

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Presentazione

Gentili Clienti,

*la presentazione della **sesta edizione** della “Carta della Mobilità” vuole dimostrare, ancora una volta, la disponibilità e l’impegno dell’Azienda a rendere visibile il nostro operato e metterVi in condizione di facilitare la comunicazione con tutta la struttura chiamata a comprendere e soddisfare le esigenze di trasporto che svolgiamo nel territorio comunale.*



Con la Carta della Mobilità, ci siamo prefissati l’obiettivo di prestare tutte quelle informazioni che potranno essere d’aiuto per poter usufruire, in modo snello e funzionale, delle prestazioni che erogiamo. La finalità, pertanto, è quella di mostrare, con chiarezza, i mezzi che l’ASPO Spa ha a disposizione per poter estendere il concetto di Qualità ai servizi offerti.

Considerato che, è cresciuta enormemente la sensibilità circa l’utilità del trasporto collettivo nelle politiche di mobilità sostenibile e di lotta all’inquinamento, è con vivo entusiasmo che ci presentiamo a Voi con un parco mezzi completamente rinnovato a seguito dell’attuazione dei programmi di mobilità voluti dal Comune e dalla Regione Autonoma della Sardegna per il nostro territorio. Nell’ottica di miglioramento della Qualità non mancheranno l’impegno e la determinazione di portare avanti anche i programmi di ammodernamento delle strutture aziendali e di intervento per risolvere quelle situazioni di criticità che si riflettono sugli elementi generali del servizio.

Rinnovo l’augurio a tutti di poter viaggiare sempre meglio sui mezzi ASPO.

*Michele Fiori
Presidente di ASPO Spa*

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

INDICE

Presentazione

Parte 1° - Numeri utili

1- I numeri utili

Parte 2° - Presentazione della Carta

1- Cosa è la Carta della Mobilità

2- Contesto normativo di riferimento

3- Principi ispiratori

4- Finalità della Carta della Mobilità

Parte 3° - Descrizione dell'Azienda

1- Struttura giuridica

2- La storia

3- Gli Organi

4- Attività di ASPO Spa nel territorio

5- Struttura aziendale (Settori operativi TPL)

6- Parco mezzi

Parte 4° - Offerta Commerciale

1- Caratteristiche della rete

2- I servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione TPL (Linee) Servizi scolastici Servizi speciali

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

- 3- Sistema tariffario**
- 4- Acquisto di titoli di viaggio**
- 5- Servizi in caso di sciopero**

Parte 5° - Le condizioni generali di viaggio

- 1- Diritti/Doveri dei Clienti/Utenti**
 - 1.1 - Diritti dei Clienti/Utenti**
 - 1.2 - Doveri dei Clienti/Utenti**
- 2- Sanzioni amministrative**
- 3- Trasporto bambini**
- 4- Trasporto bagagli e animali**
- 5- Oggetti smarriti**

Parte 6° - Comunicazione con i Clienti/Utenti

- 1- Procedure gestione segnalazioni esterne (reclami e richieste)**
- 2- Sinistri**
- 3- Ricorsi**
- 4- Rimborsi**

Parte 7° - Informazioni ai Clienti/Utenti

- 1- Canali di informazione**

Parte 8° - Qualità del servizio

- 1- Gli impegni dell'Azienda**

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Monitoraggio interno

1.1. Sicurezza del viaggio

1.2. Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero

1.3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

1.4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

1.5. Confort del viaggio

1.6. Informazioni alla clientela

1.7. Capacità relazionali del personale a contatto con la clientela

1.8. Livello di servizio commerciale e nel front office

1.9. Integrazione modale

1.10. Attenzione all'ambiente

Rappresentazione

2- Indagine di Customer Satisfaction

Monitoraggio Esterno (Servizio TPL)

Monitoraggio esterno (Servizi speciali):

1) Servizio trasporti scolastici

2) Servizio trasporto soggetti disagiati e diversamente abili

3- Editing, distribuzione e aggiornamento della Carta della Mobilità

4- Certificazione di Qualità

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Parte 1° - Numeri utili

1. I numeri utili

Indirizzo A.S.P.O. S.p.A. :

Sede Legale e Amministrativa - Via Capotesta, n. 28 - 07026 Olbia (OT)

Telefono Centralino 0789 553800

Fax 0789 553825

e-mail: info@aspo.it

Telefono Ufficio Cassa per vendita titoli di viaggio 0789 553817 - 0789 553819

Dalle ore 09,00 alle ore 13,00 tutti i giorni eccetto sabato, domenica e festivi

Officina Deposito - Via Indonesia, Zona Industriale - Settore n. 2 - 07026 Olbia (OT)

Telefono Ufficio Movimento 0789 553856

Dalle ore 08,00 alle ore 18,00 tutti i giorni

Tutte le informazioni su: <http://www.aspo.it>



CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Parte 2° - Presentazione della Carta

1. Cosa è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi delle Aziende che operano nel Settore del Trasporto Pubblico. Per ASPO Spa è il documento ufficiale che regola i rapporti fra l'Azienda ed i clienti/utenti utilizzatori del servizio.

Nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare, di anno in anno, l'offerta e l'organizzazione dei servizi di pubblica utilità, la Carta della Mobilità rappresenta:

- per la clientela uno strumento di conoscenza delle attività dell'Azienda, di partecipazione per una costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi erogati e di tutela;
- per l'Azienda un'assunzione di impegni verso la clientela e quindi uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio offerto e un'occasione per presentarsi al pubblico.

Questo documento costituisce la **6° edizione della Carta della Mobilità** ed è la riproposizione ed attuazione degli impegni assunti nei confronti della propria clientela.

2. Il contesto normativo di riferimento

La Carta della Mobilità viene redatta sulla base di un percorso regolato da disposizioni normative e rappresenta un prezioso strumento di "navigazione" all'interno della realtà e dei servizi ASPO Spa.

Il quadro normativo di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Legge n. 400 del 23 agosto 1988 recante "Disciplina delle attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 riguardante i "Principi generali sull'erogazione dei Servizi Pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti"
- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 e DPCM del 30 dicembre 1998 riguardanti le "Disposizioni per la redazione della Carta"

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

- Legge n. 281 del 30 luglio 1998 “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”

La Carta della Mobilità rafforza la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini, prevista:

dall’art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana:

(“...Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ...”, “Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarVi”);

dall’Art. 8 del Trattato di Maastricht:

(“Ogni cittadino dell’Unione Europea ha il diritto di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ...”).

3. Principi ispiratori

Con la carta della Mobilità l’ASPO Spa si impegna a garantire, nello svolgimento delle sue attività, i seguenti principi fondamentali, enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998, che sono:

- Eguaglianza ed Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta
- Rispetto dell’ambiente
- Trasparenza

Eguaglianza e imparzialità: L’ASPO Spa si impegna a offrire un servizio accessibile a tutti i cittadini/clienti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione e opinioni politiche nonché a garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza. In questo contesto si inserisce l’impegno a migliorare l’accessibilità ai servizi e alle infrastrutture da parte dei cittadini disabili e degli anziani.

Continuità: L’ASPO Spa si impegna a garantire l’erogazione del servizio in modo continuo e regolare (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di ASPO Spa), secondo l’orario pubblicato e diffuso. ASPO Spa si impegna ad adottare, nei casi di interruzione o irregolarità del servizio, tutte le misure necessarie, compresa la tempestiva informazione, al fine di arrecare ai cittadini/clienti il minor disagio possibile.

Sono garantiti i servizi minimi in caso di sciopero, come previsto dalla leggi e dai regolamenti.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Partecipazione: L'ASPO Spa si impegna a favorire forme di dialogo con i clienti, a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dai clienti/utenti nonché ad attivare contatti con Organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

Efficienza ed efficacia: L'ASPO Spa si impegna ad 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.

Si impegna a erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima in modo tale da garantire l'efficienza ed efficacia del servizio stesso.

Libertà di scelta: L'ASPO Spa si impegna a favorire, per quanto di sua competenza, il diritto alla mobilità dei clienti/utenti assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali, diversificando l'erogazione del servizio, programmando la struttura degli orari, la quantità e la qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative dei cittadini, anche attraverso intese e accordi tra differenti operatori della mobilità.

Rispetto dell'ambiente: L'ASPO Spa si impegna ad assumere tutte quelle iniziative volte a migliorare le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile, diminuendo l'impatto ambientale ovvero riducendo emissioni inquinanti dei mezzi.

Trasparenza: Attraverso la diffusione della Carta e dei dati aziendali in essa contenuti, L'ASPO Spa si impegna a promuovere la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto dando atto dei risultati conseguiti attraverso la diffusione della Carta della Mobilità.

4. Finalità della Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità costituisce, per i clienti/utenti, strumento di conoscenza in quanto fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico nel Comune di Olbia, sulla struttura e sull'organizzazione dell'ASPO Spa, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'ASPO Spa, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sull'editing e sulla diffusione della Carta.

Garantisce il sistema di monitoraggio del servizio erogato definendo, per ciascun Fattore del servizio offerto (sicurezza, pulizia, informazione, ecc...), adeguati standard di qualità e di quantità da verificare, garantisce risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti,

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare nei casi di mancato soddisfacimento degli impegni assunti dall'Azienda con la presente Carta.

Parte 3° - Descrizione dell'Azienda

1. Struttura Giuridica

L'ASPO è società per azioni con capitale sociale di Euro 1.054.762,48.

Relativamente alla gestione del servizio di mobilità, oltre ai servizi di trasporto pubblico locale, l'ASPO Spa svolge l'attività di trasporto degli alunni delle scuole dell'obbligo e l'attività di trasporto di soggetti diversamente abili e disagiati.

Il Comune di Olbia attualmente detiene le quote dell'Azienda.

Opera sul territorio del Comune di Olbia ed è nata per conciliare l'interesse pubblico con la capacità di gestione imprenditoriale propria del privato, dispone della proprietà delle infrastrutture e dei mezzi, progetta la mobilità e coordina i servizi di trasporto pubblico e speciale nel rispetto di una visione del TPL fondata sulla socialità del servizio e sull'orientamento al cittadino.

2. La storia

Nasce nel 1975 per volontà del Consiglio Comunale di Olbia che, con propria determinazione n. 70 del 30 aprile, istituiva l'Azienda Speciale Trasporti, divenuta Azienda Municipale Trasporti Urbani (A.M.T.U.) nel 1976, con nuovo atto consiliare.

Nel 1996 viene trasformata in Azienda Servizi Pubblici Olbia (A.S.P.O.) in osservanza alle disposizioni della Legge n. 142 del 1990.

Nel 2002, con atto del 22 maggio, n. 57, divenuto operativo dal 01.01.2003, è costituita la società per azioni a prevalente capitale pubblico in conformità alla Legge 127 del 1997.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

3. Gli Organi

Assemblea dei Soci

Comune di Olbia nella persona del Sindaco

Consiglio di Amministrazione

Presidente del Consiglio di Amministrazione: Sig. Michele Fiori
Consigliere di Amministrazione: Sig. Antonello Sanna
Consigliere di Amministrazione: Sig. Giovanni Maria Derosas

Collegio Sindacale

Presidente del Collegio Sindacale: Dr. Giuseppe Zaru
Sindaco effettivo: Dott.ssa Roberta Orlandi
Sindaco effettivo: Dr. Angelo Ricci
Sindaco supplente: Dott.ssa Tiziana Deiana
Sindaco supplente: Dr. Elio Moretti

4. Attività di ASPO Spa nel Territorio

L'ASPO Spa garantisce sul territorio del Comune di Olbia servizi di attività di trasporto di persone: trasporto pubblico locale, degli alunni delle Scuole dell'obbligo e dei soggetti diversamente abili e disagiati.

A queste attività di trasporto pubblico si affiancano le seguenti:

- Gestione Aree di sosta a pagamento
- Servizio Segnaletica stradale
- Servizio di Riscossione Tributi Comunali
- Gestione Mediateca Comunale

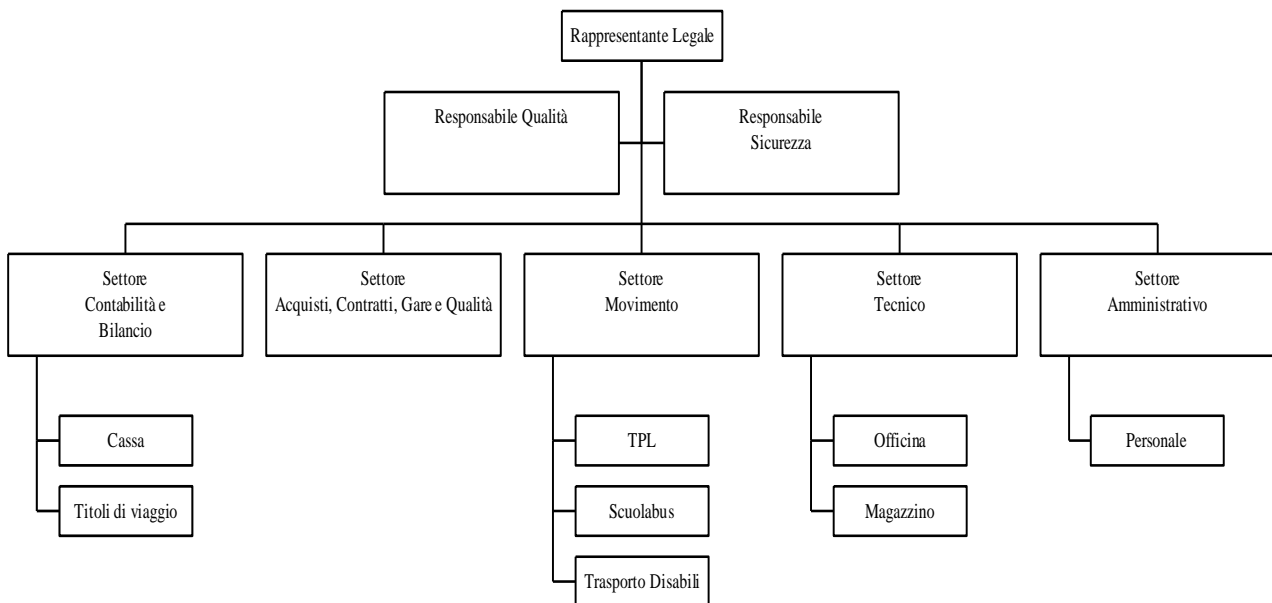
Per informazioni di dettaglio riguardanti i predetti servizi aggiuntivi si rimanda al sito web dell'Azienda: <http://www.aspo.it>

CARTA DELLA MOBILITÀ

Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011

5. Struttura aziendale (Settori operativi TPL)

L'organizzazione è descritta mediante un **Organigramma** dove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che in modo diretto o indiretto hanno influenza sull'operatività aziendale:



6. Parco mezzi ASPO Spa

Il parco mezzi dell'ASPO Spa è costituito:

- per il servizio T.P.L. da n. 29 autobus di cui n. 1 da mt. 5,89, n. 7 da mt. 7,00, n. 5 da mt. 7,90, n. 2 da mt. 8,90 e n. 14 da mt.10,50;
- per i servizi scolastici da n. 13 Scuolabus di proprietà del Comune di Olbia;
- per i servizi speciali da n. 5 automezzi di cui 1 di proprietà del Comune di Olbia.

Per quanto riguarda l'anzianità parco mezzi, alla data del 31.12.2010, l'età media è di 1,12 anni.

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Parte 4° - Offerta Commerciale

1. Caratteristiche della rete

Complessivamente gli autobus dell'ASPO, nel corso del 2010 hanno percorso 1.388.721 Km. lungo una rete in concessione pari a 177,25 Km, effettuando 124.513 corse con un tempo medio di percorrenza di 31,00 minuti, pari a una velocità commerciale media di 21,94 Km/h.

Il servizio di trasporto è operativo 365 giorni all'anno. Mediamente vengono impiegati n. 50 conducenti per una percorrenza annua media pro-capite di circa 27.774 Km.

Le fermate previste lungo la rete sono 328 di cui 32 dotate di pensiline.

2. I servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione

T.P.L. (Linee)

Come il rapporto fra ASPO Spa e Utenti è regolato dalla Carta della Mobilità, così quello fra ASPO Spa ed Ente Locale (Regione Autonoma della Sardegna e Comune), che regola il servizio di trasporto pubblico e trasporti complementari, è disciplinato da contratti denominati "Contratti di Servizio".

In questi documenti l'Ente concedente stabilisce le caratteristiche dei servizi oltre il corrispettivo spettante all'Azienda, gestore dei servizi. Di contro l'Azienda assume gli obblighi di servizio pubblico e gli standard di servizio.

L'attività principale di ASPO Spa è rappresentata dal trasporto collettivo di persone e dalle attività a questo connesse: manutenzione mezzi, manutenzione impianti, verifica dei titoli di viaggio, informazioni alla clientela.

L'ASPO Spa si è prefissata l'impegno di contribuire allo sviluppo del territorio attraverso la prestazione di un servizio di trasporto pubblico efficace, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività, di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni inquinanti.

I percorsi e gli orari del servizio sono definiti dall'ASPO Spa sulla base dell'esigenze della propria clientela.

La rete urbana si sviluppa su 12 linee in concessione, esercitate con un parco mezzi di 29 autobus; il servizio è diviso in due periodi temporali, quello invernale e quello estivo, con frequenza e orari diversi in funzione della stagionalità ed ulteriormente diversificato fra giorni feriali e festivi.

La popolazione residente nel Comune di Olbia è di n. 56.265 abitanti al 31.12.2010 (*Fonte: Ufficio Statistica Comune di Olbia*).

CARTA DELLA MOBILITÀ

Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011

I passeggeri trasportati nell'anno 2010 sono stati n. 2.892.141.

Le linee ordinarie annuali sono:

LINEA 1 (Sa Marinedda - Basa)

LINEA 2 (Aeroporto - Quartiere Minda Noa)

LINEA 3 (Circolare Caresi)

LINEA 4 (Olbia - Bados)

LINEA 5 (Porto Rotondo - Olbia - Porto Istana)

LINEA 6 (Santa Mariedda - Santa Lucia)

LINEA 7 (Ospedale "San Giovanni di Dio" - Centro - Ospedale "Giovanni Paolo II")

LINEA 8 (San Nicola - Poltu Quadu)

LINEA 9 - Circolare Isola Bianca (Porto Isola Bianca - Centro)

LINEA 10 - Circolare Aeroporto (Aeroporto - Centro)

LINEA 11 - Circolare Geovillage (Geovillage - Centro - Geovillage)

LINEA 14 - Circolare Centro città (Servizio navetta Centro Storico)

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

SERVIZI SCOLASTICI

Dal 1998 l'ASPO Spa ha assunto dal Comune di Olbia anche la gestione del servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole materne e scuole dell'obbligo dimoranti al di fuori dell'aggregato urbano principale del Comune, in località prive di scuole, case sparse e frazioni.

I cittadini interessati ad usufruire dei trasporti scolastici per i propri figli, devono avanzare specifica domanda all'ASPO Spa, secondo le procedure di richiesta stabilite dall'Amministrazione Comunale.

L'ASPO Spa, con proprio personale, accerta gli aventi diritto ed individua le soluzioni di percorso più adatte per garantire un servizio sicuro, efficiente e puntuale.

Il servizio si svolge per tutta la durata del calendario scolastico, mediamente nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 7,00 alle 8,45 dal lunedì al sabato;
- dalle ore 12,30 alle 14,30 dal lunedì al sabato;
- dalle ore 17,30 alle 18,30 dal lunedì al venerdì.

A richiesta dei plessi scolastici, in collaborazione con l'ufficio servizio assistenza scolastico del Comune, vengono effettuati "viaggi d'istruzione" nel territorio comunale.

Attualmente l'ASPO Spa garantisce il servizio su 10 linee con l'utilizzo di 12 + 1 Scuolabus di proprietà del Comune.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Ufficio Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Olbia, Tel. n. 0789 66613 oppure al n. 0789 52086.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

SERVIZI SPECIALI

L'ASPO Spa dal 1999 effettua il servizio di trasporto speciale per disabili e per persone diversamente abili e disagiate utilizzando mezzi appositamente attrezzati, guidati da personale qualificato e con la presenza di un assistente.

Il servizio è personalizzato con criteri organizzativi flessibili e garantisce lo spostamento del disabile dall'abitazione a destinazioni d'interesse quali lavoro, scuola, centri di riabilitazione, culturali e ricreativi e uffici pubblici.

Per usufruire del servizio l'interessato o chi per esso deve presentare la domanda, compilata su apposito modulo, all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Olbia.

Le richieste vengono soddisfatte nel limite delle risorse disponibili.

Il servizio viene effettuato con l'utilizzo di 4 automezzi attrezzati più 1 Scuolabus e si svolge nelle seguenti fasce orarie:

dalle ore 7,00 alle 20,00 dal lunedì al sabato.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Olbia, Tel. n. 0789 52056 oppure al n. 0789 52036.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

3. Sistema tariffario

Le tariffe e le tipologie dei biglietti e degli abbonamenti per la fruizione del servizio di trasporto pubblico locale sono stabilite dalla Regione Autonoma della Sardegna.

E' prevista un'ampia gamma di titoli di viaggio per soddisfare le diverse possibili esigenze dei viaggiatori, oltre ad abbonamenti a tariffe agevolate riservate a particolari categorie di clienti, quali gli studenti.

A seconda del tipo di servizio che si deve utilizzare o dell'uso che s'intende fare del mezzo pubblico, sono a disposizione diverse soluzioni tariffarie, che consentono sempre una spesa intelligente e contenuta.

Di seguito, sono riportate le tipologie di biglietti e abbonamenti disponibili presso l'Ufficio cassa dell'ASPO Spa e presso le Rivendite autorizzate:

BIGLIETTI:

- Biglietto di corsa semplice con validità 90 minuti, (€ 1,00), vale per l'intera rete urbana per 90 minuti dal momento della convalida;
- Biglietto di corsa semplice con validità 120 minuti (€ 2,00), vale per l'intera rete urbana per 120 minuti dal momento della convalida;
- Biglietto giornaliero (€ 2,50) con validità per l'intera rete urbana fino alle ore 24,00 del giorno di convalida;
- Biglietto da 12 corse (€ 10,00), vale su tutta la rete urbana per 12 corse, ciascuna con validità 90 minuti dal momento della convalida;
- Biglietto A / R servizio navetta notturno Porto Rotondo (€ 1,50);
- Biglietto di corsa semplice, con validità 90 minuti, a tariffa maggiorata (da acquistare a bordo) (€ 1,50).

ABBONAMENTI ORDINARI PERSONALI:

- Abbonamento mensile ordinario (€ 25,00), è un abbonamento del tipo contactless, personalizzato, da convalidare in vettura ogni volta che viene utilizzato e ha validità su tutta la rete urbana;

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

- Abbonamento semestrale ordinario (€ 125,00), è un abbonamento del tipo contactless, personalizzato, da convalidare in vettura ogni volta che viene utilizzato e ha validità su tutta la rete urbana;
- Abbonamento annuale ordinario (€ 225,00), è un abbonamento del tipo contactless, personalizzato, da convalidare in vettura ogni volta che viene utilizzato e ha validità su tutta la rete urbana;

ABBONAMENTI PERSONALI STUDENTI:

- Abbonamento mensile per studenti (sotto soglia minima reddito ISEE, € 17,00, sopra soglia minima reddito ISEE, € 22,00), è un abbonamento del tipo contactless, personalizzato, da convalidare in vettura ogni volta che viene utilizzato e ha validità su tutta la rete urbana;
- Abbonamento annuale per studenti (sotto soglia minima reddito ISEE, € 119,00, sopra soglia minima reddito ISEE, € 154,00), è un abbonamento del tipo contactless, personalizzato, da convalidare in vettura ogni volta che viene utilizzato e ha validità su tutta la rete urbana;

ABBONAMENTI PERSONALI ULTRASESSANTACINQUENNI:

- Abbonamento personale (ultrassessantacinquenni) mensile (sotto soglia minima reddito ISEE, € 12,00, sopra soglia minima reddito ISEE, € 25,00), da convalidare in vettura ogni volta che viene utilizzato e ha validità su tutta la rete urbana;
- Abbonamento personale (ultrassessantacinquenni) annuale (sotto soglia minima reddito ISEE, € 96,00, sopra soglia minima reddito ISEE, € 225,00), da convalidare in vettura ogni volta che viene utilizzato e ha validità su tutta la rete urbana;

ABBONAMENTI IMPERSONALI:

- Settimanale € 10,00;
- Carta settimanale estiva € 6,00
- Carta trimestrale estiva giovani € 36,00
- Mensile impersonale € 35,00

Per usufruire dei servizi di trasporto di ASPO Spa i clienti sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido ed idoneo che deve essere conservato fino al momento della discesa dalla vettura.

I titoli di viaggio devono essere convalidati nelle apposite validatrici prima del viaggio.

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

4. Acquisto di titoli di viaggio

Per la particolare tipologia degli abbonamenti questi possono essere acquistati soltanto presso l'Ufficio cassa dell'ASPO Spa, tutti gli altri titoli di viaggio sono in vendita sia presso l'Ufficio Cassa sia presso i punti vendita autorizzati che di solito sono bar, edicole, tabaccherie, situate vicino alle fermate e contrassegnate dal marchio ASPO Spa.

La lista completa delle rivendite autorizzate è disponibile, per la consultazione, presso il sito aziendale <http://www.aspo.it>.

Se non fosse stato possibile reperire un titolo di viaggio in tempo utile per salire sull'autobus, è possibile acquistare il biglietto a bordo con sovrapprezzo, direttamente dal conducente dell'autobus.

Per quanto possibile, al fine di agevolare l'operazione di vendita sul mezzo, l'utente dovrà corrispondere l'importo in contante della cifra esatta (€ 1,50).

La vendita dovrà essere effettuata compatibilmente con lo svolgimento del servizio di guida.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Ufficio Cassa, Tel. 0789 553817 - 0789 553819

5. Servizi in caso di sciopero

Al fine di ridurre i disagi, l'Azienda, si impegna a garantire alla clientela una informazione tempestiva e puntuale sulle modifiche del servizio stesso, sulle modalità e durata dello sciopero attraverso annunci a mezzo stampa e avvisi alle principali fermate.

In ogni caso il servizio è assicurato nelle fasce di massima affluenza nel seguente modo:

- La totalità del servizio TPL è assicurata nelle fasce comprese tra le ore 6,30 – 9,30 e 18,30 – 21,30;
- Il servizio Scuolabus viene regolarmente garantito con la sola esclusione delle escursioni didattiche;
- Il servizio trasporto disabili viene garantito con un automezzo.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Parte 5° - Le condizioni generali di viaggio

1. Diritti/Doveri dei Clienti/Utenti

L'ASPO Spa desidera favorire un rapporto trasparente e positivo con i Clienti/Utenti per garantire un servizio di qualità elevata.

Per tale ragione ha individuato alcuni Fattori di qualità particolarmente importanti per i viaggiatori e, su questi, ha indicato standard qualitativi e quantitativi che devono essere periodicamente controllati e verificati sulla base delle direttive e delle leggi, nell'ambito delle proprie possibilità organizzative e di buon funzionamento dei fattori esterni (traffico, eventi straordinari, lavori in corso, etc...).

1.1 Diritti dei Clienti/Utenti

Gli utenti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- A viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- All'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
- Alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in vigore;
- Al rispetto degli orari in vigore, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Ad acquisire, anche tramite un servizio telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- Al rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Alla garanzia dell'igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline e all'efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Ad inoltrare reclami;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente Carta;

1.2 Doveri dei Clienti/Utenti

Gli utenti del servizio pubblico di trasporto sono tenuti ad attenersi alle disposizioni di seguito riportate:

- Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, convalidarlo, conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa e ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza;
- Occupare un solo posto a sedere;
- Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

- Non disturbare gli altri viaggiatori. L'uso dei telefonini cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto;
- Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito in materia di detenzione nonché di tutela della pubblica sicurezza. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e il trasporto bagagli;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici aziendali;
- Non gettare alcun oggetto dai veicoli;
- Rispettare le eventuali indicazioni ricevute dal personale in servizio;
- Favorire l'occupazione di posti a sedere da parte di portatori di handicap, anziani, donne gravide;
- Consegnare al personale di servizio gli oggetti rinvenuti in vettura, smarriti o abbandonati da altri viaggiatori;
- Sorreggersi agli appositi sostegni;
- Non effettuare vendita o distribuzione gratuita di qualsiasi merce;
- Non svolgere attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
- Non mendicare;
- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate, insieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio per se stesso e per gli altri viaggiatori.

2. Sanzioni amministrative

Gli utenti del servizio sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), a richiesta del personale di vigilanza incaricato dall'Azienda, sia a bordo delle vetture che alla fermata di discesa.

Gli utenti del servizio che vengono trovati dal personale di vigilanza sprovvisti del titolo di viaggio o con titolo di viaggio irregolare, sono soggetti al pagamento di una somma corrispondente al biglietto di corsa semplice con validità 90 minuti (€ 1,00) oltre ad una sanzione amministrativa (€ 48,00) per un totale di € 49,00.

La sanzione può essere pagata, entro il termine stabilito aziendali, con le seguenti modalità:

- Direttamente presso l'Ufficio cassa dell'ASPO Spa, in Via Capotesta, n. 28, Olbia, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00;
- A mezzo c/c postale n. 00870071 intestato ad ASPO Spa, Via Capotesta, n. 28, Olbia.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Coloro che dichiarino di essere abbonati, ma non siano in grado di mostrare il documento di viaggio, saranno multati come sopra indicato. Presentando l'abbonamento personale regolarmente convalidato in data anteriore a quella dell'accertamento, presso l'Ufficio Cassa aziendale, entro il giorno successivo, sarà annullata la sanzione.

Il personale incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'Azienda, può incassare direttamente, rilasciandone ricevuta, l'importo della sanzione amministrativa ridotta di un terzo oltre l'importo del biglietto (€ 33,00).

Il personale di verifica è incaricato anche di vigilare sull'osservanza degli obblighi cui debbono attenersi gli utenti del servizio di trasporto pubblico e di emettere, ove necessario, le previste sanzioni.

3. Trasporto bambini

Ogni viaggiatore munito di regolare documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro, purchè non occupi un ulteriore posto a sedere, e provveda alla sorveglianza del minore assumendone ogni responsabilità.

Per garantire la sicurezza durante il viaggio i passeggini per bambini sono ammessi al trasporto a condizione che vengano piegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.

4. Trasporto bagaglio e animali

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente un solo bagaglio, pacco o collo a mano.

Tale bagaglio deve essere custodito dal viaggiatore senza disturbare gli altri passeggeri e occupare posto nel corridoio o sul pavimento.

Per ogni altro bagaglio, pacco o collo che il viaggiatore porti con sé, si applica il prezzo relativo al biglietto di corsa semplice con validità 90 minuti.

Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto gli oggetti ingombranti

E' consentito il trasporto di piccoli cani o altri animali domestici purchè siano tenuti in braccio dal viaggiatore o dentro gabbiette o piccoli contenitori, previo pagamento di biglietto di corsa semplice con validità 90 minuti. I cani a bordo devono essere muniti di guinzaglio e museruola così come previsto dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 14 gennaio 2008.

Il trasporto è ammesso solo se non vengono sollevate proteste da parte di altri viaggiatori.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

E' vietato in caso di notevole affollamento delle vetture. Ove l'animale trasportato insudici o deteriori l'autobus, la persona che lo accompagna è tenuto al risarcimento dei danni.

Sono ammessi gratuitamente i cani che accompagnano i non vedenti, muniti di museruola.

5. Oggetti smarriti

L'Azienda non è responsabile per furti, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi o nei locali di ASPO Spa, in ottemperanza alle disposizioni del Codice Civile, sono consegnati all'Ufficio Movimento con l'indicazione delle circostanze del ritrovamento sull'apposito modulo.

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi ASPO vengono custoditi presso il Deposito aziendale per un periodo di tempo sufficiente ai legittimi proprietari per rendersi conto dell'avvenuto smarrimento e per contattare l'Azienda.

La riconsegna avviene previo contatto telefonico da parte dell'utente, in orario d'ufficio e nei giorni feriali, e inequivocabile descrizione dell'oggetto smarrito. Al termine del periodo di giacenza, previsto in anni uno, gli oggetti rinvenuti, che non sono stati richiesti dai rispettivi proprietari, restano di proprietà dell'Azienda, la quale, per oggetti di valore, assicura la destinazione in favore di associazioni di beneficenza presenti in città.

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Parte 6° - Comunicazione con i Clienti/Utenti

1. Procedura gestione segnalazioni esterne (reclami e richieste)

Negli ultimi anni ASPO Spa ha potenziato e reso di facile utilizzo le procedure con cui il cliente può presentare suggerimenti, richieste e reclami.

Sono stati attivati una serie di strumenti per far sì che i clienti possano esprimere le proprie “sensazioni” sul servizio svolto.

I clienti possono presentare segnalazioni sul servizio nei seguenti modi:

a) Segnalazione diretta:

- presso l'Ufficio Movimento – Via Indonesia (Z.I. Settore n.2) – 07026 Olbia (OT)

b) Segnalazione telefonica:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 al n. tel. 0789 553856

c) Segnalazione scritta:

- indirizzando la segnalazione a: ASPO Spa – Via Capotesta, n. 28 – 07026 Olbia (OT)
- a mezzo fax al n. 0789 553825 - 0789 553826
- a mezzo e-mail all'indirizzo: info@aspo.it

Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati si invita la clientela a segnalare ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto (data, ora, luogo, linea, direzione, vettura, etc...). Inoltre per consentire all'Azienda di inoltrare la risposta è necessario indicare le proprie generalità e il proprio recapito.

L'ASPO Spa si impegna a fornire una risposta scritta o telefonica entro 30 giorni dalla data di ricezione a chiunque abbia inoltrato all'Azienda segnalazione secondo le modalità riportate. Solo in casi eccezionali che verranno espressamente motivati la risposta definitiva potrà essere fornita entro 60 giorni.

Al fine di facilitare il rapporto con la clientela e di velocizzare i tempi di risposta verranno fornite telefonicamente risposte brevi per qualsiasi situazione ove risulti possibile dare un'immediata risposta o attivare procedure d'urgenza.

L'ASPO garantisce la riservatezza dei dati forniti dal cittadino ed il loro trattamento in osservanza della legge sulla Tutela della privacy.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

2. Sinistri

In caso di presunto sinistro la persona che si ritenga danneggiata è invitata a redigere e sottoscrivere relativa richiesta danni che dovrà essere indirizzata a: ASPO Spa – Via Capotesta n. 28 – 07026 Olbia (OT).

Nella richiesta la controparte deve specificare luogo ed ora del sinistro, la linea e la direzione del bus coinvolto, targa e numero della vettura, i propri dati personali, modello e targa del proprio veicolo e dinamica, generalità di eventuali testimoni.

Nel caso di sinistro avvenuto all'interno dell'Autobus, l'utente dovrà informare tempestivamente il Conducente, fornire le proprie generalità e dichiarare i sintomi riscontrati.

3. Ricorsi

L'autore dell'infrazione ha diritto di presentare un ricorso contro la multa e di essere sentito.

Il ricorso deve essere presentato entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione. In caso di violazione commessa da minorenne dovrà essere presentato da chi esercita la potestà dei genitori dopo che l'infrazione commessa dal minore gli sarà stata contestata a mezzo di raccomandata A.R.

Le contestazioni, esclusivamente in forma scritta, devono essere indirizzate a: ASPO Spa – Via Capotesta n. 28 – 07026 Olbia (OT).

4. Rimborsi

I titoli di viaggio venduti non vengono rimborsati.

L'ASPO Spa riconosce il rimborso in caso di documentata impossibilità ad utilizzare un abbonamento annuale o semestrale, l'Azienda riconosce la possibilità di stornare il valore residuo dell'abbonamento dal prezzo di un nuovo abbonamento di uguale o maggiore durata, intestato eventualmente ad un'altra persona.

Per ottenere il rimborso il cliente deve inoltrare la richiesta di rimborso scritta e firmata all'ASPO Spa – Via Capotesta n. 28 – 07026 Olbia (OT).

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Alla richiesta dovranno essere allegati:

- 1) l'abbonamento originale da sostituire;
- 2) la documentazione comprovante i motivi del non utilizzo;
- 3) caratteristiche dell'abbonamento sostitutivo.

Le pratiche incomplete non verranno prese in considerazione.

Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso, l'ASPO Spa fornirà una risposta, in caso di accettazione verrà indicato il valore residuo riconosciuto. Il nuovo abbonamento richiesto potrà essere ritirato presso l'Ufficio cassa ASPO Spa consegnando la lettera di approvazione e pagando la differenza tra il rimborso e il prezzo di vendita del nuovo abbonamento.

In nessun caso sono previsti rimborsi in denaro.

L'ASPO Spa riconosce il diritto ad un rimborso pari alla tariffa del biglietto ordinario nel caso in cui la prima corsa utile transiti con oltre 30 minuti dopo l'orario programmato alla stessa fermata della corsa che l'utente avrebbe voluto utilizzare e la causa del mancato transito sia attribuibile all'Azienda.

Per ottenere il rimborso il cliente deve inoltrare all'Azienda la richiesta di rimborso motivata entro 30 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto. Le richieste inoltrate oltre 30 giorni non sono ritenute valide ai fini del rimborso.

Nella richiesta deve essere specificato il giorno in cui si è verificato il fatto, la linea e la direzione, la fermata e l'orario e ulteriori elementi per descrivere le circostanze contestate, oltre ai dati del mittente.

L'Azienda, ricevuta regolare richiesta di rimborso, accerta che il ritardo si sia effettivamente verificato e le motivazioni che lo hanno determinato.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione l'ASPO Spa comunica al richiedente, tramite lettera, se ha accolto o meno la richiesta di rimborso con le relative motivazioni.

Nel caso in cui la richiesta di rimborso sia accolta, il cliente, esibendo la lettera inviata dall'Azienda presso l'Ufficio cassa aziendale, riceve dagli addetti, il rimborso o titolo di viaggio.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Parte 7° - Informazioni ai Clienti/Utenti

1. Canali di informazione

Al fine di ridurre i disagi l'Azienda si impegna a garantire alla clientela una informazione tempestiva e puntuale sul servizio, sulle modifiche dello stesso, sulle modalità e durata degli scioperi con avvisi alle principali fermate e attraverso i canali di seguito indicati:

Sito Internet

Il sito Internet <http://www.aspo.it> costituisce senza dubbio, per l'utente, uno strumento essenziale di presentazione dell'Azienda e dei servizi offerti.

E' possibile trarre informazioni, in tempo reale, relativamente a:

- Informazioni sulle linee gestite
- Orari dei bus
- Fermate
- Caratteristiche dei titoli di viaggio
- Modalità di acquisto titoli di viaggio ed elenco rivenditori autorizzati
- Servizio di comunicazione di utilità immediata per l'utente (principalmente variazione di orario, di tariffe, scioperi, etc...)
- Informazioni alla clientela e Collegamento alla Carta della Mobilità
- Sezione riguardante i servizi speciali
- Fornitori e appalti
- Riferimenti telefonici e informatici per coloro che volessero entrare in contatto con ASPO Spa

Pubblicazioni aziendali

- Brochure orari e percorsi esposti sugli autobus di linea, nelle fermate e presso i rivenditori autorizzati, da ritirare direttamente presso l'Ufficio cassa dell'ASPO Spa
- Carta della Mobilità con cadenza annuale
- Avvisi a mezzo stampa in caso di scioperi o interruzione di servizio

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Parte 8° - Qualità del servizio

1. Gli impegni dell'Azienda

L'obiettivo principale dell'ASPO Spa è quello di offrire servizi sempre più adeguati capaci di confermare la fiducia dei propri clienti e acquisire nuova clientela.

Per ottenere un costante miglioramento dei servizi offerti, l'ASPO Spa ritiene di confrontarsi con i propri clienti (o con i loro Organismi di rappresentanza) sulla base dei seguenti Fattori che misurano la qualità del Servizio offerto:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- Confort del viaggio
- Informazioni alla clientela
- Capacità relazionali del personale a contatto con la clientela
- Livello di servizio commerciale e nel front office
- Integrazione modale
- Attenzione all'ambiente

A tal fine ASPO Spa identifica modalità di monitoraggio interno ed esterno.

MONITORAGGIO INTERNO:

L'ASPO Spa assume l'impegno di avvicinare il livello del servizio offerto a quello atteso dai clienti elaborando un programma di progressivo miglioramento dei Fattori che determinano la qualità.

Per ciascun Fattore ha identificato e definito il livello prestazionale stabilendo un valore standard che esprime il livello di qualità del servizio promesso dall'Azienda, lo standard di riferimento costituisce un obiettivo dinamico prestabilito da ASPO nell'ambito generale del processo di miglioramento ed è elemento di informazione trasparente nei confronti degli utenti sul livello di qualità garantito.

Di seguito per ogni Fattore si riportano, sulla base delle registrazioni aziendali, gli impegni di ASPO Spa:

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

1.1 Sicurezza del viaggio

Per sicurezza di viaggio si intende assenza di rischi per il viaggio. L'Azienda è pertanto impegnata a garantire un viaggio sicuro e regolare in modo da evitare interruzioni o ritardi riconducibili a responsabilità aziendale.

A garanzia di ciò, gli autobus impiegati, oltre a superare annualmente la revisione, sono oggetto di verifiche giornaliere e di manutenzione programmata al fine di mantenere sempre i mezzi efficienti e a garantire la conduzione con personale qualificato.

ASPO Spa garantisce una programmazione del lavoro nel rispetto delle norme che regolano la durata della guida e dei riposi.

1.2 Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero

Garantisce la sicurezza personale e patrimoniale dei clienti e dei loro bagagli al seguito.

In tale quadro l'Azienda fornisce alla propria clientela tutte le informazioni necessarie relative alla copertura assicurativa del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

Per migliorare la sicurezza personale dei propri clienti, sulle autolinee il conducente è dotato di telefono cellulare per chiamate di emergenza.

1.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

La puntualità e la regolarità del servizio dipendono sia da fattori legati alla buona organizzazione aziendale sia dal contesto esterno in cui esso si svolge: caratteristiche della viabilità, condizioni di traffico, politiche della mobilità adottate dalle autorità locali, eventi eccezionali.

Considerata l'importanza che tale fattore riveste, l'Azienda si impegna a seguire con molta attenzione l'andamento delle corse programmate, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera.

1.4 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Per questo fattore base l'Azienda assicura la pulizia dei mezzi sia ordinaria che radicale e quella delle strutture (pensiline).

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

1.5 Comfort del viaggio

La percezione e il giudizio del cliente sulla comodità del viaggio sono influenzati dalla possibilità di trovare posto a sedere, dalla pulizia, dalla climatizzazione, silenziosità all'interno del mezzo, dal tempo di viaggio. L'ASPO Spa assicura la gestione del servizio con mezzi che dispongono di posti a sedere equi e di impianti di climatizzazione tali da garantire complessivamente la confortevolezza del viaggio.

Inoltre ricerca costantemente soluzioni idonee a migliorare l'affidabilità della previsione degli orari di transito in quanto fattore determinante per la soddisfazione del viaggiatore.

1.6 Informazioni alla clientela

L'Azienda si impegna a fornire informazioni attraverso vari canali tra cui:

- Avvisi alla clientela in ogni impianto
- Informazioni diffuse attraverso il sito Internet <http://www.aspo.it>
- Pubblicazioni aziendali e comunicazioni a mezzo stampa

1.7 Capacità relazionali del personale a contatto con la clientela

L'Azienda si impegna, attraverso il proprio personale, ad interagire direttamente e quotidianamente con i clienti che si rivolgono per richiedere informazioni e per inoltrare segnalazioni.

A tal fine ASPO ha divulgato regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utenza.

In particolare:

- Riconoscibilità: al personale aziendale a contatto con l'utenza è stato consegnato un cartellino di riconoscimento, da portare in evidenza ed in modo ben visibile, contenente le indicazioni del numero di matricola;
- Presentabilità: Il personale aziendale, ad eccezione di quello assunto a tempo determinato, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità;
- Comportamenti, modi e linguaggi: il personale a contatto con l'utenza è tenuto a mantenere comportamenti improntati sulla correttezza, rispetto e cortesia.

L'Azienda si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e di cortesia.

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

1.8 Livello di servizio commerciale e nel front office

Viene assicurato, in Azienda, il funzionamento del servizio cassa, i cui operatori sono in grado di emettere qualsiasi tipo di biglietto, nonché un certo numero di rivendite autorizzate nel territorio, per facilitare l'acquisto dei titoli di viaggio nonché la vendita a bordo.

1.9 Integrazione modale

L'Azienda ha avviato un progetto di integrazione modale con Trenitalia Spa ed è partecipe nell'attività del progetto SINTAS che riguarda il programma operativo di integrazione tariffaria e modale della Regione Autonoma della Sardegna.

1.10 Attenzione all'ambiente

L'ASPO Spa pone particolare attenzione all'ambiente provvedendo alla definizione del rinnovo del parco con mezzi dotati delle tecnologie antinquinamento.

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Rappresentazione

Nella rappresentazione che segue sono indicate le risultanze dei monitoraggi interni sui Fattori di maggior interesse esterno:

<u>Sicurezza del viaggio</u>								
Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Incidentalità	n. sinistri con responsabilità conducente su totale incidenti	53,65%	56,41%	50,00%	45,65%	50,00%	75,47%	diminuzione
Vetustà dei mezzi	età dei mezzi (% mezzi superiore a 10 anni)	71,00%	71,00%	62,50%	62,50%	60,00%	0,00%	mantenimento
	età media del parco mezzi	11,25	12,25	12,11	13,11	13,57	1,12	mantenimento/miglioramento
<u>Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore</u>								
Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Sinistri con danno a persona (in vettura)	sinistri con danno a persona in vettura/n. sinistri	14,63%	8,97%	13,04%	10,87%	18,42%	5,63%	diminuzione
<u>Regolarità del servizio</u>								
Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Rete TPL	Lunghezza rete linee contributate	165,00	149,95	156,75	165,45	170,45	177,25	miglioramento
Affidabilità	% corse effettive / corse programmate	99,20%	99,57%	99,70%	99,85%	99,80%	99,89%	mantenimento/miglioramento
Copertura giornaliera	n. ore servizio al dì	17,35	17,35	17,35	17,35	18	18	mantenimento
Distanza media fermate	Mt.	150 mt.	150 mt.	150 mt.	150 mt.	150 mt.	150 mt.	mantenimento
Velocità commerciale	media Km./ media percorrenza	20,33	20,44	21,92	21,08	20,73%	21,94%	mantenimento/miglioramento
Puntualità	% bus in orario	55,42%	43,44%	79,51%	79,66%	66,00%	/	
<u>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</u>								

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Pulizia dei mezzi	Frequenza pulizia esterna bus (minima)	giorni alterni	25,00%	32,91%	29,98%	49,47%	39,47%	mantenimento/miglioramento
	Frequenza pulizia interna bus (ordinaria)	giornaliera	35,00%	52,93%	57,72%	15,54%	27,63%	mantenimento/miglioramento
	Frequenza pulizia accurata (radicale)	mensile / quind.	3,34%	7,67%	7,47%	6,79%	4,89%	mantenimento/miglioramento
Confortevolezza del viaggio a bordo e sul percorso								
Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Affollamento	media posti offerti	81,50	81,50	78,13	78,13	76,20	19,52	miglioramento
Climatizzazione	n.bus climatizzati/n.bus	41,66%	41,66%	50,00%	50,00%	52,00%	100,00%	mantenimento
Fermate	% fermate con pensiline	12,50%	8,58%	9,09%	9,09%	9,09%	9,08%	miglioramento
Informazioni alla clientela								
Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Tempestività	Avvisi alla clientela in caso di modifiche al servizio	si	si	si	si	si	si	mantenimento
Tariffari, orari, percorsi	n. mezzi dotati/ totale automezzi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	mantenimento
Capacità relazionali del personale a contatto con la clientela								
Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Segnalazione autisti	n. rapporto negativi del pers. Controllo/anno	12,32%	6,58%	6,30%	1,92%	4,11%	6,94%	diminuzione
Livello di servizio nelle operazioni di sportello (Servizio commerciale)								
Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Punti vendita abbonamenti + titoli	Sportello cassa aziendale	1	1	1	1	1	1	mantenimento
Punti vendita altre tipologie titoli	n. punti vendita	n. 70	n. 70	n. 75	n. 77	n. 77	65,00%	miglioramento
Vendita a bordo (biglietto tariffa maggiorata)	% mezzi dotati	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	mantenimento
Integrazione modale								

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali / totale corse	(*) Esiste una nota con Trenitalia per la gestione della Linea n. 9 (servizio trasporto Olbia-FS / Stazione Marittima e viceversa)						
<u>Attenzione all'ambiente</u>								
Indicatori	Unità di misura	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Standard obiettivo 2011
Mezzi con motore ecologico	n. mezzi con motore EUR 02, 03, 04, 05, elettrico / n. mezzi	29,17%	29,17%	37,50%	37,50%	40,00%	100,00%	mantenimento

2. Indagine di Customer Satisfaction

MONITORAGGIO ESTERNO (SERVIZIO TPL):

Il rapporto con i clienti e la loro soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per il funzionamento di un'Azienda che offre servizi di pubblica utilità. L'ASPO Spa si impegna ad effettuare una volta all'anno il monitoraggio della Qualità percepita dai clienti, tramite una indagine campionaria, per capire e valutare il livello di gradimento dell'utenza e recepire suggerimenti e consigli.

In quest'ottica, l'ASPO Spa, nel 2010 ha effettuato un'indagine sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza del servizio di trasporto pubblico offerto rispetto alle loro esigenze.

L'indagine è stata rivolta a circa 200 clienti, di cui il 96,39% studenti, il 12,89% lavoratori, il 7,22% pensionati, con una frequenza giornaliera del 52,06%.

Ad essi è stato sottoposto un questionario di 11 domande riguardanti alcuni aspetti del servizio, nello specifico si chiedeva loro di esprimere un giudizio sulla sicurezza viaggio e personale, puntualità, frequenza corse, pulizia mezzi, confortevolezza, informazioni, professionalità, reperibilità titoli di viaggio, attenzione all'ambiente e capacità dell'Azienda di innovare i servizi in relazione ai bisogni.

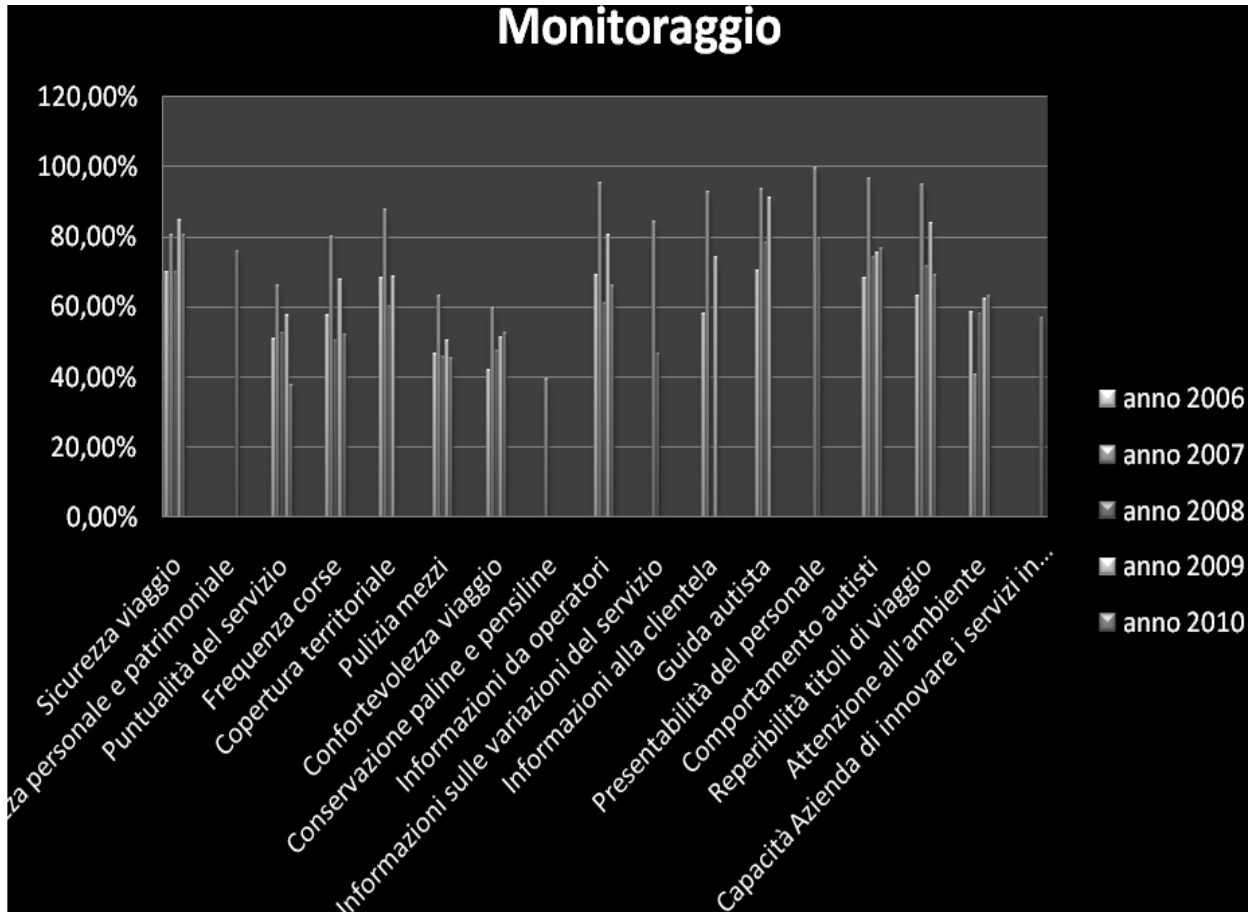
Per una migliore lettura dei risultati inerenti la Customer Satisfaction, effettuata nel 2010, si ritiene di proporre la seguente Scheda riepilogativa degli esiti riguardanti anche le rilevazioni degli anni precedenti:

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Fattori di Qualità	% livello di soddisfazione totale				
	Risultato 2006	Risultato 2007	Risultato 2008	Risultato 2009	Risultato 2010
Sicurezza viaggio					80,60%
Sicurezza personale e patrimoniale	69,95%	80,46%	70,05%	84,54%	75,86%
Puntualità del servizio	50,98%	65,88%	52,66%	57,73%	37,50%
Frequenza corse	57,60%	80,12%	50,24%	67,53%	52,16%
Copertura territoriale	67,95%	87,57%	59,90%	68,56%	
Pulizia mezzi	46,33%	63,01%	45,89%	50,52%	45,26%
Confortevolezza viaggio	41,86%	59,77%	47,34%	51,03%	52,59%
Conservazione paline e pensiline		39,52%			
Informazioni da operatori	69,05%	95,27%	60,87%	80,41%	
Informazioni sulle variazioni del servizio		84,21%	46,38%		
Informazioni alla clientela	57,96%	92,53%		74,23%	65,95%
Guida autista	70,13%	93,68%	78,26%	91,24%	
Presentabilità del personale		99,43%	79,71%		
Comportamento autisti / Professionalità	67,98%	96,49%	73,91%	75,26%	76,72%
Reperibilità titoli di viaggio	63,25%	94,83%	71,50%	84,02%	68,97%
Attenzione all'ambiente	58,32%	40,80%	57,97%	62,37%	62,93%
Capacità Azienda di innovare i servizi in relazione ai bisogni					56,90%

CARTA DELLA MOBILITÀ

Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011



Dall'analisi dei dati emerge un risultato ampiamente positivo circa la sicurezza viaggio, sicurezza personale e patrimoniale e comportamento autisti/professionalità, quella meno lusinghiera, anche se comunque positiva, risulta essere la valutazione sull'informazione e reperibilità titoli di viaggio, mentre il giudizio espresso dall'utenza sulla frequenza delle corse, il comfort durante il viaggio e la capacità dell'Azienda di innovare i servizi in relazione ai bisogni hanno evidenziato una minore soddisfazione, le attese sono state deluse riguardo la regolarità del servizio e la pulizia dei mezzi.

L'ASPO Spa, considerato che i risultati raggiunti nel 2010 sono mediamente sufficienti, ha previsto, per migliorare sensibilmente le proprie performance, di intervenire, prioritariamente, sui fattori di maggiore insoddisfazione e di realizzare importanti impegni e progetti ritenuti strategici per il miglioramento della qualità del servizio adeguato alle esigenze della mobilità olbiese.

CARTA DELLA MOBILITÀ

Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011

MONITORAGGIO ESTERNO (SERVIZI SPECIALI)

Nel periodo febbraio/aprile 2010 l'ASPO Spa ha condotto la prima indagine di Customer Satisfaction con l'obiettivo di rilevare il gradimento dei Servizi Speciali offerti.

Sono stati predisposti gli strumenti atti a rilevare ed elaborare i dati ed è stato avviato il sondaggio sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza dei servizi offerti alle esigenze degli utilizzatori dei Servizi Speciali, con particolare riferimento al Servizio Scuolabus e Servizio trasporto soggetti disagiati e diversamente abili.

1) SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI

L'indagine relativa ai fruitori del Servizio di Trasporto degli alunni delle scuole dell'obbligo è stata condotta su un campione di circa 121 utenti (famiglie) ai quali è stato consegnato un Questionario ai fini della compilazione.

La ricerca ha permesso di effettuare un confronto tra ciò che gli utenti desiderano, Qualità Attesa, e le valutazioni che attribuiscono al servizio erogato dall'Azienda, Qualità Percepita.

Per una migliore lettura dei risultati dell'indagine effettuata nel 2010, si ritiene di proporre la seguente Scheda riepilogativa:

Tabella 1 - Livello di soddisfazione del servizio

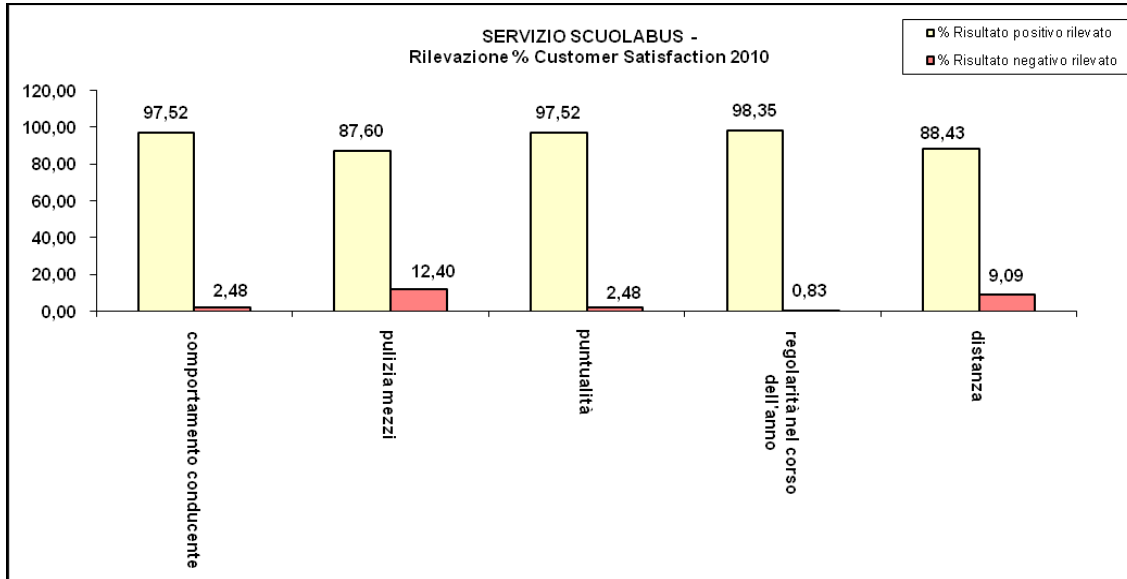
FATTORE	ELEMENTI DELLA QUALITÀ'	GIUDIZIO	RISULTATO ATTESO
Rapporti con i Clienti	Comportamento e la cortesia del conducente	4,58	4,00
Comfort di viaggio	Pulizia interna ed esterna del veicolo	3,80	4,00
Affidabilità del servizio	Puntualità	4,48	4,00
	Regolarità del servizio nel corso dell'anno	4,56	4,00
	Distanza fermata dall'abitazione	4,26	4,00

Dati estrapolati dal Modulo "Matrice Questionario Customer Satisfaction (cod. 120 B)

Tabella 2 - Risultato rilevato

CARTA DELLA MOBILITÀ

Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011



Analizzando il grafico di gradimento del Servizio è evidente il prevalere di giudizi generali ottimi rispetto al grado di soddisfazione degli utenti.

Per completezza si segnala la punta di soddisfazione più elevata che è stata la valutazione della regolarità del servizio nel corso dell'anno, il giudizio positivo sulla distanza nonostante la richiesta di maggiore sensibilizzazione per l'individuazione dei punti di raccolta e il grado di minore soddisfazione riferita agli interventi di pulizia dei mezzi.

CARTA DELLA MOBILITÀ
<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

2) SERVIZIO TRASPORTO SOGGETTI DISAGIATI E DIVERSAMENTE ABILI

L'indagine relativa ai fruitori del Servizio di trasporto dei soggetti disagiati e diversamente abili è stata condotta su un campione di circa 39 utenti (famiglie) ai quali è stato consegnato un Questionario ai fini della compilazione. La ricerca ha permesso di effettuare un confronto tra ciò che gli utenti desiderano, Qualità Attesa, e le valutazioni che attribuiscono al servizio erogato dall'Azienda, Qualità Percepita.

La sintesi dei risultati dell'indagine per l'anno 2010 ha determinato la seguente rappresentazione:

Tabella 1 - Livello di soddisfazione del servizio

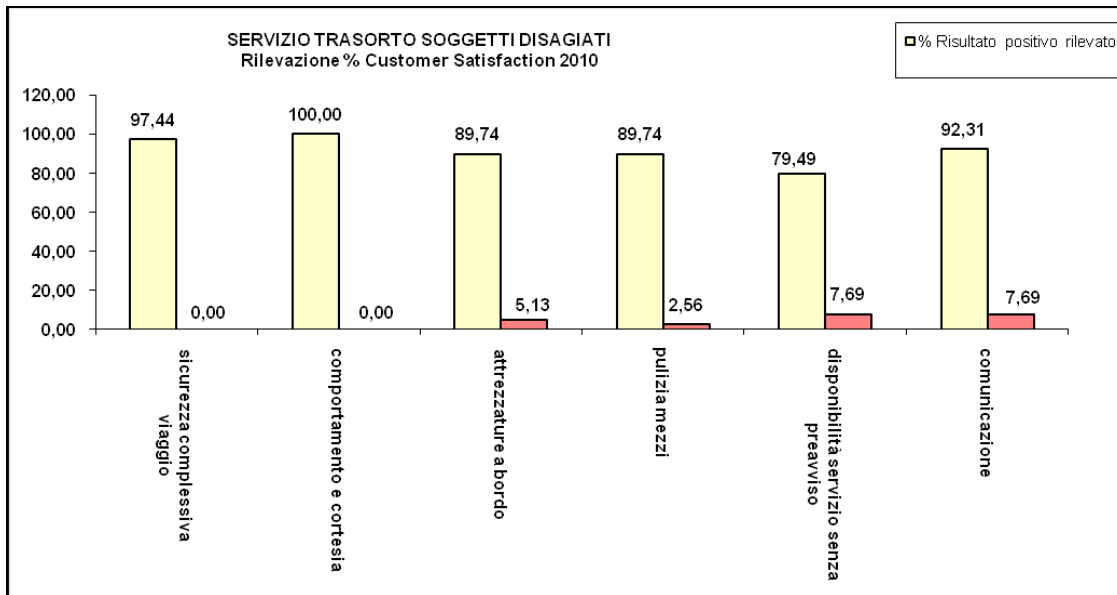
FATTORE	ELEMENTI DELLA QUALITÀ	GIUDIZIO	RISULTATO ATTESO
Sicurezza del viaggio	Livello di sicurezza complessiva del viaggio	4,33	4,00
Rapporti con i Clienti	Comportamento e cortesia del personale	4,67	4,00
	Comunicazione con uffici ASPO	4,10	4,00
Comfort di viaggio	Livello tecnico delle attrezzature a bordo dei mezzi	3,87	4,00
	Pulizia del veicolo interna ed esterna	3,92	4,00
Affidabilità del servizio	Disponibilità del servizio senza preavviso	3,51	4,00

Dati estrapolati dal Modulo "Matrice Questionario Customer Satisfaction (cod. 120 A)

Tabella 2 - Risultato rilevato

CARTA DELLA MOBILITÀ

Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011



Analizzando il grafico di gradimento del Servizio è evidente il prevalere di giudizi generali positivi rispetto al grado di soddisfazione degli utenti.

Per completezza si segnala che la punta di insoddisfazione più elevata è stata la valutazione del comportamento e cortesia del personale conducente, mentre, per il livello tecnico delle attrezzature a bordo dei mezzi, la pulizia dei veicoli interna ed esterna e la disponibilità del servizio senza preavviso (*chiamate fuori prospetto effettuate compatibilmente con le attività programmate*), gli utenti hanno messo in luce una minore soddisfazione.

3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta della Mobilità

CARTA DELLA MOBILITÀ

<i>Codice 101 edizione 6 del 21.03.2011</i>

Con la sesta edizione della Carta della Mobilità, l'Azienda mantiene l'impegno di pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale completa degli esiti delle rilevazioni effettuate; detta versione integrale è posta in visione per l'utenza presso gli uffici aziendali, ed è consultabile sul sito di ASPO Spa: <http://www.aspo.it>.

La versione ridotta della Carta della Mobilità, avente funzione pubblicitaria e di comunicazione, contiene alcuni elementi essenziali sulla modalità di reperimento e consultazione della stessa versione integrale.

L'Azienda s'impegna a diffondere la versione ridotta della Carta presso gli uffici aziendali, le rivendite dei titoli di viaggio, scuole cittadine, uffici pubblici.

La presente Carta della Mobilità ha validità sino alla pubblicazione della successiva edizione.

Per tutto quanto non espressamente previsto, si rinvia ai Codici ed alle norme di legge.

Qualsiasi modifica dovesse subire, nel corso dei prossimi mesi, il servizio in generale o il sistema tariffario, sarà cura dell'Azienda comunicarla tempestivamente agli utenti, tramite i mass media, con specifiche campagne informative e con l'inserimento sul sito internet aziendale.

4. Certificazione di Qualità

L'ASPO Spa ha ottenuto nell'anno 2006 la certificazione di Qualità a norma UNI EN ISO 9001:2000, per il servizio di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale. Servizi di trasporto disabili. Servizi di trasporto scuolabus".

Il Sistema Qualità rappresenta lo strumento che l'ASPO Spa utilizza per attuare la propria missione attraverso l'impegno costante per l'attuazione degli obiettivi aziendali e la collaborazione del personale per il loro raggiungimento.