



Comune 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**



La certificazione si riferisce
alle attività ed alle sedi
di cui al certificato menzionato

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

A cura
Ufficio Sistema Gestione Qualità
Settore Trasporti e Mobilità
Rev. 00 del 17/1/2013



BUS URBANO



PARCHEGGIO



BUS NOLEGGIO

INDICE

Punto		Pagina
	Indice	3
	ASP S.p.A e i suoi servizi	4
1	La carta della Mobilità	5
2	Trasporti e Mobilità	7
3	Fattori ed indicatori della Qualità	10
4	Customer satisfaction	12
5	Diritti e tutela viaggiatori	13
6	Il Personale	16
7	Suggerimenti ed osservazioni	16
8	Planimetria rete urbana	17

ASP S.p.A ed i suoi servizi

ASP SPA è società per azioni a prevalente capitale pubblico (55% Comune di Asti) ed il restante 45% di NOS SpA.

ASP 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).

ASP 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.

Al fine di assicurare ai terzi (stakeholder interni ed esterni) i propri principi organizzativi e gestionali viene documentato ed è stato aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001 che interessa tutti i rami di attività di ASP SPA.

Organizzazione

A.S.P. SPA 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 ASP SPA.

Sede ed Unità Organizzative

La sede legale e amministrativa di ASP SpA 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

n. 1 Dirigente e n. 102 dipendenti

Le sedi operative sono dislocate sul territorio comunale e provinciale.

Punto 1) LA CARTA DELLA MOBILITA'

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 ASP 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 la Soc. ASP SPA

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 ASP sono pubblicate sul sito internet www.asp.asti.it

I rapporti tra il Comune di Asti (l'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 ASP S.p.A., erogatrice del servizio.

Il contratto di servizio stabilisce la qualità di servizio che ASP 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 annualmente 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: 2006 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici".
- 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 ASP SPA è improntata a cinque principi fondamentali

Eguaglianza e Imparzialità

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

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 dell' Asp 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, Asp 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

Il settore 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 trasporto per Noleggio di autobus granturismo con conducente per destinazioni nazionali ed internazionali;

Servizio di gestione della sosta con parcheggi a pagamento;

Servizio di sportello per vendita abbonamenti parcheggi;

Servizio di rimozione forzata dei veicoli

Informazioni ai Clienti

TRASPORTI E PARCHEGGI	Asti -Via Artom 10, Movicentro -1 ^ piano	Dal Lunedì al Sabato dalle ore 8 alle ore 19.30	0141 434 711 Sito internet www.asp.asti.it info@asp.asti.it
LIBRETTI ORARIO E MAPPA DELLA RETE	Sede – Corso Don Minzoni, 86	Dal Lunedì al Giovedì Dalle ore 8,30 alle ore 12.30 Dalle 14,30 alle 17,30	Sito internet www.asp.asti.it
	Asti -Via Artom 10, Movicentro -1 ^ piano	Dal Lunedì al Sabato dalle ore 8 alle ore 19.30	
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 ore 8,30 alle ore 12.30	0141 434 670
SPORTELLO: - ABB. PARCHEGGI - RIV. NEOS PARK	Sede – C.so Don Minzoni, 86	Dal Lunedì al Giovedì Dalle ore 8,30 alle ore 12.30	0141 434 670
NOLEGGI BUS	Asti – Loc. Rilate 72	Dal Lunedì al venerdì Su appuntamento	0141/434 726 0141/434 728 Mail: noleggio@asp.asti.it
OGGETTI SMARRITI E MATERIALE NON RECLAMATO	Asti -Via Artom 10, Movicentro -1 ^ piano	Dal Lunedì al Sabato dalle ore 8 alle ore 19.30	0141 434 711
VARIAZIONI AL SERVIZIO	Tutte le modifiche inerenti il servizio (orari – deviazioni – scioperi – manifestazioni ecc) sono disponibili sul sito web aziendale		www.asp.asti.it

IL SERVIZIO IN CIFRE

TRASPORTI

A.S.P. S.p.A. espleta la sua attività nell'ambito urbano e suburbano del Comune di Asti, linee extraurbane di collegamento tra Asti e Tigliole e tra Nizza Monferrato e Mombercelli.

Comune di Asti:	
Residenti:	76.500 abitanti al 31/12/11
Superficie:	kmq 151
Densità:	504 abitanti per kmq
Lunghezza rete:	km.438 urbana
Numero linee	n. 6 urbane feriali, n. 3 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. 1.522.322 (anno 2010)
	Km. 1.430.792 (anno 2011)
	Km. 1.353.775 (previsione 2012)
Passeggeri trasportati:	n. 3.703.682 (anno 2010)
	n. 3.812.600 (anno 2011)
	n. 4.101.9013 (previsione 2012)

Extraurbano – contratto Consorzio COAS:	
Lunghezza rete.:	km. 105
Numero linee	n. 3 linee feriali
Percorrenze chilometriche:	km. 125.842 (anno 2010)
	Km. 125.223 (anno 2011)
	Km. 105.559. (previsione 2012)
Passeggeri trasportati:	n. 38.472 (anno 2010)
	n. 41.504 (anno 2011)
	n. 37.768: (previsione 2012 *) * Taglio delle linee attuato dalla Provincia di Asti
Fermate in territorio extraurbano	n.104, di cui n. 5 con pensilina

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 86 posti.

I servizi di Turismo e Noleggio, in Italia e all'estero, vengono fatti su prenotazione tramite fax o via mail ai recapiti indicati.

Parco veicoli

L'autobus è, tra 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.

ASP S.p.A ed il Comune di Asti, sensibili ai problemi ambientali, già dal 2009, nella zona a traffico limitato, hanno rese operative 3 navette a trazione elettrica.

Il parco mezzi aziendale urbano è costituito da n. 55 autobus di cui :

Alimentazione a gasolio:	45 AUTOBUS
Alimentazione a metano :	6 AUTOBUS
Alimentazione elettrica:	4 AUTOBUS

In base alla tipologia i veicoli posso essere suddivisi :

lunghezza 10-12 metri:	n. 22
lunghezza tra gli 8 ed i 10 metri:	n. 29
lunghezza 5 metri – navette elettriche:	n. 4

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

Il parco mezzi aziendale settore noleggio è costituito da n. 17 autobus.

Complessivamente la flotta è composta da n. 77 veicoli.

DATI TECNICI- SERVIZIO DI GESTIONE PARCHEGGI

Numero stalli totali : n. **3.743** di cui

n. 3.337 suddivisi nelle varie zone ztm (est,ovest,sud,nord) e zona Ospedale, con tariffa oraria euro 1,20 dalle 8 alle 19.00

n. 406 stalli nelle vie/piazze cosiddette "di corona" a rotazione, cioè con tariffa oraria euro 1,50, sosta max 2 ore e divieto di sosta per utenti abbonati.

n. 86 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.

Possibilità di :

- acquisto di abbonamenti annuali e/o mensili
- acquisto di buoni parcheggio con validità oraria o giornaliera
- acquisto di apparecchio Neos Park che con la sosta prepagata si "consuma" solo il tempo di sosta effettiva

Punto 3) I fattori ed indicatori della qualità.

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e di controllare e ridurre l'impatto ambientale, ASP SPA 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;

ASP 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 eccezione del verificarsi 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.

Gli indicatori sono costituiti sia dai dati numerici (es. n° sinistri passivi) sia dai dati qualitativi (es. grado di soddisfazione dell'Utenza in merito al livello di sicurezza del viaggio).

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.

Riepilogo principali standard di qualità

	<i>Risultato 2010</i>	<i>Risultato 2011</i>	<i>Risultato 2012</i>	<i>Impegni 2013</i>
1) e 2) SICUREZZA				
1) n° sinistri passivi/ km (annuale)	0,000032	0,000039	0,000022	0,000020
anzianità mezzi anni	16,1	16,8	17,8	15
2) Sicurezza del viaggiatore				
Dispositivo allarme a bordo bus/parco bus	33/55	33/55	46/55	46/55
3) REGOLARITA' DEL SERVIZIO				
Copertura oraria del servizio (hh/gg)	14	14	14	14
Velocità commerciale kmh	17	18	18	18
% corse effettuate/programmate	99%	99%	99%	99%
Frequenza media corse urbane (minuti)	20	21	21	21
% esposizione max parco rotabile/veicoli	75%	80%	70%	85%
% ritardo massimo in ore di punta:				
superiore a 9 minuti	0,7%	0,5%	0,5%	0,4%
da 5 a 9 minuti	2,3%	2,3%	2%	1,5%
% corse con ritardo da 3 a 5 minuti	15,7%	17,1%	16,5%	15,5%
Distanza media tra le fermate (metri)	250	250	250	250
4) PULIZIA				
% autobus puliti ogni giorno	90%	90%	90%	92%
5) COMFORT				
% di fermate con pensilina	37%	37%	37%	37%
% di fermate con mappa della rete	37%	37%	37%	37%
% mezzi con esposizione numero linea e direzione	100%	100%	100%	100%
% mezzi attrezzati con pedana disabili ed indicatore vocale	30%	32%	32%	50%
% mezzi dotati di aria condizionata	52%	52%	52%	70%
6) SERVIZI AGGIUNTIVI				
% fermate con orari sulle paline	100%	100%	100%	100%
n. rivendite titoli di viaggio	90	91	91	95
% avviso alle fermate delle variazioni di percorso	80%	85%	90%	95%
7) LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO				
% personale con tesserino 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 3 o superiore	22%	22%	22%	55%
% bus con alimentaz.alternativa (metano e/o elettrici)	16%	16%	16%	16%
9) RECLAMI				
n. reclami/segnalazioni	10	9	10	8

Punto 4) Customer satisfaction

L'Azienda periodicamente svolge un'indagine di soddisfazione del Cliente "Customer Satisfaction" per rilevare il livello di soddisfazione della propria utenza. L'ultima indagine del Maggio 2012 rileva quanto di seguito riportato.

Il servizio di trasporto pubblico urbano e extraurbano modalità legate all'utilizzo del servizio.

Relativamente al dato sulla frequenza di utilizzo, si riconferma il dato delle scorse edizioni: la maggioranza di clienti intervistati è risultata essere composta da utenti che utilizzano il servizio una o due volte giorno, con un peso percentuale leggermente aumentato rispetto al 2008 (63,5% contro il precedente 60,9%).

A proposito del servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano di Asti Lei di norma con che frequenza utilizza l'autobus?		
	valore	%
Usa il servizio 5 o più giorni alla settimana	41	13,6%
Usa il servizio da 3 a 4 giorni alla settimana	69	22,9%
Usa il servizio almeno 12 volte a settimana	191	63,5%
Totale	301	100,0%

Il livello di soddisfazione del servizio.

Per ogni caratteristica un voto da 1 a 5 dove "1" corrisponde a "molto insoddisfatto" e "5" corrisponde a "molto soddisfatto".		
frequenza / numero dei passaggi del mezzo pubblico	Voto medio	4,75
copertura oraria del servizio		
regolarità / puntualità dei passaggi del mezzo pubblico		
affidabilità dei mezzi		
sicurezza a bordo da molestie e furti		
pulizia dei veicoli		
condizioni delle fermate		
comunicazioni alla clientela (rete, orari, variazioni di percorso, tempi di attesa ecc.		
capacità e disponibilità del personale a fornire informazioni		
attenzione all'ambiente (bus a metano, minor inquinamento)		

La valutazione positiva viene confermata dalla percentuale (99%) degli intervistati che hanno manifestato l'intenzione di continuare a servirsi del trasporto pubblico.

Punto 5) 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 e della mansione svolta;
- 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 ASP 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

ASP 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 434 601 oppure centralino 0141 434 611
- via fax al nr. 0141 434 666
- personalmente presso la sede della ASP SPA – Corso Don Minzoni, 86 - Asti
- in forma elettronica via e-mail all'indirizzo info@asp.asti.it
- tramite il form del sito www.asp.asti.it – **prendi contatto – modulo segnalazione.**

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.ati.it – **I' Azienda – privacy**

Informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo:

- 1 identificazione del cliente o soggetto proponente, nominativo e recapito completo;
- 2 data del reclamo;
- 3 oggetto della segnalazione: giorno, località, ora, linea, corsa, descrizione dell'accaduto.

La risposta al Cliente

ASP S.p.A. procederà 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.

ASP S.p.A. procederà quindi a redigere una risposta per iscritto entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Nei casi di reclami verbali risolti con piena soddisfazione del Cliente, non si procederà al riscontro scritto.

Rimborsi e indennizzi e risarcimenti

ASP 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 imminente 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) cantare, suonare, schiamazzare o in altro modo disturbare gli altri utenti e/o il conducente;
 - h) distribuire oggetti a scopo di pubblicità; esercitare qualsiasi tipo di commercio; esercitare qualsiasi forma di accattonaggio;
 - i) sporgersi dai finestrini e/o gettare oggetti dall'autobus;
 - j) 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) A bordo degli autobus ASP l'utente deve essere in possesso di valido documento di viaggio ed è tenuto ad esibirlo al personale incaricato al controllo ogni qualvolta ne venga richiesto, a bordo del bus o appena effettuata la discesa.
- 5) Sui veicoli il passeggero è tenuto a:
 - obliterare o far convalidare il documento di viaggio entro la prima fermata dopo quella della salita;
 - 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.
- 6) **TRASPORTO BAMBINI:** I bambini fino al compimento del 3° anno di età, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente. Per ragioni di sicurezza, le carrozzine e/o i passeggini devono essere portati sull'autobus già ripiegati.
- 7) **TRASPORTO BAGAGLI:** ogni passeggero può trasportare gratuitamente al massimo due bagagli/borse a rotelle le cui dimensioni non superino cm. 80x50x50. Sono ammessi, inoltre, sci o oggetti simili, con altezza max di cm 200, se tenuti in posizione verticale. 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:** gli animali ammessi al trasporto gratuito a bordo degli autobus sono i seguenti :
 - cani che accompagnano 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, nonché alla riscossione delle sanzioni, provvede il personale ispettivo di controllo e di verifica di ASP munito di idoneo documento di riconoscimento. Inoltre possono essere ritirati i documenti di viaggio riconosciuti non validi.
- 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 cui agli artt. 4) e 5), 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) Per le violazioni previste in tutti gli altri articoli il trasgressore è tenuto al pagamento della sanzione amministrativa di **€ 40,00**.
- 14) 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.
- 15) 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 trasporto approvate dal Consiglio di Amministrazione di Asti Servizi Pubblici S.p.A. con delibera n.19 del 02/07/2010.o

Punto 6) 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 7) Suggerimenti ed osservazioni del Cliente

Gentile Cliente,

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

