso un processo di certificazione Qualità secondo la norma internazionale a ISO 9001.

In particolare sono state certificate le attività riguardanti:

- la progettazione del servizio;
- l'erogazione del servizio e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto sia in ambito urbano sia interurbano
- la progettazione e l'esecuzione di interventi migliorativi sulle flotte di veicoli;
- la progettazione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;

A.S.P. S.p.A. garantisce l'effettuazione del servizio tutti i giorni dell'anno, ad eccezione:

1° Gennaio, Pasqua, 1° maggio, 25 dicembre (servizio soppresso); nelle rimanenti festività il servizio è garantito con normale orario festivo.

Il servizio è garantito ad esclusione di situazioni eccezionali non gestite dall'Azienda quali: interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico.

In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge, ovvero dalle 6 alle 9 e dalle 11,30 alle 14,30 in osservanza alle leggi sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali.

E' considerato standard generale, il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- 1. Sicurezza del viaggio***
- 2. Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore***
- 3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi***
- 4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi***
- 5. Comfort del viaggio e servizi per viaggiatori diversamente abili***
- 6. Servizi aggiuntivi***
- 7. Livello di servizio nelle operazioni di sportello***
- 8. Attenzione all'ambiente***
- 9. Reclami***

Per ciascun fattore vengono individuati degli indicatori, ovvero delle variabili rappresentative delle caratteristiche del servizio di trasporto pubblico, che consentono di misurare in termini di quantità e qualità le prestazioni erogate dall'Azienda.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- una specifica Unità di misura quantitativa e qualitativa
- lo Standard di qualità effettivamente erogato
- l'Obiettivo aziendale per l'anno successivo.

DPCM 27/1/1994 Carta della Mobilità - Servizio di Trasporto Pubblico Urbano su gomma
Riepilogo principali standard di qualità
Indicatori contrattuali Art. 7 all.1 Disciplinare tecnico per la regolamentazione del servizio di trasporto pubblico di persone

	<i>Risultato 2014</i>	<i>Impegno 2015</i>	<i>Risultato 2015</i>	<i>Impegno 2016</i>
1) e 2) SICUREZZA				
n° veicoli pre-Euro ed Euro 0 sul parco circolante	12/53	0/45	6/49	0/38
n° sinistri passivi/ km (annuale)	0,00001 (n. 13)	0,00001 (n. 12)	0,00001 (n. 12)	0,00001 (n. 12)
Anzianità mezzi anni	13,21	8,73	12,35	10
3) REGOLARITA' DEL SERVIZIO				
Copertura oraria del servizio (hh/gg)	14	14	14	14
Velocità commerciale km/h	18	19	18	19
% corse effettuate/programmate	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
Frequenza media corse urbane (minuti)	29	29	29	29
% esposizione max parco rotabile/veicoli	85%	85%	85%	85%
% ritardo massimo in ore di punta:				
Percentuale corse con ritardo inferiore a 3 minuti o anticipo inf. a 1 minuto	10%	10%	8%	10%
superiore a 9 minuti	0,3%	0,3%	0,1%	0,3%
da 5 a 9 minuti	1,0%	1,0%	0,6%	1,0%
% corse con ritardo da 3 a 5 minuti	10%	10%	6,4%	7%
Distanza media tra le fermate (metri)	250	250	250	250
4) PULIZIA				
% autobus puliti ogni giorno (circolanti)	95%	99%	99%	99%
5) COMFORT				
n. veicoli con indicatori audiovisivi	49%	70%	100%	100%
% di fermate con pensilina	39%	39%	45%	45%
% di fermate con mappa della rete	39%	39%	45%	45%
% mezzi con esposiz n. linea e direzione	100%	100%	100%	100%
% mezzi attrezzati con pedana disabili ed indicatore vocale	51%	56%	67%	81%
% mezzi dotati di climatizzatore	75%	75%	80%	81%
6) SERVIZI AGGIUNTIVI				
% fermate con orari sulle paline	100%	100%	100%	100%
n. fermate con orari esposti sul n. km sviluppo della rete	280/215	280/215	280/215	280/215
n. rivendite titoli di viaggio	95	95	95	95
% avvisi alle fermate per variaz percorso	96%	98%	99%	98%
7) LIVELLO DI SERVIZIO (NEI CONFRONTI DELLA CLIENTELA)				
% personale munito di tesserino in servizio a bordo bus	100%	100%	100%	100%
Informazioni: copertura oraria lun./sab.	7,30-19,30	7,30-19,30	7,30-19,30	7,30-19,30
8) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
% bus a gasolio Euro 6	22%	37%	36%	42%
% bus con alimentazione alternativa (metano e/o elettrici)	18%	21%	11%	13%
n. veicoli motore Euro 6 – elettrica – ibridi ecc., su parco circolante	30%	47%	58%	55%
9) RECLAMI				
n. reclami pertinenti	17	15	74 (1)	50

Note:

(1) L'aumento è attribuibile all'attivazione del nuovo numero unico centralizzato (0141.434612) per la gestione dei reclami, per cui il dato non risulta comparabile con quelli degli anni precedenti.

Punto 5) Customer satisfaction

L'Azienda periodicamente svolge un'indagine di soddisfazione del Cliente "Customer Satisfaction" per rilevare il livello di soddisfazione e di gradimento relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi di miglioramento.

Metodologia:

Nel 2013 l'indagine è stata realizzata adottando lo strumento dell'intervista telefonica, con campioni già preselezionati in base alla zona di residenza.

Successivamente è stata scelta la metodologia di intervista sul campo, preselezionando i luoghi presso cui effettuare l'indagine. Tale scelta è stata effettuata al fine di conoscere l'opinione di utenti rappresentativi di ogni fascia di età ed occupazione, infatti nel 2013 il campione raggiungibile telefonicamente era composto prevalentemente da rispondenti pensionati e con età maggiore di 60 anni.

Nel 2015 sono stati somministrati questionari con intervista sul campo presso le fermate dei bus: Piazza Marconi (stazione), Ospedale e Via Calosso, nei giorni di mercoledì, giovedì e venerdì e in orari 07-09; 12-14; 17-18.

Il questionario

Il questionario prevedeva domande a risposta chiusa ed è stato strutturato in quattro parti per rilevare informazioni differenti:

- parte di raccolta delle informazioni sulla frequenza dell'utilizzo del servizio;
- parte di rilevazione della qualità percepita del servizio;
- parte proiettiva di rilevazione delle preferenze sulla possibile evoluzione del servizio;
- parte di analisi socio demografica degli intervistati.

Analisi quantitativa

I dati nel 2015 sono stati rilevati secondo una scala da 1 a 10 più una voce "non so", per coloro che non sono in grado di valutare o non hanno usufruito del servizio.

Per ogni singola domanda sono state calcolati:

- valori percentuali: per individuare la distribuzione dei rispondenti;
- medie: per avere un valore univoco per ulteriori elaborazioni;
- deviazioni standard: per rilevare il grado di condivisione dell'orientamento emerso.

Qualità Trasporto Pubblico Urbano - Indagine 2015

Come valuta complessivamente i servizi di trasporto pubblico su una scala da 1 a 10?

Soddisfazione complessiva:

7,4



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Le domande che indagano la Qualità presentano una scala da 1 a 10, a cui ricondurre i seguenti significati:

- 1 – 2 – 3 – 4 – 5 (fino a 5,9) cliente **insoddisfatto**
- 6 – 7 (fino a 7,9) cliente **soddisfatto**
- 8 – 9 – 10 cliente **molto soddisfatto**

	A proposito del servizio di trasporto pubblico urbano di Asti, di norma con che frequenza lei utilizza l'autobus?	Percentuale
1	Usa il servizio 5 o più giorni alla settimana	59%
2	Usa il servizio da 3 o 4 giorni alla settimana	14%
3	Usa il servizio da 1 o 2 volte alla settimana	13%
4	non lo usa mai o solo in via eccezionale	14%
	<i>tot</i>	100%
	Perchè non utilizza l'autobus o lo utilizza solo eccezionalmente?	Percentuale
1	non ho necessità	78%
2	prezzo del biglietto	3%
3	non copre la mia zona	2%
4	altro	17%
	<i>tot</i>	100%
	Quale è il motivo di scelta dell'autobus?	Percentuale
1	comodità	59%
2	economicità	12%
3	attenzione all'ambiente (riduzione emissioni nocive)	2%
4	non ho un mezzo di trasporto privato	27%
	<i>tot</i>	100%
	Quale linea utilizza più frequentemente	Percentuale
1	linea 1	6%
2	linea 2	6%
3	linea 3	18%
4	linea 4	7%
5	linea 6	1%
6	linea 7	31%
7	navetta elettrica	3%
8	festiva (a o B)	1%
9	più linee	27%
	<i>tot</i>	100%

	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto sulle quali le chiedo il suo giudizio:	Media
1	Puntualità dei passaggi del mezzo pubblico	7,2
2	Comfort di viaggio (guida del conducente)	7,3
3	Sicurezza bordo	7,2
4	Pulizia veicoli	7,1
	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto sulle quali le chiedo il suo giudizio:	Media
5	Condizione delle fermate	6,6
6	Frequenza dei passaggi del mezzo pubblico	5,9
7	Copertura oraria del servizio	6,3

	Qualità personale operativo del servizio trasporti e mobilità (servizio urbano)	Media
1	Professionalità e cortesia del personale (controllori, autisti, servizio parcheggi)	7,6
2	Le informazioni fornite sono state utili	7,7
3	Ritiene che gli autisti vadano incontro alle esigenze dei diversamente abili?	7,9
	Che voto attribuisce alla comunicazione di ASP SPA verso il cittadino?	
1	Le informazioni alle fermate sono complete?	8,1



LA TUA OPINIONE VALE

Esprimi il tuo grado di
soddisfazione sui nostri servizi



Punto 6) Diritti e Tutela dei viaggiatori

Diritti dei viaggiatori

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Reperibilità degli orari di servizio;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale;
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

Tutela dei viaggiatori - Segnalazione reclami.

Fra gli obiettivi più importanti di A.S.P. S.p.A., occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso una gestione delle segnalazioni dei Clienti che integra e arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della Clientela. Il suggerimento ed il reclamo rappresentano, infatti, un canale di comunicazione importante con i Clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto. L'ufficio Reclami è a disposizione della Clientela per l'analisi dei suggerimenti e delle richieste, la presentazione e la gestione dei reclami.

Modalità di presentazione dei reclami

A.S.P. S.p.A. ha adottato un'apposita procedura gestionale per la presentazione dei reclami. L'Azienda ha uniformato le informazioni indispensabili ai suoi operatori per recepire, registrare e rispondere alle segnalazioni sulle anomalie di servizio.

Reclami, richieste e suggerimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti modalità:

- in forma scritta attraverso i moduli prestampati (di cui sopra) o carta libera;
- telefonicamente: numero dedicato 0141 434 612
- via fax al nr. 0141 434 666
- in forma elettronica via e-mail all'indirizzo: reclami@asp.asti.it
- tramite il sito www.asp.asti.it
- personalmente presso la sede della A.S.P. S.p.A. – Corso Don Minzoni, 86 - Asti

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs.196/2003.

L'informativa è presente sul sito www.asp.asti.it

Informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo:

- identificazione del cliente o soggetto proponente e dati completi per recapito;
- data del reclamo;
- oggetto della segnalazione: giorno, località, ora, linea, corsa, descrizione dell'accaduto.

La risposta al Cliente

A.S.P. S.p.A. procede alla gestione delle segnalazioni attraverso la registrazione del reclamo e/o della richiesta nell'apposito programma informatico, all'analisi di quanto segnalato attraverso un'indagine conoscitiva interna e, per quanto riguarda i reclami, qualora risultino fondati, alla rimozione della non conformità e, se possibile, all'attuazione di un'azione correttiva che rimuova la causa all'origine della non conformità.

A.S.P. S.p.A. procede quindi a rispondere per iscritto o telefonicamente entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui il problema segnalato non fosse di competenza di A.S.P. S.p.A, il Cliente avrà comunque una risposta.

Rimborsi, indennizzi e risarcimenti

A.S.P. S.p.A. prevede un rimborso solo nel caso in cui l'Utente per causa imputabile all'Azienda, motivata e dimostrabile, abbia subito un disservizio.

NORME GENERALI DEL CONTRATTO DI TRASPORTO

1. Ai signori passeggeri è vietato:
 - a. salire e scendere da parte diversa da quella prescritta; salire quando la vettura sia segnalata completa;
 - b. distrarre il personale alla guida dalle sue mansioni; sono ammesse solo richieste di informazioni;
 - c. insudiciare o danneggiare le vetture; rimuovere o manomettere parti della vettura; utilizzare i dispositivi di allarme o di emergenza in assenza di grave ed incombente pericolo;
 - d. occupare più di un posto, ingombrare i passaggi e sostare in corrispondenza delle porte di salita e/o discesa ;
 - e. portare in vettura armi, materiali infiammabili, acidi o corrosivi, oggetti che presentino spigoli taglienti o appuntiti e che per qualsiasi ragione possano essere molesti, maleodoranti, ingombranti o pericolosi;
 - f. assumere bevande alcoliche a bordo dell'autobus; salire sull'autobus in stato di alterazione alcolica; essere sudici o maleodoranti;
 - g. fumare all'interno del bus, comprese sigarette elettroniche;
 - h. cantare, suonare, schiamazzare o in altro modo disturbare gli altri utenti e/o il conducente;
 - i. distribuire oggetti a scopo di pubblicità; esercitare qualsiasi tipo di commercio; esercitare qualsiasi forma di accattonaggio;
 - j. sporgersi dai finestrini e/o gettare oggetti dall'autobus;
 - k. portare in vettura bagagli, colli ed oggetti di misure diverse da quelle consentite dal successivo art. 7).
2. In caso di incidenti o guasti alle vetture, i passeggeri devono attenersi alle istruzioni del personale di servizio.
3. Le fermate delle linee ASP sono a richiesta; in fermata l'utente deve segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura con un cenno della mano.
4. Il passeggero è tenuto a:
 - salire munito di documento di viaggio, obliterare o far convalidare il documento di viaggio appena salito sull'autobus;
 - accertare l'esattezza della stampigliatura apposta dalla macchina obliteratrice sui documenti di viaggio;
 - segnalare immediatamente l'eventuale errore di stampigliatura al personale di servizio;
 - utilizzare regolarmente i documenti multipli di viaggio;
 - a esibire il titolo di viaggio convalidato/obliterato al personale incaricato al controllo ogni qualvolta ne venga richiesto, a bordo del bus o appena effettuata la discesa.
5. **TRASPORTO BAMBINI:** I bambini di statura inferiore ad un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente. Per ragioni di sicurezza, non è ammesso il trasporto di carrozzine e/o i passeggini non ripiegati.
6. **TRASPORTO DISABILI:** il trasporto di disabili su carrozzine anche elettriche è consentito solo sugli autobus dotati di pedana. Il disabile potrà accedere solo dalla porta centrale perché dotata di pedana; la carrozzina deve essere collocata nell'area predisposta, frenata ed ancorata. Gli autobus idonei al trasporto disabili, così come le fermate idonee per il carrozzone, sono individuate con idonei simboli. I disabili in carrozzina devono ottemperare alle disposizioni tariffarie in vigore.
7. **TRASPORTO BAGAGLI:** ogni passeggero può trasportare gratuitamente al massimo un bagaglio/borsa a rotelle le cui dimensioni non superino cm. 80x50x50. In ogni caso, i bagagli devono essere custoditi dal passeggero e tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio sulla vettura od occupare posti a sedere.
8. **TRASPORTO ANIMALI:** non sono ammessi animali a bordo degli autobus, salvo nei seguenti casi:
 - cani che accompagnino i passeggeri non vedenti;
 - cani di piccola o media taglia, con guinzaglio e museruola o dentro contenitori protetti le cui dimensioni siano pari o inferiori a cm 50x30x30;
 - altri animali dentro contenitori protetti le cui dimensioni siano pari o inferiori a cm 50x30x30;In caso di notevole affollamento dell'autobus, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale può vietarne il trasporto.
9. All'accertamento ed alla contestazione delle violazioni delle norme contenute nel presente regolamento, provvede il personale ispettivo di controllo e di verifica di ASP munito di idoneo documento di riconoscimento o agenti delle forze dell'ordine. Inoltre possono essere ritirati i documenti di viaggio riconosciuti non validi. Alla riscossione delle sanzioni, provvede il personale ispettivo di controllo e di verifica di ASP.
10. In caso di violazione delle norme previste all'articolo 1) lett. c) il trasgressore è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa di **€100,00**;
11. In caso di violazione delle prescrizioni di tutti gli altri articoli, il trasgressore è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa prevista dalla Legge Reg. N. 1 – 04/01/2000, di entità pari a **40 VOLTE IL PREZZO DEL BIGLIETTO A TARIFFA ORDINARIA**, oltre al prezzo del biglietto.
12. I passeggeri che avendo la disponibilità di un valido titolo di viaggio ne siano sprovvisti all'atto del controllo, possono produrre agli uffici ASP, siti in Asti, Via Artom 10, detto titolo di viaggio entro i 5 giorni successivi all'accertamento; in questo caso il passeggero è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa pari a **€5,00**.
13. Il trasgressore può estinguere gli effetti della violazione di cui al comma 10-11-13 nelle mani dell'agente accertatore che rilascia ricevuta liberatoria, oppure con il pagamento della sanzione con le modalità descritte sul verbale di accertamento.
14. Per l'accertamento e la contestazione delle infrazioni, le modalità di applicazione e di pagamento delle sanzioni e le relative procedure si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 689 del 24/11/1981.

Norme generali di contratto approvate dal Consiglio di Amministrazione di ASTI SERVIZI PUBBLICI S.p.A. con delibera n 57 dell' 11/09/2014

Punto 7) Il personale

La riconoscibilità del personale: è assicurata dalla divisa aziendale e dalla dotazione di appositi cartellini identificativi sui quali è riportato in modo visibile il logo aziendale ed numero di matricola.

Il comportamento: il personale a contatto con la Clientela, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste.

Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

Punto 8) Suggerimenti e osservazioni del Cliente

L'ascolto e la comunicazione con il Cliente costituiscono uno degli obiettivi più importanti che A.S.P. S.p.A. si pone per riuscire a garantire un livello qualitativo del servizio che sia sempre più rispondente all'attesa del Cliente stesso.

Punto 9) Rete urbana di Asti

La mappa aggiornata della rete urbana è disponibile sul sito web www.asp.asti.it.