ASPO

CARTA DELLA MOBILITÀ 2021

Città di Olbia

STOP
BUS

INDICE

PAG 04 *NUMERI UTILI*

PAG 05 *CARTA DELLA MOBILITA'' 2021*
- Cos'è la Carta della Mobilità ASPO

PAG 05 *RIFERIMENTI NORMATIVI E CONTRATTO DI SERVIZIO*

PAG 06 *VALIDITÀ' E DIFFUSIONE DELLA CARTA*
- Stato delle Revisioni

PAG 07 *INIZIATIVE DI ASPO DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA COVID- 19*

PAG 08 *ASPO SI PRESENTA*
- Breve storia
- Struttura Giuridica

PAG 09 *SISTEMA DEI VALORI*
- Codice etico

PAG 09 *SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI*
- Qualità, ambiente, sicurezza

PAG 10 *NUMERI DELL'AZIENDA*
- Il Parco mezzi del Servizio di Trasporto Pubblico

PAG 12 *TRASPORTO PUBBLICO LOCALE*
- Offerta e modalità di fruizione
- Linee ordinarie

PAG 13 *SISTEMA TARIFFARIO*
- Tariffe e tipologie di biglietti e abbonamenti
- Biglietti
- Abbonamenti

INDICE

- Status di studente e agevolazioni
- Acquisto titoli di viaggio
- Acquisto a bordo
- Ricarica Abbonamenti
- Ricarica con ASPO app
- Vendita Biglietti a Bordo

PAG 19 *CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO*
- Regole di viaggio
- Diritti e doveri del cliente
- Norme di comportamento

PAG 21 *SANZIONI AMMINISTRATIVE*
- Importo delle sanzioni
- Modalità di pagamernto

PAG 23 *MODALITA' DI TRASPORTO*
- Trasporto bambini
- Trasporto di persone con disabilità motoria o mobilità ridotta
- Trasporto di cose
- Trasporto di animali

PAG 26 *INFORMAZIONI AL CLIENTE*
- Reclami e segnalazioni
- Risarcimento danni a cose e persone
- Oggetti smarriti

PAG 27 *QUALITA' DEL SERVIZIO*
- Customer Satisfaction

NUMERI UTILI

ASPO SpA

Sede Operativa e Amministrativa
Via Indonesia, 9 • Zona Industriale Settore 2
07026 Olbia (SS)

Orari di apertura al pubblico:

- mattina dal lunedì al venerdì
dalle ore 8:15 alle ore 13:30
- pomeriggio martedì e giovedì
dalle ore 15:00 alle ore 17:30

Contatti:

- centralino: +39 0789 553800
- pec: info@pec.aspo.it
- e-mail: info@aspo.it

Informazioni utili in tempo reale

- numero verde gratuito 800 19 18 47
tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 18:00

Reclami e suggerimenti

Segnalazione diretta

- Via Indonesia n. 9 – Z.I. Settore n. 2 07026 Olbia (SS)

Segnalazione telefonica

- +39 0789 553800
dal lunedì al venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:30
dal martedì al giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:30
- numero verde gratuito: 800 19 18 47
tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 18:00

Segnalazione scritta

- ASPO spa via Indonesia n. 9, Z.I. Settore n. 2 07026 Olbia (SS)
- e-mail: info@aspo.it
- pec: info@pec.aspo.it

Ufficio cassa per vendita titoli di viaggio

- +39 0789 553817/553819
dal lunedì al venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:30
pomeriggio martedì, mercoledì e giovedì
dalle ore 15:00 alle ore 17:30

Ufficio oggetti smarriti

- +39 0789 553800
dal lunedì alla domenica dalle ore 5:30 alle ore 21:30

CARTA DELLA MOBILITA' 2020

COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ ASPO

La Carta della mobilità è il documento ufficiale che regola i rapporti fra ASPO e i clienti/utenti che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico. È uno strumento di semplice consultazione che fornisce informazioni sui servizi offerti e permette di conoscere l'attività dell'Azienda.

Con la Carta della mobilità, ASPO si impegna a erogare i propri servizi garantendo il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza e imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta
- Rispetto dell'ambiente
- Trasparenza

RIFERIMENTI NORMATIVI E CONTRATTO DI SERVIZIO

La Carta è stata redatta facendo riferimento, per quanto applicabile ad ASPO, ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- **Decreto del Presidente della Repubblica n.753 del 1980**
"Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto"
- **Legge n. 400 del 23 Agosto 1988**
Disciplina delle attività di governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri
- **Legge n. 146 del 12 giugno 1990**
"Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali"
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**
"Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici"
- **Decreto Legislativo n. 422 del 19 novembre 1997**
"Conferimento alle Regioni ed altri enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale"
- **Legge n. 281 del 30 luglio 1998**
"Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti"
- **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"
- **Legge Regione Sardegna n. 21 del 7 dicembre 2005**
"Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna"
- **D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005** "Codice del Consumo"

- **Regolamento (UE) n.181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011**

"Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004"

- **Legge Regione Sardegna n. 17 del 3 luglio 2015**

"Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale"

- **Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Sardegna n. 20/6 del 12 aprile 2016**

"Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre e di linea. L.R. 7 dicembre 2005 n. 21"

- **Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Sardegna n. 36/8 del 16 giugno 2016**

"Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale (L.R. 3 luglio 2015 n. 17). Atto di indirizzo interpretativo e applicativo, ai sensi dell'art.8, comma 1 lettera a), della L.R. n. 31/1998. Direttive applicative"

- **Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Sardegna n. 40/4 del 6 luglio 2016**

"Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale, terrestre e di linea. L.R. 7 dicembre 2005 n. 21. Rettifica"

- **Contratto di Servizio per il trasporto pubblico locale n. 61 del 24.06.2009 e successive proroghe**
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 marzo 2020**

Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19" e successivi.

VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta ha validità sino alla pubblicazione della successiva edizione, per tutto quanto non espressamente previsto, si rinvia ai Codici ed alle norme di legge.

Potrà essere periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore.

L'informazione delle variazioni apportate alla Carta, sarà indicata nella tabella "stato delle revisioni" di cui al paragrafo successivo.

ASPO garantisce la diffusione della propria Carta e dei suoi aggiornamenti sul sito www.aspo.it

Stato delle Revisioni:

N° della Revisione	***0***
Data	***26/05/2021***
Motivo della Revisione	***Prima Edizione 2021***

INIZIATIVE DI ASPO DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA COVID-19

Di seguito le modalità di supporto per il territorio, i clienti/utenti e i dipendenti durante l'emergenza COVID-19:

Territorio

Durante tutto il periodo di emergenza, ASPO ha continuato ad erogare il servizio, rimodulandolo per andare incontro alle esigenze dei clienti/utenti, sulla base della normativa nazionale, regionale e comunale, in termini di contrasto e contenimento della diffusione del contagio da COVID-19.

Clienti/utenti

Tutti i mezzi sono sottoposti a igienizzazione quotidiana con prodotti specifici, per garantire i massimi standard di sicurezza a bordo, nel rispetto delle disposizioni attualmente in vigore.

E' data ampia comunicazione sui mezzi, delle disposizioni da osservare per il contenimento della diffusione del contagio da COVID-19, relativamente al corretto rispetto dei comportamenti, all'utilizzo dei dispositivi di sicurezza e all'occupazione dei posti a bordo.

Personale ASPO

Per ASPO la salute dei dipendenti sul luogo di lavoro è una priorità assoluta, così come la loro sicurezza.
Sui mezzi ASPO, lo spazio del conducente è stato delimitato, a tutela dello stesso, in modo da distanziarlo dai passeggeri ed è stata altresì sospesa la vendita dei biglietti a bordo.
I dipendenti hanno ricevuto ampia comunicazione sui comportamenti da rispettare, al fine di ridurre le possibilità di contagio.
Vengono periodicamente distribuiti dall'azienda i dispositivi di protezione individuale e sono stati installati i supporti di plexiglas dove necessario.
E' favorito il lavoro in smart working, ove possibile. I luoghi di lavoro sono oggetto di pulizia e/o sanificazione quotidiana.

VIAGGIARE IN SICUREZZA

Sui mezzi ASPO sono in vigore le seguenti indicazioni a tutela della salute di tutti:

- Indossare la mascherina correttamente, coprendo naso e bocca, per tutta la durata del viaggio
- Non usare il trasporto pubblico se sono presenti sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre,tosse, raffreddore)
- Acquistare i biglietti preferibilmente tramite l'app ASPO, TVM (ticket vending machine - distributore automatico di biglietti) oppure presso biglietterie e rivendite autorizzate
- Alle fermate e durante la salita e la discesa, mantenere sempre la distanza di almeno un metro dalle altre persone
- La porta anteriore del bus deve rimanere chiusa. La salita e la discesa dei passeggeri è possibile dalle altre porte
- Prima di salire a bordo verificare la segnaletica sulle porte di salita e di discesa e il numero massimo di passeggeri consentito per il bus che si deve prendere
- Non sedersi sui posti contrassegnati da apposito divieto
- I passeggeri in piedi devono evitare il posizionamento "faccia a faccia"
- Non avvicinarsi all'area riservata al conducente
- Igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso.

Le indicazioni relative alla prevenzione della diffusione del COVID-19 possono variare sulla base della normativa nazionale, regionale e comunale.

ASPO SPA SI PRESENTA

BREVE STORIA

1975
Il Comune di Olbia istituisce l'Azienda Speciale Trasporti
1976
L'Azienda Speciale Trasporti assume la denominazione di Azienda Municipale Trasporti Urbani (A.M.T.U.)
1996
L'A.M.T.U. in osservanza alle disposizioni della Legge n. 142 del 1990 diventa Azienda Servizi Pubblici Olbia e assume la denominazione di A.S.P.O.
2002
A.S.P.O. diventa società per azioni a prevalente capitale pubblico in conformità alla Legge 127 del 1997
2018
ASPO SpA acquisisce alcune attività, mezzi e servizi della I.&G. GALLURA SpA in liquidazione, a seguito della revisione delle società partecipate, ai sensi del D. Lgs. 175/2016.

STRUTTURA GIURIDICA

ASPO SpA è una società per azioni a totale capitale pubblico con socio unico proprietario il Comune di Olbia.
Il capitale sociale di ASPO SpA è di Euro 1.054.762,00

SISTEMA DEI VALORI

CODICE ETICO

ASPO si pone l'obiettivo di organizzare, gestire ed erogare servizi di utilità sociale e di tutela ambientale, di trasporto pubblico, di parcheggi, di gestione di strutture culturali, museali, di conservazione ed archiviazione e più in generale dei servizi destinati a soddisfare esigenze pubbliche.
I valori fondamentali su cui si basa l'attività dell'azienda sono:

- Integrità nel rispetto di Leggi e Regolamenti
- Ripudio di ogni discriminazione
- Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane ed equità dell'autorità
- Radicamento territoriale
- Trasparenza ed etica degli affari
- Qualità
- Diversità

L'attività aziendale viene svolta nell'assoluto e pieno rispetto dei suddetti principi, che ASPO ritiene fondamentali e si impegna a rispettarli nei confronti di chiunque, perché non rimangano meri enunciati, ma si traducano in condotte e comportamenti immanenti all'azienda.

SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA

Dal 2006 ASPO è certificata UNI EN ISO 9001:2008, per il servizio di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale. Servizi di trasporto disabili. Servizi di trasporto scuolabus".
Dal 2016 ha ottenuto l'estensione del Sistema Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 anche alle seguenti attività: Gestione aree di sosta a pagamento, Servizio segnaletica stradale, Servizio di riscossione tributi comunali, Mediateca Comunale, Bike Sharing e Servizi turistici.

Nel 2018 vi è stato il rinnovo della Certi ficazione del Sistema di Gestione Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per tutte le attività sopra illustrate. La certificazione del Sistema di gestione aziendale secondo le norme OHSAS 18001:2007, acquisita nell'anno 2014, testimonia che vengono, altresì, applicate le procedure di gestione della sicurezza ed i programmi di prevenzione e miglioramento per tutti gli aspetti inerenti la sicurezza, legati alle attività aziendali.

Nel 2019 ASPO ha ottenuto l'estensione del Sistema Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e OHSAS 18001:2007 anche alle attività di:

- erogazione del servizio di trasporto acqua (non destinata ad uso alimentare) a mezzo di autobotti per utilizzo diretto o per conto terzi;

- erogazione del servizio di autospurgo su reti fognarie, impianti di sollevamento e impianti di depurazione, fosse settiche;
- gestione del verde e decoro urbano.

Nel 2020 la Commissione Tecnica dell'Ente Certificatore Certiquality, ha deliberato che il Sistema di Gestione Qualità dell'azienda ASPO SpA, risulta conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Vi è stato, inoltre, il passaggio dalla certificazione BS OHSAS 18001:2007 alla norma UNI ISO 45001:2018 sui Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro.

La UNI ISO 45001:2018 specifica i requisiti per un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, al fine di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro.

NUMERI DELL'AZIENDA

Gli autobus dell'ASPO, percorrono mediamente in un anno 1.382.429 Km, lungo una rete pari a 189 Km, effettuando circa 117.016 corse con un tempo medio di percorrenza di 34,38 minuti, pari a una velocità commerciale media di 21,70 Km/h. Il servizio di trasporto è operativo 365 giorni all'anno.

Nel 2020 gli autobus aziendali hanno percorso 1.202.111 km ed hanno trasportato 804.881 passeggeri (con un decremento di 708.914 passeggeri pari a circa il 50%, rispetto ai 1.513.795 trasportati nel 2019, in conseguenza dell'emergenza sanitaria ancora in corso).

Le linee maggiormente utilizzate risultano essere la n. 1 e la n. 2 con oltre il 50% di passeggeri trasportati.

Le fermate previste lungo la rete sono 422 di cui circa 340 dotate di paline semplici di fermata, 82 dotate di paline intelligenti contenenti le informazioni, in tempo reale, sui tempi di arrivo dei mezzi e stato del servizio e 46 dotate di pensiline.

La distanza media delle fermate prefissate è di circa 150 mt.
La rete urbana si sviluppa su 12 linee in concessione, esercitate con un parco mezzi di 34 autobus.

Abitare il Tempo
Olbia teatri topografici
11
O NAZIONALE DI
COMUNE DI OLBIA
SCUOLA BUS
IVECO

IL PARCO MEZZI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

Il parco mezzi ASPO è così suddiviso per tipologia di servizio:

- **Trasporto Pubblico Locale**

n. 34 autobus di cui n. 7 da mt. 7,00, n. 5 da mt. 7,90, n. 16 da mt.10,50, n. 3 da mt. 12,00 e n. 3 da mt. 18.

L'anzianità del parco mezzi del servizio TPL, alla data del 31/12/2020, presenta un valore medio di 10,56 anni.

Il 100% del parco mezzi è dotato di apparati elettronici per la convalida dei titoli di viaggio.

Il 100% è dotato di impianto di aria condizionata, per un migliore comfort del viaggio e di un sistema di videosorveglianza che rileva incidenti a veicoli e persone.

Il 98% è dotato di pedane per il trasporto di passeggeri con disabilità.

Il 50% è dotato di dispositivi audiovisivi con display TFT monitor da 18,5 ".

Sotto il profilo delle emissioni, la maggior parte della flotta (70,60% degli autobus di ASPO, vale a dire 24 su 34) è dotata di motori con standard Euro V assicurando un importante risultato, volto al rispetto dell'impatto ambientale dei mezzi ASPO, nell'area del comune di Olbia.

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

OFFERTA E MODALITÀ' DI FRUIZIONE

ASPO 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, al fine di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni inquinanti.

La rete urbana si sviluppa su 12 linee garantendo così i collegamenti con i principali siti di interesse collettivo. Sono inoltre garantiti i collegamenti con le frazioni di Murta Maria, Porto Rotondo e Berchiddeddu.

LINEE ORDINARIE

Il servizio fornito da ASPO si svolge dalle ore 5:55 (orario prima corsa) alle ore 23:40 (orario ultima corsa), coprendo per il 72,71 % l'arco dell'intera giornata.

Le linee ordinarie annuali sono:

- **LINEA 1**

SA MARINEDDA - BASA

- **LINEA 2**

AEROPORTO - QUARTIERE SA 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 12**

OLBIA - BERCHIDDEDDU

Le fasce orarie garantite, in caso di sciopero, sono le seguenti: 6:30 / 9:30 e 18:30 / 21:30.
Per gli orari consultare il link
http://olbia.mycicero.it/tp/aspo/StampaOrari/Index .

Nell'applicazione ASPO APP e nel sito è disponibile il motore di ricerca TRAVEL PLANNER che consente di calcolare gli itinerari delle linee aziendali.
www.mycicero.it/aspo-ot/TPWebPortal/ .

SISTEMA TARIFFARIO

TARIFFE E TIPOLOGIE DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI

Le tariffe, le tipologie dei biglietti e degli abbonamenti sono stabilite dalla Regione Autonoma della Sardegna.

BIGLIETTI / TARIFFE

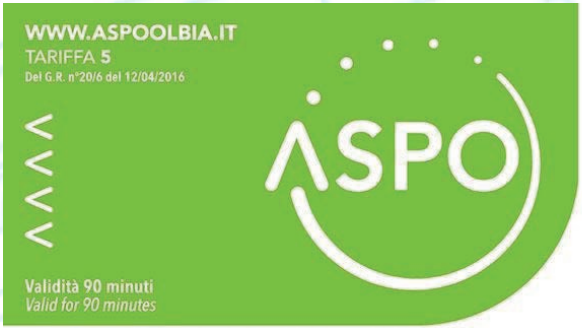
- **CORSA SEMPLICE**

€ 1,00 - validità 90 minuti

CORSA SEMPLICE
STANDARD JOURNEY

- **CORSA SEMPLICE - acquisto a bordo**

€ 1,50 - validità 90 minuti



CORSA SEMPLICE - TARIFFA MAGGIORATA
STANDARD JOURNEY - HIGHER FARE

- **BIGLIETTO GIORNALIERO**

€ 2,80 - validità 24 ore dalla prima convalida

GIORNALIERO
DAY PASS

- **12 CORSE SEMPLICI**

€ 10,00 - validità 90 minuti ciascuna

12 CORSE SEMPLICI
12 STANDARD JOURNEYS

- **ABBONAMENTO IMPERSONALE SETTIMANALE**

€ 10,00 - validità 7 giorni dalla prima obliterazione

ABBONAMENTO IMPERSONALE SETTIMANALE
WEEKLY TRANSFERABLE PASS

ABBONAMENTI

ABBONAMENTO MENSILE

validità 1 mese solare

- **TARIFFA ORDINARIA** **€ 28,50**
- **TARIFFA STUDENTI** **€ 17,00**
- **TARIFFA +65 ANNI** **€ 13,50**

ABBONAMENTO ANNUALE

validità 12 mesi solarI

- **TARIFFA ORDINARIA** **€ 253,00**
- **TARIFFA STUDENTI** **€ 145,00**

valido dal 1 Settembre al 31 Agosto

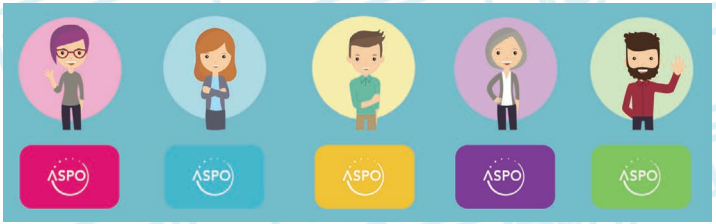
- **TARIFFA +65 ANNI** **€ 113,00**

Per le tariffe consulta il link
https://www.aspo.it/orari-tariffe-rivendite/

STATUS DI STUDENTE E AGEVOLAZIONI

Secondo quanto stabilito dalla Regione Sardegna, sono considerati studenti tutti coloro che di età non superiore ai trentacinque anni, risultino iscritti nelle scuole, nelle università sarde o ai corsi di formazione professionale finanziati dalla regione.

Per maggiori informazioni rivolgersi all'Ufficio Cassa ASPO, all'Info Point e consulta il link https://www.aspo.it/contatti /



ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO

ASPO offre le seguenti modalità di acquisto:

- Abbonamenti esclusivamente presso l'Ufficio Cassa ASPO e l'Info Point.
- APP ASPO:
https://www.aspo.it/download-app/
- MyCicero:
https://www.mycicero.it/
- TVM presenti in zona:
  - Aeroporto Costa Smeralda:
  https://goo.gl/maps/Pig8LsEotRX93kSt9
  - Via Mameli:
  https://goo.gl/maps/w9e1ioPAmhWuosoV7
  - Necropoli San Simplicio:
  https://g.page/necropoli-san-simplicio?share
  - Via D'Annunzio:
  https://goo.gl/maps/2vbRR8JEDjMmSxqk8
- Distributore automatico Basa:
https://goo.gl/maps/bZTjL1ThZr8K9EoS9
- Rivenditori autorizzati :
https://www.aspo.it/orari-tariffe-rivendite/
- Info point:
https://g.page/InfopointOlbia?share
- Sede ASPO:
https://goo.gl/maps/cuyiBn3WhtQtvFSJ9
- SMS al numero 4856856 con scritto ASPO per il biglietto di corsa semplice 90 minuti e con scritto ASPOG3 per il biglietto giornaliero.

In caso di invio di SMS da SIM ricaricabile, occorre accertarsi che:

- Il credito residuo sia sufficiente a coprire il costo della richiesta e del biglietto.
- Il gestore telefonico sia abilitato all'acquisto dei biglietti con il credito del cellulare.
- L'utenza telefonica richiedente sia abilitata alla ricezione dei servizi a sovrapprezzo.

Per l'attivazione del servizio, contattare il servizio clienti dell'operatore telefonico e richiedere l'abilitazione dei servizi con sovrapprezzo a fini di ticketing.

ACQUISTO A BORDO

A bordo degli autobus ASPO è possibile acquistare i biglietti di corsa semplice con la maggiorazione pari a € 0,50 prevista con Delibera G.R. n. 20/6 del 12.04.2016.

Al fine di agevolare l'operazione di vendita a bordo, compatibilmente con lo svolgimento del servizio di guida, l'utente dovrà corrispondere l'importo in contanti della cifra esatta, corrispondente a € 1,50. Il servizio è consentito in base alle disposizioni vigenti in materia di contenimento del contagio da COVID - 19.

VERIFICA!
SELEZIONA!
PAGA!
ASPO
TRASPORTO
SOSTA
RIVENDITE E BIGLIETTERIE
PRENOTAZIONE E PAGAMENTI

ASPO offre le seguenti modalità di ricarica:

- On line con ASPO Card su https://www.aspo.it/ricarica/ (l'abbonamento deve essere poi attivato, tramite le apposite validatrici, a bordo del bus)
- TVM (Ticket Vending Machine - Distributore automatico di biglietti)
- Ufficio Cassa
- Info Point.

Per ulteriori informazioni necessarie all'organizzazione del viaggio rivolgersi a:

- **Ufficio Cassa: +39 0789 553817 / +39 0789 553819**
- **Info Point: +39 0789 52206**

RICARICA CON ASPO APP

L'applicazione ASPO APP, compatibile con tutti sistemi operativi degli smartphone (Apple Ios, Android, Windows Phone), già utilizzata per il servizio parcheggi, consente l'acquisto di n. 4 tipologie di titoli di viaggio. Le stesse funzioni sono garantite dall'applicazione My Cicero.

Per usufruire del trasporto urbano, prima di salire a bordo, l'utente può acquistare il biglietto in formato elettronico utilizzando l'applicazione, previa la registrazione.

Le tipologie dei titoli di viaggio acquistabili sono: corsa semplice, giornaliero, settimanale impersonale e il carnet da dodici corse 90 minuti.

ASPO APP https://www.aspo.it/download-app/ .

REGOLE DEL VIAGGIO

Con l'acquisto del biglietto, tra l'utente e ASPO, si viene a determinare un impegno di natura contrattuale, disciplinato dagli articoli 1678 e seguenti del c.c. e dalle norme regolamentari aziendali. Il rapporto contrattuale in ogni caso si perfeziona all'atto della salita sui mezzi.

Le fermate sono individuate con una palina, con una pensilina o uno specifico cartello segnale contrassegnato dal marchio ASPO.

Le fermate sono tutte a richiesta, il cliente deve richiedere specificatamente l'intenzione di salire a bordo del mezzo.

Non è possibile salire fuori fermata, quando la vettura è in movimento ed infine non è consentito chiedere al conducente di scendere fuori fermata.

La sosta fuori fermata è permessa solo in casi eccezionali, previsti dalle vigenti norme e recepita da regole aziendali, sempre nel rispetto del Codice della Strada.

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE/UTENTE

Con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 sono stati stabiliti i diritti e i doveri del cliente/utente del servizio di trasporto pubblico.

Il viaggiatore ASPO ha pertanto diritto a:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità ed alla certezza del servizio
- Pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio, tariffe, variazioni di percorso e orario in caso di anormalità ed incidente
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso
- Igiene e pulizia dei mezzi
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e infrastrutture
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte
- Facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio
- Corrispondenza fra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni etcc.)
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta degli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il viaggiatore ASPO ha il dovere di:

- Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto, salvo diversa prescrizione
- Non occupare più di un solo posto a sedere
- Non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili
- Rispettare il divieto di fumo
- Non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dalla normativa vigente
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni presenti sui mezzi e le indicazioni ricevute dagli operatori
- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

NORME DI COMPORTAMENTO

Il Decreto del Presidente della Repubblica n. 753 del 11 luglio 1980 prevede che l'utente dei mezzi di trasporto pubblico, debba osservare tutte le prescrizioni relative all'uso dei medesimi.
É tenuto, in ogni caso, ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni delle aziende esercenti e del personale, per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonchè l'ordine e la sicurezza dell'esercizio.
I trasgressori saranno soggetti al pagamento di sanzioni amministrative e qualora previsto in ambito penale al pagamento di ammende e arresto da parte delle forze dell'ordine.
Per danni causati da disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente di patria potestà o tutela.
Gli utenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità al personale che nell'esercizio delle proprie funzioni, è incaricato di pubblico servizio e perciò tutelato dall'Art. 336 del Codice Penale.
Il personale addetto alla guida e/o di vigilanza può rifiutare la salita a bordo, qualora appaia che gli utenti risultino in stato di alterazione psicofisica o che possano creare in modo evidente danni ai passeggeri.
Gli utenti/clienti devono inoltre usare gli accorgimenti necessari e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonchè sulla sicurezza delle proprie cose.
ASPO non risponderà delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di quanto indicato.

SANZIONI AMMINISTRATIVE

IMPORTO DELLE SANZIONI

Ai sensi della Legge Regionale n. 17/2015 e del D.P.R. n. 753/80 si applicano, per le violazioni indicate, le seguenti sanzioni:

- viaggio privo di idoneo titolo di viaggio (art.4 comma 2 L.R. 17/2015) - sanzione da € 40,00 a € 150,00 oltre tariffa evasa di € 1,00
- viaggio con validazione assente del titolo di viaggio all'inizio della tratta (art.4 comma 2 L.R. 17/2015) - sanzione da € 40,00 a € 150,00 oltre tariffa evasa di € 1,00

Con riferimento alla bigliettazione elettronica:

- viaggio con titolo irregolare per mancanza di convalida all'inizio della tratta (art.4 comma 3 L.R. 17/2015) - sanzione di € 4,00
- viaggio con titolo irregolare per mancanza di convalida ad ogni trasbordo (art.4 comma 3 L.R. 17/2015) - sanzione di € 4,00.

Sono inoltre previste le seguenti sanzioni:

- viaggio con titolo di viaggio contraffatto o alterato (art.4 comma 4 L.R. 17/2015) - sanzione da € 150,00 a € 400,00 oltre la tariffa evasa di € 1,00
- viaggio con abbonamento personale irregolare per mancanza temporanea del titolo (art.4 comma 5 L.R. 17/2015) sanzione di € 6,00
- viaggio con abbonamento personale irregolare per mancanza del necessario documento di legittimazione (art.4 comma 5 L.R. 17/2015) sanzione di € 6,00.

Relativamente al comportamento a bordo sono previste le seguenti sanzioni:

- Danneggiamento di attrezzature o beni strumentali al trasporto pubblico (art.4 comma 10 L.R. 17/2015) sanzione da € 100,00 a € 400,00 oltre al risarcimento del danno in sede civile
- Divieto di fumo e di utilizzo delle sigarette elettroniche (art.28 DPR 753/80 e ss. mm. ii) sanzione da € 27,5 a € 275,00

La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni

- Divieto di apertura finestrini, senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati (art. 25 DPR 753/80) sanzione da € 7,50 a € 23,24.

Ai sensi dell'art. 17 del DPR 753/80 è prevista sanzione da € 7,50 a € 23,24 per i seguenti divieti:

- Tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio e/o pericolo alla sicurezza propria, degli altri e delle cose
- Sporgersi dai finestrini con il veicolo in movimento
- Occupare più di un solo posto a sedere
- Trasportare materiali, prodotti, alimenti etc. che possono anche potenzialmente provocare irritazioni, reazioni allergiche etc., senza aver adottato opportune cautele per il loro trasporto
- Accedere in vettura con materiali, oggetti ed involucri che, per natura, forma, volume o condizioni, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi

- Distrarre il conducente durante la guida e impedire o ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni
- Mangiare o bere a bordo dei mezzi.

Ai sensi dell' art. 29 DPR 753/80 è prevista sanzione da € 7,75 a € 23,24 per il seguente divieto:

- Deterioramento e insudiciamento del veicolo, degli arredi ed accessori.

Ai sensi dell' art. 30 DPR 753/80 è prevista sanzione da € 15,00 a € 46,48 per i seguenti divieti:

- Esercitare attività pubblicitarie (distribuzione, affissione, esposizione, offerta o vendita di stampe o oggetti a scopo reclamistico), commerciali o di beneficenza per raccolta fondi a qualunque titolo, senza preventiva autorizzazione della direzione.
Tale divieto è esteso anche alle fermate

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento in misura minima, ove previsto e in misura ridotta potrà avvenire:

- a bordo dell'autobus, esclusivamente in contanti, nelle mani dell'Agente di Polizia Amministrativa, accertatore della sanzione
- presso ASPO - Azienda Servizi Pubblici di Olbia Spa in via Indonesia 9 - 07026 Olbia (SS)
- a mezzo c/c postale C.C.P. n. 870071 intestato a Azienda Servizi Pubblici Olbia S.p.A. in via Indonesia 9 - 07026 Olbia (SS) - indicando nella causale del versamento la data, il numero del verbale e le generalità di chi ha commesso la violazione e, se minore/incapace, di chi esercita le relative potestà sullo stesso
- Mediante PagoPa, presente nella home page del sito ASPO al seguente link: https://bit.ly/3x16pPp .

Il pagamento di somme di importo inferiore a quelle riportate sul verbale e i pagamenti effettuati oltre i termini di pagamento, determinano ulteriori spese di procedimento e notifica.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica degli estremi della violazione senza che sia stato effettuato il pagamento in misura minima o ridotta, ASPO procederà con l'ordinanza ingiunzione con conseguente aggravio, a carico del trasgressore, delle maggiori spese.

LE MODALITA' DI TRASPORTO

TRASPORTO BAMBINI

Ogni passeggero adulto, munito di regolare titolo di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età inferiore ai sei anni.
Nei casi di dubbia evidenza, potrà essere richiesto il documento di identità comprovante l'età del bambino.
Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai sei anni deve acquistare un titolo di viaggio, alle tariffe previste per il trasporto delle persone, ogni n. 2 bambini.

Esempio:

- **1 bambino = 0 titoli di viaggio**
- **2 bambini = 1 titolo di viaggio**
- **3 bambini = 1 titolo di viaggio**
- **4 bambini = 2 titoli di viaggio**
- **6 bambini = 3 titoli di viaggio etc.**

E' ammesso, ove previsto, il trasporto gratuito di passeggini e carrozzine per bambini, attenendosi alle disposizioni di seguito indicate.
Ai genitori, oppure ad altre persone, se maggiorenni, è consentito accedere agli autobus aziendali con bambini in passeggino o carrozzina, purché di tipo corrispondente alla vigente normativa e con i limiti e le modalità di cui al presente paragrafo.
I passeggini o carrozzine devono essere collocati nell'ambito della postazione attrezzata per disabili in carrozzina, addossati alla perimetrazione strutturale della postazione stessa, contromarcia, legati con le cinture, le ruote bloccate con i freni evitando di occupare o impegnare, in qualsiasi modo, il corridoio centrale.
L'accesso è limitato alla concomitante presenza a bordo della vettura di un massimo di n. 2 passeggini aperti/carrozzine, sempre che le dimensioni della postazione attrezzata lo consentano.
L'accesso deve effettuarsi dalla porta abilitata per i disabili motori in carrozzina.
Ha la precedenza e la priorità all'accesso al mezzo e all'utilizzo della predetta postazione, la persona disabile motoria o a mobilità ridotta in carrozzina.
Nel caso di impossibilità di utilizzo degli spazi sopra indicati, i passeggini devono essere chiusi, in posizione ripiegata, senza occupare posti a sedere e comunque, in modo da non costituire alcun intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri.
Il trasporto sui mezzi aziendali di bambini con passeggini o carrozzine ha luogo sotto la totale responsabilità dell'utente che se ne avvale per eventuali danni arrecati all'ASPO e/o a terzi.

TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' MOTORIA O A MOBILITA' RIDOTTA

Le persone con disabilità motoria o a mobilità ridotta che utilizzano la carrozzina, accedono al servizio di trasporto pubblico locale solo sugli autobus debitamente identificati da apposito logo, collocato in posizione chiaramente visibile all'utenza, all'esterno dei mezzi.
L'accesso e la discesa vengono effettuati mediante pedana mobile manuale, azionata dall'accompagnatore.

Per motivi di sicurezza e per garantire una corretta viabilità, il conducente del mezzo non è tenuto a movimentare la suddetta pedana, abbandonando il posto di guida.
L'utente in carrozzina, una volta a bordo, deve collocarsi nell'apposita area attrezzata e identificata da apposito logo, situato in posizione chiaramente visibile.
La carrozzina deve essere posizionata contro marcia, frenata ed assicurata mediante l'apposita attrezzatura di bordo.
Il conducente ha la facoltà di allontanare dal mezzo il passeggero che volutamente, pur in presenza di un disabile motorio, si rifiuta di lasciare libera l'area riservata.
Le persone con disabilità motorie o a mobilità ridotta che utilizzano il deambulatore hanno accesso al servizio verso la corresponsione di titolo di viaggio relativo al solo utente e devono occupare lo spazio riservato.
In ogni caso il servizio in argomento può non essere reso all'utenza, per soli motivi di sicurezza, di carattere generale, o particolare, o contingente, sia relativi ai mezzi che alle fermate, valutati ad insindacabile discrezione del personale aziendale, che ha comunque l'obbligo di esplicitarli esaurientemente all'utenza in questione.

TRASPORTO DI COSE

E' consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio a mano (valigia, pacco, borsa della spesa, zaino etcc) di ingombro tale che il suo lato maggiore non sia superiore a cm 55 o di un carrellino per la spesa delle dimensioni standard pari o inferiori al metro di altezza.
Dietro pagamento della relativa tariffa di biglietto ordinario di corsa semplice è ammesso il trasporto di un secondo bagaglio entro le dimensioni già indicate.
Al fine di garantire la sicurezza del servizio di trasporto è vietato introdurre a bordo della vettura bagagli con ingombro superiore a quanto sopra previsto.

Per ogni passeggero pagante è tuttavia consentito, previo pagamento della relativa tariffa:

- il trasporto di strumenti musicali di dimensioni superiori a quelle che danno diritto al trasporto gratuito, contenuti in apposite custodie
- il trasporto di una (1) bici pieghevole contenuta nell'apposita sacca.

In ogni caso compete al personale aziendale (di guida e verifica) valutare la compatibilità (per forma, natura e dimensione) del collo, in relazione all'affollamento di passeggeri sul mezzo.
I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori e comunque non devono occupare posti a sedere.
Il cliente risponderà dei danni che gli oggetti trasportati dovessero arrecare all'autobus o agli altri passeggeri trasportati. ASPO non risponde dei bagagli e degli oggetti smarriti o lasciati sul veicolo, ma si preoccupa di registrare l'avvenuto ritrovamento e di consegnarli presso l'Ufficio Oggetti Smarriti sito in Olbia in Via Indonesia n.9 durante orario di ufficio.
ASPO declina ogni responsabilità per danni, furti e manomissioni degli oggetti trasportati che viaggiano a rischio del possessore e senza garanzie del vettore.

TRASPORTO DI ANIMALI

Sugli autobus adibiti al servizio di trasporto pubblico locale è ammesso, per ogni passeggero pagante, l'accesso e il trasporto gratuito di n. 1 animale di affezione, alle condizioni di seguito indicate, purché non pericoloso sotto il profilo igienico, sanitario e della sicurezza.

E' ammesso il trasporto gratuito di cani, esclusivamente di piccole dimensioni (ovvero l'animale che da adulto abbia un peso inferiore a 10 chilogrammi e che possa essere tenuto comodamente in braccio dall'accompagnatore, senza che i passeggeri nelle immediate vicinanze debbano scostarsi, per fargli posto) solo se muniti di guinzaglio, museruola a paniere o in alternativa, collocati all'interno di apposito trasportino di ingombro tale che il lato maggiore sia superiore a cm 55.

Gli altri animali d'affezione quali gatti, uccelli, pesci e roditori sono ammessi al trasporto gratuito esclusivamente se contenuti in ceste, gabbie o contenitori di dimensioni massime uguali a quelle previste per il trasporto del bagaglio singolo.

I contenitori non devono consentire la fuoriuscita dell'animale per tutta la durata del viaggio e devono essere adeguatamente coperti, per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri presenti sul mezzo.

Le ceste, gabbie e contenitori non devono occupare posti a sedere, non devono presentare spigoli vivi o taglienti e devono avere foggia tale da non rappresentare fastidio, danno o pericolo, per gli altri passeggeri. Non devono essere sudici o esalanti cattivi odori e devono essere privi di cibo o liquidi, onde evitare la fuoriuscita dei medesimi.

Non sono ammessi più di n. 2 animali d'affezione per vettura, senza computare nel totale i cani guida per ciechi.

Il trasporto degli animali può essere rifiutato ad insindacabile giudizio del personale aziendale per esigenze di servizio, per notevole affollamento del mezzo e per motivi di sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo.

I passeggeri che accompagnano gli animali, sono tenuti a risarcire eventuali danni che gli stessi animali provocano alla vettura, a cose o ad altri passeggeri, restando l'azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo; in tali casi passeggero e animale dovranno essere allontanati senza diritto al rimborso del biglietto.

I cani guida per ciechi sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purchè singolarmente in accompagnamento a persona non vedente, tenuti al guinzaglio ed anche senza museruola che va però fatta indossare all'animale, se richiesto dal conducente o da uno dei passeggeri.

INFORMAZIONI AL CLIENTE

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento del servizio ASPO mette a disposizione diversi canali di segnalazione, indicati in questa edizione nei Numeri Utili per consentire una pronta visione.
I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 del Codice Privacy come modificato dal D.Lgs n. 101/2018 e dei provvedimenti del Garante Italiano per la protezione dei dati personali.

RISARCIMENTO DANNI A PERSONE O COSE

In caso di sinistri, e comunque nei limiti dell'art. 1681 c.c. ASPO si attiva per assistere tempestivamente i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'azienda, vengono avviate le pratiche del caso attraverso l'Ufficio Sinistri, presso la sede aziendale in via Indonesia, n. 9 - 07026 Olbia (SS) telefono 0789/553857 e 0789/553822, orario di apertura di mattina dal lunedì al venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:30, di pomeriggio il martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:30.

I passeggeri trasportati sui mezzi ASPO che hanno riportato dei danni durante il viaggio, devono presentare relativa richiesta di risarcimento danni all'indirizzo info@pec.aspo.it .
L'Ufficio Sinistri è altresì attivo relativamente alla copertura dei danni derivanti dalla circolazione stradale e qualora il danneggiato non disponga della targa del mezzo ASPO deve farne richiesta scritta all'indirizzo pec: info@pec.aspo.it

OGGETTI SMARRITI

Le attività amministrative inerenti la gestione degli oggetti rinvenuti all'interno dei mezzi/locali sono disciplinate con apposito Regolamento aziendale pubblicato sul sito internet aziendale www.aspo.it.

Gli oggetti rinvenuti sono consegnati al personale aziendale presente sul mezzo o in alternativa presso l'ufficio portineria di ASPO con l'indicazione delle circostanze del ritrovamento, sull'apposito modulo e sono custoditi presso il deposito aziendale.

La riconsegna dell'oggetto avviene previo contatto telefonico, da parte del titolare, al +39 0789 553800 dalle ore 9:00 alle ore 13:00 nei giorni feriali, il quale dovrà dare certezza della proprietà dell'oggetto.

In caso di mancato reclamo, al termine del periodo di giacenza, previsto in 90 giorni, gli oggetti sono consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti della Polizia Municipale Locale di Olbia. Gli oggetti deperibili, per motivi di igiene, sono distrutti secondo le modalità previste per legge.

QUALITA' DEL SERVIZIO

CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di verificare la qualità dei servizi offerti e per ottenere un costante miglioramento degli stessi, ASPO ha individuato, confrontandosi con i propri clienti, un insieme di fattori, indicatori e unità di misura al fine di assicurare che l'erogazione dei servizi avvenga entro gli standard prefissati .

ASPO si impegna a monitorare i fattori, indicatori ed unità di misura, attraverso uno strumento snello e ad impatto zero come il form online presente sul sito ASPO.

Le indagini di Customer Satisfaction vengono sottoposte agli utenti nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di contenimento del contagio da COVID - 19.

ASPO