



Carta dei Servizi 2016

AUTOLINEE S.A.S.P. srl

SERVIZI DI LINEA - GRAN TURISMO - VIAGGI INTERNAZIONALI

Sede legale e Amministrazione S.S. 78 – Passo San Ginesio - 62020 San Ginesio (MC)

Tel. 0733.663137 Fax 0733.663336

www.autolineesasp.it e-mail info@autolineesasp.it

Aggiornata al 31/08/2017

PARTE 1 LA SASP, LA STORIA, I SUOI SERVIZI

Presentazione della Carta

Premessa

1. L'Azienda S.A.S.P.

- 1.1 Breve storia
- 1.2 Proprietà

2. Il servizio S.A.S.P.

- 2.1 Il servizio extraurbano
- 2.2 Il servizio extraurbano: la Rete
- 2.3 Il servizio di noleggio autobus con conducente

3. L'Azienda

- 3.1 Personale aziendale
- 3.2 Parco mezzi

4. Standard di qualità del servizio

- 4.1 Le indagini sulla qualità percepita
- 4.2 Sicurezza del viaggio
- 4.3 Regolarità e affidabilità del servizio
- 4.4 Comfort del servizio
- 4.5 Informazioni
- 4.6 Accesso alla rete
- 4.7 Grado di integrazione modale
- 4.8 Aspetti relazionali del personale con l'utenza

5. Segnalazioni e reclami

6. Attenzione all'ambiente

PARTE 2 INFORMAZIONI GENERALI ALL'UTENZA SUL SERVIZIO

1. Diritti e doveri dei viaggiatori

- 1.1 Diritti
- 1.2 Doveri
- 1.3 Norme di comportamento e divieti

2. Documenti di viaggio e tariffe

- 2.1 Tariffe servizi extraurbani

3. Agevolazioni

- 3.1 Agevolazioni previste dalla Regione Marche sul T.P.L.

4. Sanzioni amministrative

5. Trasporto animali

6. Trasporto oggetti

7. Oggetti smarriti

8. Responsabilità

- 8.1 Responsabilità civile
- 8.2 Responsabilità per mancata prestazione di servizio
- 8.3 Responsabilità dell'utente
- 8.4 Responsabilità e comportamento del conducente
- 8.5 Assicurazioni

PARTE 3 I NUMERI SASP

PARTE 1 - LA SASP, LA STORIA, I SUOI SERVIZI

Presentazione

S.A.S.P. continua un percorso nuovo, più attuale rispetto al territorio servito, ma in linea con la sua storia. Dopo aver pensato ad uno sviluppo aziendale quantitativo, che tuttavia non sarà rallentato, S.A.S.P. affronta i temi della qualità, del sociale e delle strutture e tecnologie che agevolano un migliore svolgimento delle attività quotidiane di ognuno di noi lavoratore o cliente; infatti, per S.A.S.P., con i suoi servizi per la mobilità, il viaggiatore (già diventato utente) ora è un Cliente. L'azienda ha realizzato o avviato tanti progetti, piccoli e grandi, più o meno importanti, gran parte di essi volti ad una politica di orientamento al Cliente, seppur nel rispetto delle norme, dei lavoratori e dell'ambiente.

Indagini Customer Satisfaction

Le indagini sulla qualità percepita hanno lo scopo di verificare la corrispondenza del livello di servizio offerto rispetto alle reali aspettative di chi ne usufruisce. S.A.S.P. ha effettuato ed effettuerà indagini periodiche proprio per monitorare la qualità percepita e la qualità attesa del servizio, con l'obiettivo di ridurre il più possibile lo scostamento.

La carta dei servizi presenta alcuni giudizi dei clienti sul servizio.

Rapporti con Associazioni dei Consumatori

S.A.S.P. è disponibile per ogni approfondimento o chiarimento occorrente ai singoli clienti o alle loro associazioni.

Infrastrutture

Le scelte di investire in infrastrutture, come la nuova sede di San Ginesio o come gli interventi straordinari sulle altre in uso tramite, unitamente alla installazione di nuove paline, rappresentano una attenzione per il Cliente ma anche per i lavoratori e per l'ambiente.

Norme e Principi

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi pubblici e i cittadini/clienti che ne usufruiscono.

Per S.A.S.P. la Carta dei Servizi è un programma di lavoro ed un impegno nei confronti di tutti i cittadini che intendono muoversi nel territorio ove l'azienda eroga i servizi, con l'obiettivo fondamentale di migliorare di anno in anno il rapporto tra territorio ed azienda.

La carta dei servizi è stata redatta in base alle norme previste dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con direttiva del 27 gennaio 1994 "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici", in osservanza alla Legge 11 luglio 1995 n. 273 e al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998.

Prevede il rispetto dei seguenti principi fondamentali: Eguaglianza; Imparzialità; Continuità; Partecipazione e Trasparenza; Efficienza ed Efficacia; Diritto di scelta; Rispetto dell'ambiente.

La funzione della Carta dovrebbe essere, infatti, quella di portare a conoscenza dei cittadini clienti i servizi offerti, la struttura organizzativa ed i principali processi che ne permettono la realizzazione.

Ciò premesso, siamo lieti di presentare la nostra carta dei servizi reperibile presso:

- Sede S.A.S.P. srl S.S. 78 Picena 62026 San Ginesio (MC) – tel. 0733.663137 fax 0733.663336;
- email info@autolineesasp.it;
- Sito internet www.autolineesasp.it.

S.A.S.P. è in continuo movimento, un movimento orientato al Cliente ed al Cliente auguriamo buona lettura e un gradevole viaggio.

Il Presidente
Anna Maria Gregori

Premessa

Come previsto dalla legge 422/1997 e dalla Legge Regionale 45/1998 il Trasporto Pubblico Locale ha subito una vera rivoluzione che nella Provincia di Macerata ha portato alla costituzione, avvenuta in data 25/06/2007, della società "CONTRAM MOBILITA' S.c.p.a." ente affidante i servizi urbani, extraurbani nonché di ogni altro servizio connesso al trasporto.

Tale società a capitale misto pubblico privato si è costituita ai sensi dell'art. 20 bis, comma 1 della Legge Regionale n. 45/98 lettera b a seguito della procedura di gara espletata dalla CONTRAM Spa (Società a totale capitale pubblico) per la scelta del socio privato di minoranza. La società a responsabilità consortile "MACERATA BUS" della quale la S.A.S.P. srl è consorziata insieme ad altre società e precisamente Autolinee Crognaletti S.r.l. Cingoli, Autoservizi Portesi S.r.l., S.a.s.a 2 S.p.A. e S.a.p. s.r.l., si è aggiudicata la gara ed ha sottoscritto, insieme alla CONTRAM Spa, il capitale sociale della CONTRAM MOBILITA' S.c.p.a..

La società a responsabilità consortile "MACERATA BUS" in data 04 dicembre 2006 è stata costituita ai sensi dell'art. 2615 ter c.c., quindi con natura e finalità consortili, ha per oggetto principale la costituzione di una organizzazione comune per coordinare e disciplinare le attività dei soci relativamente alla gestione ed esecuzione del servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano nel bacino di Macerata.

A partire dal 1 luglio 2007 i servizi extraurbani della Provincia di Macerata ed servizi urbani dei comuni di Camerino, Matelica, Recanati e San Severino Marche sono stati quindi affidati alla Contram Mobilità S.C.P.A.

Contram Mobilità s.c.p.a., come detto, racchiude in sé tutte le aziende di TPL della Provincia di Macerata erogatrici dei servizi, è affidataria del servizio, svolge una funzione di controllo sulla regolarità del servizio ed ha competenze sulla vendita dei titoli di viaggio e sull'elevazione delle sanzioni, però ha la particolarità di non possedere né gli autobus, né il personale, tutte risorse che sono e restano di proprietà di ciascuna azienda consorziata.

I rapporti in merito all'esercizio dei servizi di trasporto pubblico extraurbano sono disciplinati dal Contratto di Servizio stipulato tra la Provincia di Macerata (Ente affidante) e Contram Mobilità (Gestore).

Il Contratto individua impegni, obblighi, oneri e diritti della Provincia di Macerata e di Contram Mobilità e disciplina, inoltre, gli impegni in ordine al rispetto degli standard qualitativi, all'implementazione del sistema di monitoraggio, dell'integrazione tariffaria ed ai rapporti e informazioni all'utenza.

Ai sensi della c.d. Legge Delrio (L. n. 56/2014) in materia di trasporto pubblico locale, la Regione Marche con sua legge n. 13/2015, ha individuato il TPL come funzione non fondamentale da riportare nel proprio alveo di competenze. Con le Deliberazioni di Giunta Regionale n. 302 e 303/2016 con decorrenza dal 01.04.2016, è stata poi data attuazione alla legge regionale di cui sopra e il passaggio effettivo delle funzioni non fondamentali alla Regione Marche e quindi, anche del trasporto pubblico extraurbano precedentemente gestito dalle Province; Contram Mobilità è soggetta a controlli da parte della Regione, ma a sua volta esercita un'attività di monitoraggio sulle aziende consorziate e redige un rapporto annuale.

I rapporti per l'esercizio dei servizi urbani, erogati in diversi comuni dell'entroterra del maceratese e della costa, sono disciplinati dal Contratto di Servizio stipulato tra il singolo Comune e la Contram Mobilità s.c.p.a.

Nella seguente edizione della Carta dei Servizi di S.A.S.P. srl, non saranno riportate tutte quelle attività che sono di competenza di Contram Mobilità in quanto è proprio quest'ultima che ha dei compiti ben determinati, come ad esempio la gestione della rete di vendita o dei reclami, cui ottemperare, tutte le informazioni sono contenute sia nel sito www.contrammobilita.it sia nella Carta dei Servizi di Contram Mobilità.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il costante impegno di S.A.S.P. srl verso l'utenza, che ha scelto di proseguirne l'aggiornamento e la diffusione, via web, pur non avendo obblighi di legge ad imporlo.

1. L'AZIENDA S.A.S.P.

1.1 Breve storia

La SASP nasce come società di autotrasporti nel marzo del 1911.

L'idea di creare un'impresa che mettesse in collegamento i paesi dell'entroterra Maceratese fu opera di un ristretto gruppo di coraggiosi, ma nello stesso tempo, lungimiranti imprenditori tutti residenti tra Sant'Angelo in Pontano, Penna San Giovanni, San Ginesio e Sarnano. L'eco dell'invenzione dell'automobile era scesa molto rapidamente dal Piemonte fino alle Marche. Anche se a pochi anni di distanza, questo gruppo di imprenditori cavalcò subito l'onda della nuova invenzione. Nel mese di settembre dello stesso anno della sua fondazione, tra lo scetticismo della gente e l'entusiasmo dei sindaci dei centri toccati dalla prima tratta dell'azienda santangiolese, che si erano molto prodigati per l'apertura del collegamento, partì la prima linea della SASP, la Sarnano-Macerata.

Tra la curiosità di vedere transitare un veicolo a motore e soprattutto di salirci sopra per provare l'emozione dello spostamento da un paese all'altro e la comodità di muoversi in modo più veloce, il nuovo servizio piano piano decollò e prese piede. Fu una vera e propria rivoluzione: fino al primo decennio del secolo scorso, infatti, i collegamenti tra i centri erano garantiti, laddove non poteva arrivare la tratta ferroviaria, attiva dalla fine del 1800, dai carri trainati dai cavalli.

La notevole riduzione di tempo favorì la sparizione di questo mezzo di trasporto e il boom degli spostamenti su gomma. Nel giro di pochi anni, la SASP avviò ed attuò una seria e significativa politica di espansione, che portò a coprire numerosi tratti della zona montana della provincia di Macerata fino al capoluogo, centri che fino ad allora non avevano altro mezzo se non il carro trainato da cavalli, e anche diversi comuni della provincia di Ascoli Piceno immediatamente confinanti con la provincia di Macerata. Gli ottimi ed incoraggianti risultati ottenuti fino agli inizi degli anni Quaranta furono spazzati via dai disastrosi eventi della seconda guerra mondiale: autobus requisiti dalle forze di occupazione tedesche e andati distrutti, infrastrutture e viabilità seriamente compromesse per via dei bombardamenti misero letteralmente in ginocchio la SASP, tanto da metterne in discussione la prosecuzione dell'attività. Anche questa volta, il coraggio e l'abnegazione dei titolari dell'azienda permisero alla SASP di risollevarsi e di proseguire nella sua importante attività a servizio dei cittadini.

La prima decisiva svolta per le sorti dell'impresa di autotrasporti avvenne a metà degli anni Cinquanta quando la SASP assorbì un'altra piccola azienda di autotrasporti della zona. Il nuovo gruppo dirigente portò nuove idee e allargò ancora il raggio d'azione dell'azienda, arrivando a toccare altri comuni del Maceratese e del Fermano. Di pari passo con l'ampliamento delle linee di collegamento, l'azienda ha curato il rinnovo e il ricambio dei mezzi di trasporto. Nella seconda parte del secolo scorso, la SASP ha notevolmente consolidato la sua presenza sul territorio.

Attualmente, la SASP gestisce le linee di collegamento di una rilevante parte della zona interna della provincia di Macerata, della fascia della provincia di Fermo a confine con la provincia di Macerata e di una linea di collegamento con il capoluogo di Regione, Ancona.

1.2 Proprietà

La proprietà della S.A.S.P. S.r.l. è di n. 31 soci privati.

Il capitale sociale è di € 10.400,00 ed è suddiviso in quote da € 4,16

2. IL SERVIZIO S.A.S.P.

Con il nuovo regime di affidamenti la Contram Mobilità è diventata affidataria del servizio e la S.A.S.P. S.r.l., come le altre consorziate della la società, eroga i servizi di T.P.L. extraurbano. Inoltre la S.A.S.P. S.r.l. esercita la propria attività di servizio di noleggio da rimessa con conducente.

I servizi di trasporto regionale extraurbano sono eserciti, nella quasi totalità, nel territorio del bacino di traffico di Macerata ma una parte dei servizi si dirama anche nel bacino di Ascoli Piceno e Fermo.

I servizi di noleggio da rimessa, notevolmente sviluppati negli ultimi anni, assicurano collegamenti con tutta l'Italia e con l'estero per la soddisfazione delle esigenze di tempo libero, gite scolastiche e svago degli utenti.

	Al 31/12/2014	Al 31/12/2015	Al 31/12/2016
Comuni serviti	37	37	37
Km rete	821	821	821
Km totali percorsi nell'anno	1.012.554	1.012.554	1.012.554
Km di concessione	1.012.554	1.012.554	1.012.554

2.1 Il servizio extraurbano

Il servizio regionale extraurbano è svolto secondo un programma di esercizio, allegato al contratto di servizio sottoscritto dalla Provincia (Ente affidante) e dalla Contram Mobilità (gestore), contenente tratte, orari e fermate; le percorrenze complessive annue contrattuali della S.A.S.P. comprendono 13 linee con sviluppo della rete per 821 km; le percorrenze complessive annue della S.A.S.P. risultano essere di 1.012.554 km.

	Autolinee di concessione regionale	Km linea	Percorrenza a regime km
1	Comunanza-Camerino	62	28.152
2	Passo S. Ginesio-Penna S.Giovanni-Macerata	51	31.212
3	Macerata-Amandola-Comunanza	72	409.734
4	Monte San Martino-Macerata	56	104.380
5	Passo San Ginesio-M.te Giorgio scalo-Fermo	59	105.128
6	Monte San Martino-Sarnano	20	8.160
7	Sarnano-Caldarola-Cessapalombo-S. Ginesio	70	33.184
8	Sarnano-Macerata	110	30.600
9	Sarnano-Tolentino-Ripe S. Ginesio	56	46.206
10	Passo S. Ginesio-M.te Vidon Corrado-Macerata	56	65.926
11	Ripe S. Ginesio-Colmurano Prol. Recanati	66	128.112
12	Sarnano-Civitanova (stag.)	63	8.432
13	Passo S. Ginesio-Civitanova (stag.)	80	13.328
TOTALE		821	1.012.554

2.2 Il Servizio Extraurbano: la Rete



LEGENDA

LEGENDA		
ROSSA	COMUNANZA	MACERATA
LILLA	SARNANO	ANCONA
ARANCIO	P. S. GINESIO	MACERATA
AZZURRA	M. S. MARTINO	MACERATA
VIOLA	R. S. GINESIO	COLMURANO
ORO	SARNANO	R. S. GINESIO
MARRONE	SARNANO	SAN GINESIO
VERDE	P. S. GINESIO	FERMO
NERA	PENNA S. G.	MACERATA
CELESTE	COMUNANZA	CAMERINO
GRIGIA	M. S. MARTINO	SARNANO
FUCSIA	P. S. GINESIO	P. CIVITANOVA
VERDE LIMONE	SARNANO	P. CIVITANOVA
VERDE OLIVA	P.S.GINESIO	RECANATI

2.3 Il servizio di noleggio autobus con conducente

I servizi, con percorrenza complessiva di circa 200.000 Km/anno vengono svolti assicurando il massimo comfort con autobus dotati dei più moderni allestimenti (aria condizionata, TV color, frigo etc.) offrendo alla clientela le più complete garanzie di sicurezza e affidabilità legate sia ai programmi di manutenzione ed ai dispositivi in dotazione agli autobus (ABS, ASR), sia all'utilizzo del personale nel più rigoroso rispetto delle norme che regolano la guida, gli orari di lavoro ed i riposi giornalieri e settimanali.

3. L'AZIENDA

3.1 Personale aziendale

	Al 31/12/2014	Al 31/12/2015	Al 31/12/2016
Dirigenti	2	2	2
Impiegati	3	3	3
Addetti al Movimento	1	1	1
Operatori d'Esercizio	24	24	24
Operatori della Manutenzione	1	1	1
Totale	31	31	31

3.2 Parco mezzi

Con l'ausilio dei piani triennali per investimenti emanati dalla Regione Marche si è attuata una politica tesa all'abbattimento della vetustà complessiva del parco autobus di linea.

L'Azienda intende proseguire l'attività di rinnovo del parco mezzi attraverso il supporto del nuovo programma triennale di investimenti 2015-2020 che ha porterà alla sostituzione di 2 autobus, tutti dotati di moderni accorgimenti per la riduzione delle sostanze inquinanti e aumentando l'attuale parco mezzi con n. 2 autobus dotati di attrezzatura per l'accoglienza a bordo di persone affette da disabilità motoria.

In parallelo si è perseguita una politica di potenziamento e modernizzazione dei mezzi destinati ai servizi turistici che hanno subito un graduale e costante processo di rinnovamento; sono disponibili per il noleggio nr. 5 autobus.

	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Autobus a disposizione	32	32	31
Autobus linee extraurbane	26	26	26
Noleggio	6	6	5
Numero autobus con età inferiore ai 5 anni	9	6	5
Lunghi > 10 m	29	29	28
Corti < 10 m	3	3	3

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

S.A.S.P. s.r.l., per migliorare il servizio erogato, definisce i fattori di qualità e, per ciascun fattore, individua specifici standard rispetto ai quali misurare il livello della prestazione erogata e/o da raggiungere come obiettivo. Lo standard costituisce, infatti, un obiettivo dinamico, programmato, qualitativo e/o quantitativo da raggiungere e, nello stesso tempo, funge da informazione all'utente sui processi in atto per migliorare il livello dei servizi.

Lo standard può essere:

- specifico: quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da soglie minime o massime direttamente verificabili dall'utenza;
- generale: quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore, e può essere quantitativo o qualitativo.

I principali fattori di qualità del servizio offerto sono i seguenti:

- **Sicurezza del viaggio;**
- **Regolarità e affidabilità del servizio;**
- **Comfort del servizio;**
- **Informazioni**
- **Accesso alla rete di servizi**
- **Grado di integrazione modale**

Per i fattori di qualità elencati saranno evidenziati, nelle pagine finali del presente documento, i microfattori con relativi parametri di raggiungibilità, valori effettivamente rilevati, modalità di rilevazione e obiettivi di miglioramento prefissati dall'Azienda

4.1 Le indagini sulla qualità percepita

Nel corso del 2016, la S.A.S.P., unitamente alle altre società socie della Contram Mobilità ha messo in atto una indagine attraverso l'invio di una consistente richiesta di compilazione di questionari direttamente presso i propri recapiti telefonici e mail dei propri utenti abbonati ai servizi di Trasporto pubblico locale.

Lo scopo è quello di conoscere il grado della qualità percepita dall'utente-viaggiatore in maniera da poter verificare la corrispondenza del livello di servizio offerto rispetto alle reali aspettative di chi ne usufruisce.

La S.A.S.P. ha eseguito, e continuerà periodicamente a farlo, indagini periodiche proprio per monitorare la qualità percepita e la qualità attesa del servizio, con l'obiettivo di ridurre il più possibile lo scostamento.

La raccolta è stata condotta attraverso la sottoposizione di questionari da compilare in forma anonima con possibilità di valutazione nel dettaglio per la seguente tipologia di utenza:

Maschi
Femmine
Studenti
Lavoratori dipendenti
Lavoratori autonomi
Liberi professionisti
Casalinghe
Pensionati
Disoccupati
Altro
Di età <= 19 anni
Di età > 19 anni

4.2 Sicurezza del viaggio

Il viaggio sugli autobus della S.A.S.P. s.r.l. ha caratteristiche di sicurezza che derivano dal tipo di veicolo impiegato, dall'idoneità dei percorsi, dalla capacità del personale di guida.

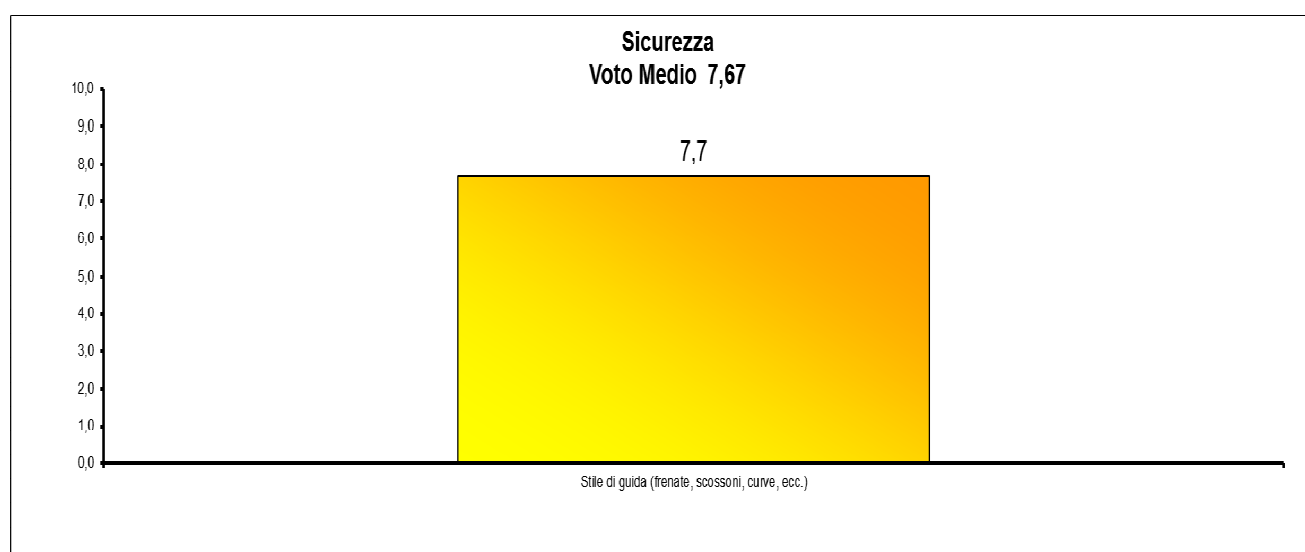
A ciò, si aggiungono le operazioni di manutenzione preventiva effettuate sistematicamente su ciascun autobus, comprendenti anche controlli ravvicinati e frequenti sull'efficienza dei dispositivi più strettamente legati alla sicurezza, quali gli impianti frenanti e sterzanti, le sospensioni e simili.

In particolare nei periodi a rischio neve gli autobus sono dotati di pneumatici da neve e catene allo scopo di garantire le migliori condizioni di sicurezza del trasporto.

Si deve, in ogni caso, tenere presente che tutti i mezzi in servizio hanno superato con esito positivo il controllo annuale a cui sono sottoposti dagli organi tecnici dell'Ufficio Provinciale della MCTC.

Il personale di guida effettua periodiche visite mediche per la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

La prestazione lavorativa degli autisti avviene nel rigoroso rispetto delle severe norme di legge che regolano la durata della guida (media e continuativa), l'orario di lavoro ed i riposi giornalieri e settimanali.



4.3 Regolarità e affidabilità del servizio

La regolarità del servizio è legata ad una serie di fattori dipendenti dalla capacità organizzativa dell'Azienda e dal contesto in cui esso viene erogato. Quelli legati alla gestione di personale e mezzi, coinvolgono direttamente l'Azienda che deve farsene carico; per gli altri, spesso indipendenti dalla volontà Aziendale, S.A.S.P. s.r.l. si impegna ad intervenire presso i soggetti preposti al fine di individuare ed attuare interventi, anche preventivi, che possano limitare disservizi e disagi per l'utenza.

In particolare, l'Azienda cura nel dettaglio l'informazione all'utenza in termini di preavviso minimo e, in termini di servizio minimo da garantire, per limitare al minimo i disagi per i clienti.

Per quanto riguarda il servizio minimo, mentre esiste un accordo globale sui servizi da fornire nella fascia del mattino (da inizio servizio alle ore 8,30), esistono posizioni diverse tra Azienda ed organizzazioni sindacali di categoria:

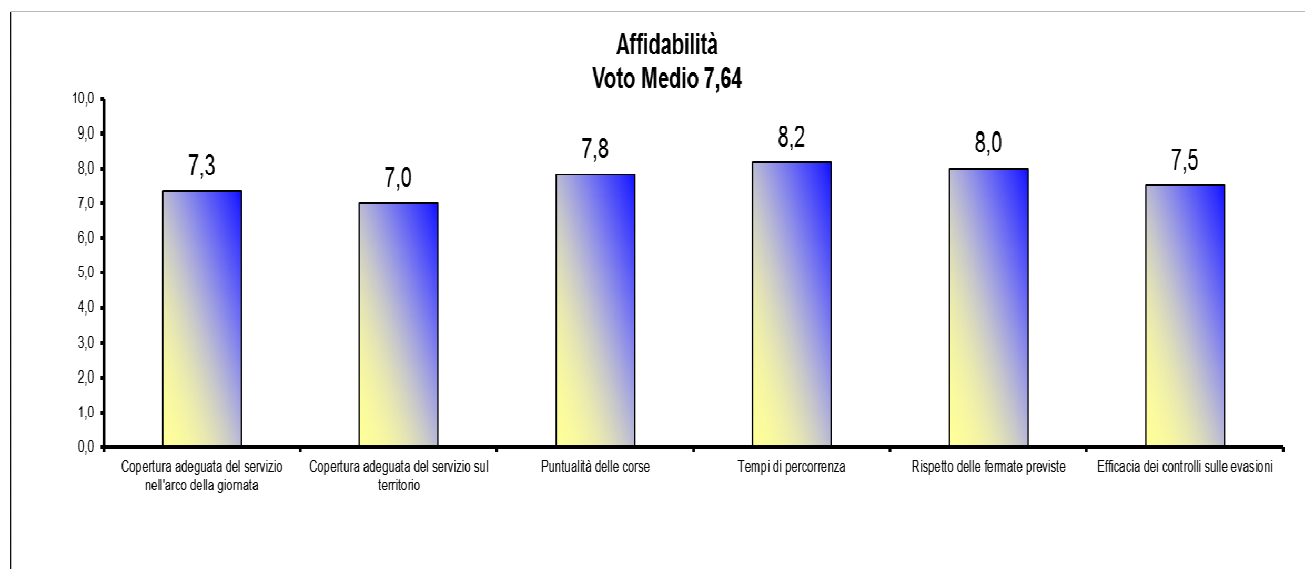
- le maggiori aziende marchigiane, tra le quali la S.A.S.P. s.r.l., intendono salvaguardare il servizio di seconda fascia dalle 12,30 alle 14,30 in modo da ricondurre a destinazione, nel periodo scolastico, gli studenti che rappresentano la categoria meno protetta;
- altre aziende e le organizzazioni sindacali intendono salvaguardare i servizi di seconda fascia a partire dalle ore 17,00.

In ogni caso, a parte l'informazione, viene garantito che:

- le corse partite prima dell'inizio dello sciopero, perverranno alla loro destinazione anche se l'orario di arrivo cade nella fascia di sciopero.
- le corse aventi inizio in fascia di non sciopero (dopo la fine della manifestazione), verranno garantite nella loro interezza e con il loro orario normale.

Sulla base del principio della **continuità** dettato dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94, l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla norma regolatrice di settore, deve essere continua, regolare senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Il servizio pubblico, quale è il servizio di trasporto, deve inoltre essere erogato in modo da garantire **efficienza ed efficacia**. I soggetti erogatori devono adottare le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

I percorsi e gli orari dei servizi sono definiti nell'oggetto di specifici contratti di servizio, che S.A.S.P. s.r.l. ha stipulato e/o stipulerà con gli Enti (Regione, Provincia).



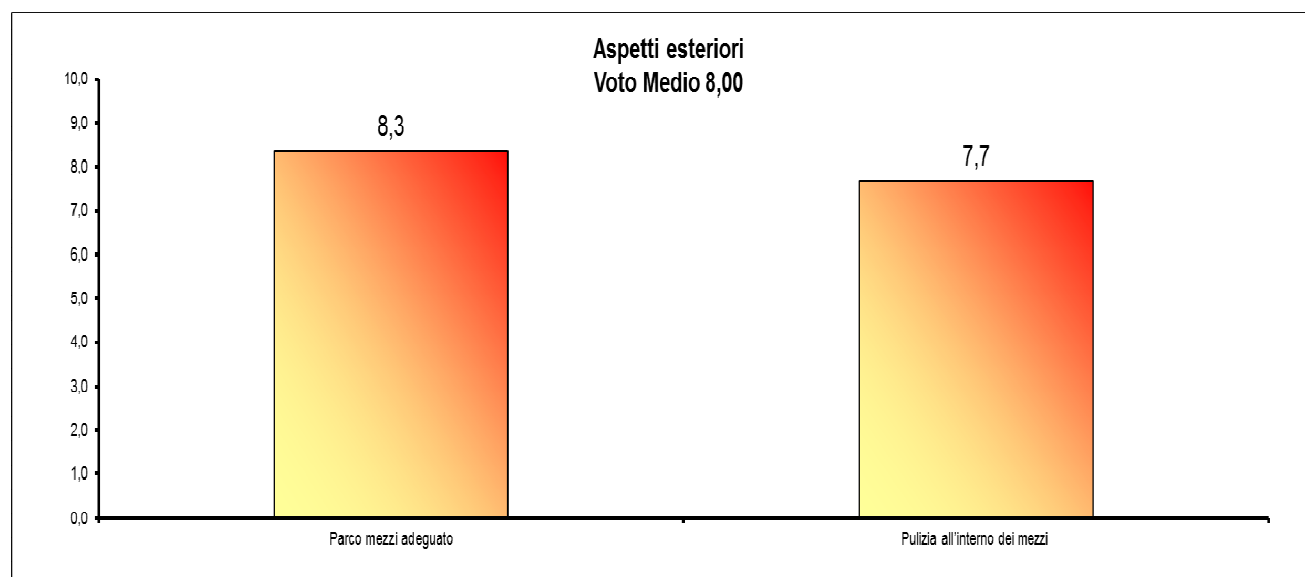
4.4 Comfort del servizio

S.A.S.P., grazie all'ausilio del programma triennale per investimenti emanato dalla Regione Marche per il triennio 2015-2020, procederà all'ammodernamento del parco mezzi con l'acquisto di diversi mezzi nuovi e con la contemporanea alienazione di altri cercando di favorire quanto più possibile le esigenze di comfort, sicurezza e accessibilità dei clienti e la salvaguardia dell'ambiente.

Per quanto riguarda il comfort a bordo, nel periodo non scolastico e nelle ore non di punta del periodo scolastico, si riesce ad assicurare quasi sistematicamente il posto a sedere ai viaggiatori.

Nelle ore di punta del periodo scolastico, evidenti ragioni di disponibilità di persone e mezzi, impongono lo sfruttamento della capacità di carico degli autobus i cui limiti vengono rigorosamente rispettati; tali limiti di carico sono regolamentati da prospetti allegati alle carte di circolazione degli autobus e costituiscono vincoli imprescindibili.

A tali impegni S.A.S.P. s.r.l. è legata anche nel rispetto di precise norme contenute nei contratti di servizio stipulati con gli enti titolari dei servizi.



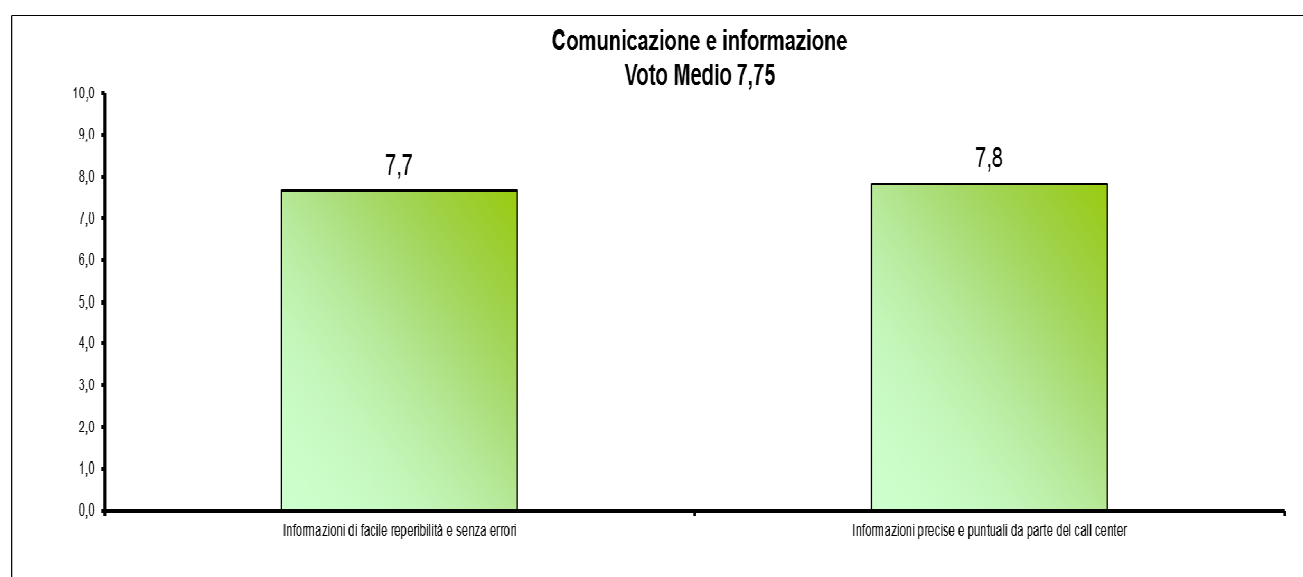
4.5 Informazioni

La S.A.S.P. assicura la possibilità di informazione agli utenti che possono scegliere attraverso una vasta gamma di modalità per reperirle:

- presso la sede (sita a Passo San Ginesio – S.S. 78 Picena, scn – 62026 Passo San Ginesio);
- sui mezzi di linea;
- sul sito www.autolineesasap.it;
- presso le rivendite autorizzate (l'elenco è consultabile sul sito www.contrammobilita.it alla voce elenco delle rivendite).

Altra possibilità di richiedere notizie su orari e servizi è quella telefonica contattando i numeri di seguito riportate nelle rispettive fasce orarie:

Telefono	Fascia oraria		Giorni
	Mattina	Pomeriggio	
0733/663137	08:30 – 13:00	15:00 – 18:00	Dal lunedì al venerdì
	08:30 – 12:30		Il sabato
800.037737	09:00 – 13:00	15:00 – 18:00	Dal lunedì al venerdì
	09:00 – 13:00		Il sabato



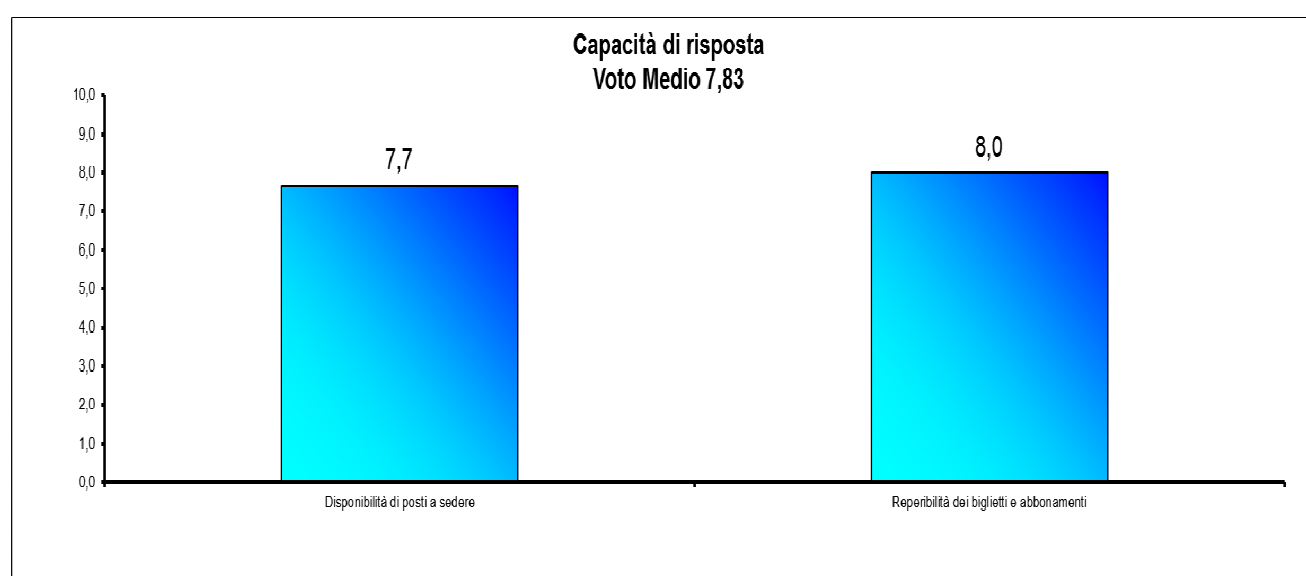
4.6 Accesso alla rete

L'accessibilità ai servizi viene facilitata dalla distribuzione delle fermate, la cui istituzione, spesso per difficoltà derivanti da vincoli burocratici e conflitti di competenze, non è affatto agevole; essa si deve adattare, infatti, sia ai dettami del codice della strada, sia alle variabili interpretazioni e/o formalizzazioni indotte dagli altri soggetti interessati (Ente proprietario delle strade, Uffici M.C.T.C., Uffici regionali, Organizzazioni Sindacali etc.).

4.7 Grado di integrazione modale

I programmi di esercizio della S.A.S.P. s.r.l. sono organizzati e coordinati con quelli del servizio ferroviario con coincidenze curate particolarmente presso la stazione ferroviaria di Urbisaglia.

Lo stesso coordinamento è curato d'intesa con le altre aziende di trasporto pubblico locale su gomma dei bacini di Macerata.

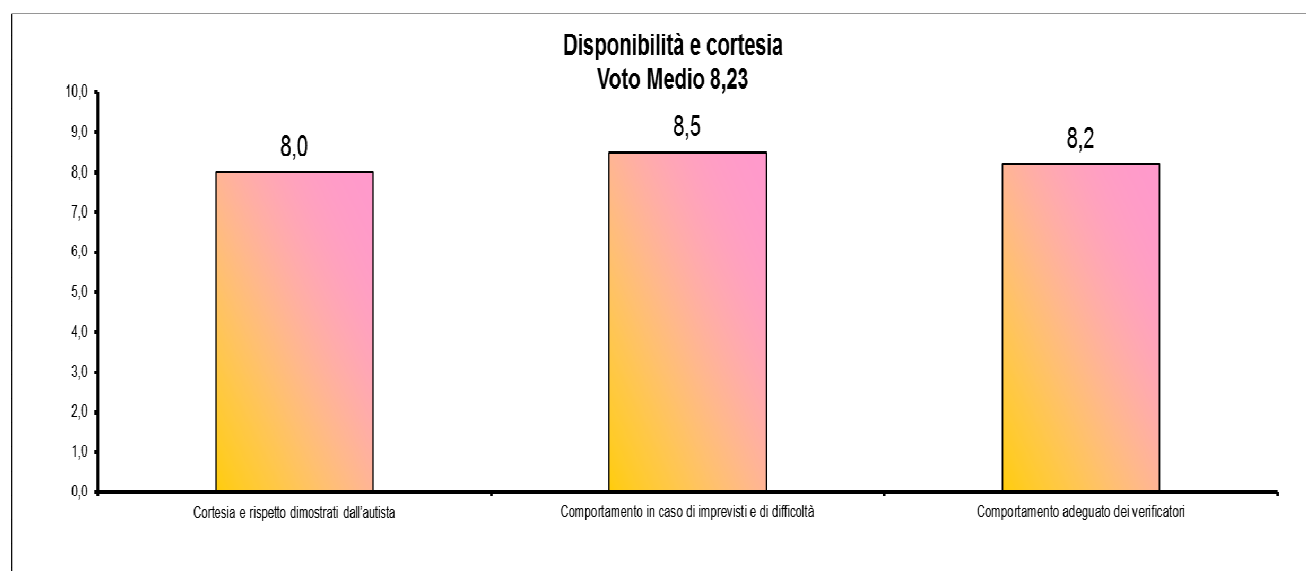


4.8 Aspetti relazionali del personale con l'utenza

Il personale assunto a tempo indeterminato e determinato, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa Aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda ed utenti.

I soggetti erogatori del servizio hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività giustizia ed **imparzialità**.



5. SEGNALAZIONI E RECLAMI

È diritto degli utenti inviare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti che verranno curate dall'Ufficio addetto alle segnalazioni esterne; l'utente dovrà contattare la Contram Mobilità per avere tutte le necessarie informazioni e dovrà fornire le proprie generalità ed indirizzo per permettere all'Azienda di inviare una risposta.

Le segnalazioni possono essere fatte verbalmente di persona o via telefono o per iscritto mediante lettera firmata, segnalazione via fax o posta elettronica.

Contram Mobilità espleterà un'indagine completa ed imparziale per accertare i motivi del disservizio e/o delle anomalie segnalate, per individuare eventuali responsabilità interne o esterne all'Azienda e per fornire un'esauriente risposta.

A tal fine Contram Mobilità procederà anche, se opportuno, a contattare l'utente direttamente (o in via telefonica) per eventuali approfondimenti.

6. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

L'Azienda sta proseguendo l'attività di rinnovo del parco mezzi supportata dalla Regione Marche che, attraverso il programma di investimenti 2015-2020 permetterà di acquistare n. 2 autobus a basso impatto ambientale (euro6) destinati al trasporto pubblico locale extraurbano entrambi dotati di attrezzatura per l'accoglienza di persone affette da disabilità motoria. La società ha inoltre integrato il proprio organico mediante l'acquisto di n.1 autobus per l'attività di noleggio con conducente dalle caratteristiche di più ridotte dimensioni e capacità di posti in maniera da poter soddisfare la domanda esistente.

PARTE 2 - INFORMAZIONI GENERALI ALL'UTENZA SUL SERVIZIO

1. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

1.1 Diritti

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capilinea);
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

1.2 Doveri

L'ammissione del pubblico a bordo degli autobus è indifferenziata, salvo le esclusioni specificate, e purché il viaggiatore sia in possesso di regolare titolo di viaggio per sé e per l'eventuale bagaglio soggetto a tariffazione. Sono comunque escluse dal trasporto, anche se muniti di regolare titolo di viaggio:

- le persone che offendano o diano scandalo agli altri viaggiatori;
- le persone che schiamazzino ovvero infastidiscano il rimanente pubblico;
- le persone non accompagnate che non sono in grado di badare a loro stesse;
- le persone che non ottemperano alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.

1.3 Norme di comportamento e divieti

I viaggiatori hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi ad avvertenze, inviti e disposizioni dell'Azienda e del personale inerenti la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio.

I viaggiatori devono, inoltre, usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza e incolumità propria e delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose.

L'Azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Ai viaggiatori è fatto divieto di:

- utilizzare più di un posto a sedere per persona;
- ingombrare uscite e passaggi;
- sporcare e/o danneggiare gli autobus;
- fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ostacolare, impedire e/o parlare al conducente durante la guida;
- salire o discendere quando l'autobus non è completamente fermo;
- salire o discendere da porte diverse da quelle a tali funzioni destinate;
- salire e scendere dalla vettura in punti diversi da quelli indicati come fermate;
- salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé e agli altri passeggeri;
- gettare oggetti dai finestrini;
- sporgersi dai finestrini;
- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati;
- trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave pericolo;
- distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'Azienda.

Gli stessi viaggiatori sono inoltre tenuti a:

- cedere il posto a mutilati o invalidi, per i quali sono riservati posti in vettura, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al

seguito;

- informare il conducente sugli eventuali oggetti smarriti rinvenuti sul mezzo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

Nei casi di manifesto disturbo, arrecato agli altri viaggiatori, il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dall'autobus anche ricorrendo all'intervento delle forze dell'ordine.

Dichiarazione false generalità

L'utente contravventore è tenuto ad esibire un documento di identità personale all'addetto al controllo e vigilanza; l'utente sprovvisto di documento può essere invitato a discendere dal mezzo e sottoposto ad identificazione presso la competente autorità di polizia.

Se l'utente al momento della verifica fornisce generalità false al verificatore è perseguibile ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale; nel caso in cui l'utente sia un minore, ne risponde chi esercita la patria potestà.

Le Forze di Polizia, secondo quanto previsto da una circolare emanata dalla Regione Marche, forniscono assistenza al personale incaricato dei controlli sui mezzi e vigilano sul corretto comportamento dei viaggiatori; collaborano, inoltre, per ogni altra violazione in materia di autotrasporto pubblico regionale e locale di linea.

2. DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE

A partire dal 28 febbraio 2008 è entrato in vigore il sistema di bigliettazione unica per l'intero bacino di TPL della Provincia di Macerata; pertanto, acquistando un unico titolo Contram Mobilità si può viaggiare sui mezzi SASP come su qualunque altro vettore della Provincia.

Presso tutte le rivendite, gli sportelli aziendali e gli sportelli di Banca Marche è possibile acquistare tutte le tipologie di abbonamento (annuale, mensile ordinario e agevolato, settimanale) fatta eccezione per gli annuali che possono essere acquistati solo presso la aziende e presso gli sportelli Banca delle Marche . Per i biglietti, quelli di corsa semplice possono essere acquistati in tutte le rivendite, quelli agevolati, invece, solo presso gli sportelli aziendali.

I bambini di età inferiore ai 6 anni possono viaggiare gratuitamente purché non occupino posti a sedere e siano accompagnati singolarmente da persona adulta munita di regolare titolo di viaggio; i bambini di età superiore ai 6 anni, invece, pagano il prezzo intero del biglietto.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Norme per la biglietteria a terra

Per il servizio di I Viaggiatori sono tenuti a munirsi dei biglietti acquistandoli presso le rivendite autorizzate prima di salire in vettura ed appena saliti in vettura devono obliterare il biglietto, conservarlo per tutto il percorso ed esibirlo ad ogni richiesta del personale.

Per poter acquistare un abbonamento, gli utenti devono possedere una tessera di riconoscimento nominativa (da richiedere alla Contram Mobilità consegnando foto e €. 5,00 per rimborso spese di rilascio). Non esistono più abbonamenti cartacei, ma una volta acquistato, il titolo viene caricato nel sistema ed attribuito ad un numero di tessera, corrispondente ad un determinato utente.

I prezzi dei titoli di viaggio sui servizi urbani sono equiparati a quelli relativi alla tariffa n° 1 dei servizi extraurbani.

Per ogni biglietto acquistato a bordo degli autobus è prevista la maggiorazione di € 1.00 per tutte le fasce chilometriche, anche tali biglietti devono essere obliterati.

VALIDITÀ DEGLI ABBONAMENTI

Abbonamenti settimanali:	7 giorni dalla data di inizio validità
Abbonamenti mensili:	30 giorni dalla data di inizio validità
Abbonamenti annuali per studenti:	intero anno scolastico

2.1 Tariffe servizi extraurbani (Delibera G.R. 702 del 28/08/2015) attualmente in vigore.

FASCIA CHILOMETRICA	0,1-6	6,1-12	12,1-18	18,1-24	24,1-30	30,1-36	36,1-42	42,1-50	50,1-60	60,1-70
TARIFFA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BIGLIETTO C.S.	1,25	1,80	2,20	2,60	2,90	3,15	3,40	3,85	4,10	4,20
ABBON. SETTIMANALI ORD.	11,30	16,20	19,80	23,40	26,10	28,40	30,60	34,70	36,90	37,80
ABBON. MENSILI ORD.	30,00	43,20	52,80	62,40	69,60	75,60	81,60	92,40	98,40	100,80

FASCIA CHILOMETRICA	70,1-80	80,1-90	90,1-100	100,1-110	110,1-120	120,1-130	130,1-140	140,1-150	150,1-160	160,1-170
TARIFFA	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BIGLIETTO C.S.	4,70	5,15	5,70	6,20	6,65	7,00	7,75	8,05	8,75	9,05
ABBON. SETTIMANALI ORD.	42,30	46,35	51,30	55,80	59,85	63,00	69,75	72,45	78,75	81,45
ABBON. MENSILI ORD.	112,80	123,60	136,80	148,80	159,60	168,00	186,00	193,20	210,00	217,20

3. AGEVOLAZIONI

3.1 Agevolazioni previste dalla Regione Marche sul T.P.L.

La Regione Marche ha determinato nuovi criteri per la concessioni delle agevolazioni tariffarie e per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani.

Ha stabilito varie categorie di utenza che hanno diritto a diverse percentuali di agevolazioni sull'acquisto i titoli di viaggio e categorie di utenza che possono beneficiare della libera circolazione.

Per ottenere un maggior dettaglio sulle agevolazioni sopra esposte è possibile consultare il sito internet www.contramobilita.it o il sito della Regione Marche www.trasporti.marche.it.

Libera circolazione

La Regione Marche ha provveduto a regolarizzare la libera circolazione sugli automezzi di trasporto pubblico, per i dipendenti della Regione, della Provincia e dei Comuni che svolgono su di essi compiti di controllo e vigilanza, purché adeguatamente e preventivamente segnalati alle società di gestione e muniti di apposita tessera di riconoscimento.

Oltre a questi soggetti hanno diritto alla libera circolazione sui mezzi di trasporto pubblico anche gli appartenenti alle Forze di Polizia che, se non in uniforme di servizio, dovranno esibire al conducente del mezzo, al momento della salita a bordo, la tessera personale di riconoscimento rilasciata dall'Amministrazione di appartenenza; in mancanza di tale tessera, non potrà essere riconosciuta la libera circolazione e pertanto dovranno munirsi di un regolare titolo di viaggio.

4. SANZIONI AMMINISTRATIVE

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale, sono tenuti a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio, ad obliterarlo e conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo, su richiesta, al personale addetto al controllo.

I viaggiatori che all'atto dei controlli risultino sprovvisti del titolo di viaggio o che presentino un titolo di viaggio comunque non valido, sono tenuti, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, anche al pagamento di sanzioni amministrative previste dalla L.R. 26.05.2009 N. 12. Tali sanzioni, a partire da € 50,00 (tariffa minima x 40) fino a € 250 (tariffa minima x 200), vengono applicate per i seguenti casi:

- mancanza o non validità di biglietti ovvero per il mancato pagamento di abbonamenti;
- mancanza dell'obliterazione su biglietti se è presente l'obliteratrice (i viaggiatori sono tenuti a verificare l'avvenuta timbratura) oppure, se non è presente, per il mancato annullamento dei biglietti al momento della salita in vettura;
- mancanza della tessera di riconoscimento per gli utenti abbonati.

Modalità di pagamento delle sanzioni

I sanzionati possono estinguere la sanzione con le seguenti modalità:

- il sanzionato maggiorenne può pagare il minimo della sanzione direttamente nelle mani dell'agente verbalizzante;

- il sanzionato maggiorenne può pagare la medesima somma entro 72 ore dalla verifica direttamente presso gli uffici della Contram Mobilità Spa indicati nel verbale stesso o mediante bonifico bancario, bollettino postale;
- qualora il sanzionato sia invece in possesso del titolo regolare, ma non lo avesse esibito al momento della verifica è ammesso a pagare entro 72 ore, previa presentazione dello stesso, il doppio della tariffa della stessa corsa presso gli uffici della Contram Mobilità Spa;
- entro la scadenza di 60 giorni dall'emissione del verbale il sanzionato maggiorenne può procedere alla oblazione con il pagamento previsto all'art. 9 della L.R. 33/1998 più eventuali spese di notifica;
- quando il sanzionato è un minore tutti i termini di pagamento di cui ai punti precedenti decorrono alla notifica a colui che ne ha la potestà.

Art.4 L.R. 12 del 26.05.2009 (Reiterazione) Qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare si applica la sanzione amministrativa calcolata nel massimo.

5. TRASPORTO ANIMALI

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di un ulteriore titolo di viaggio, nei limiti consentiti dalle norme vigenti, un animale di piccola taglia purché tenuto in modo da non arrecare molestia o danno al mezzo e/o alle cose trasportate.

I cani debbono essere muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio.

È consentito il trasporto gratuito di cani accompagnatori di non vedenti, purché muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio, e cani poliziotto.

Qualora un animale insudici, deteriori la vettura o provochi danni a persone o cose, il passeggero che lo accompagna è tenuto al risarcimento del danno.

6. Trasporto oggetti

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10 chilogrammi, di dimensioni non superiori a centimetri 75x50x25.

I bagagli che superino per numero o per dimensioni quelli sopra citati sono tassati in misura pari al prezzo del biglietto di corsa semplice per la tratta utilizzata dal viaggiatore interessato e per un numero massimo di due bagagli tassabili per ogni viaggiatore munito di biglietto.

Tutte le cose devono rimanere presso il passeggero e comunque sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia; il passeggero risponde, altresì, dei danni che le stesse dovessero eventualmente arrecare alle altre persone o all'autobus.

La S.A.S.P. s.r.l. risponde di tali cose soltanto se rimangono danneggiate o distrutte o disperse durante il viaggio per causa di sinistro imputabile all'Azienda.

7. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, vengono prelevati dal conducente consegnati in sede. L'azienda terrà a disposizione gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi per 10 giorni dal rinvenimento dopodiché applicherà le disposizioni previste dall'art. 927 e successivi del Codice Civile.

Tali oggetti vengono conservati presso l'Ufficio Movimento, in attesa della richiesta da parte del proprietario (S.S. 78 Picena, snc San Ginesio).

8. RESPONSABILITA'

8.1 Responsabilità civile

L'Azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità).

L'Azienda provvede al risarcimento di eventuali danni occorsi all'utente durante lo svolgimento del servizio, per propria e dimostrata responsabilità, nei seguenti casi:

- danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
 - danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus o all'atto della salita/discesa dallo stesso;

A condizione che l'utente:

- contatti, al momento, l'autista del mezzo interessato segnalando il danno subito e fornendo le proprie generalità ed eventuali recapiti;
- contatti l'Azienda (0733/663137) per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente.

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatosi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente, comunque non oltre 10 giorni dal verificarsi dell'evento, all'azienda con lettera raccomandata A/R.

La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il numero di targa della vettura, il nominativo, l'indirizzo di eventuali testimoni ed una certificazione medica in caso di infortunio.

L'azienda provvederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice.

8.2 Responsabilità per mancata prestazione del servizio

L'Azienda si impegna ad effettuare il servizio nel rispetto dello standard di regolarità preventivato.

Nel caso di inadempienza l'utente dovrà contattare la Contram Mobilità s.c.p.a., che a tutti gli effetti è affidataria del servizio per ricevere tutte le informazioni del caso.

8.3 Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'Azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi; l'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio nonché ai conducenti ed ai verificatori di titoli di viaggio (agenti di polizia amministrativa) e ad ogni altro dipendente dell'Azienda.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde chi esercita la patria potestà o tutela.

8.4 Responsabilità e comportamento del conducente e degli altri dipendenti Aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave.

Per tali danni l'Azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- non fuma in vettura;
- non legge libri o giornali durante la guida;
- non utilizza, durante la guida, apparecchi telefonici per uso personale; il telefono cellulare può essere usato solo per brevi comunicazioni di servizio;
- pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al servizio;
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus;
- fornisce le proprie generalità quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- evita di conversare con i colleghi fermi nei pressi del posto guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

8.5 Assicurazioni

Sono stipulate le seguenti assicurazioni a favore dei viaggiatori:

Assicurazione Responsabilità Civile verso Terzi (R.C.T.) per il risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata; la garanzia è operante anche per fatti dolosi commessi da persone delle quali l'Azienda debba rispondere ai sensi dell'art. 2049 del C.C.

- Assicurazione per la copertura totale del rischio Responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.)

PARTE 3 - I NUMERI SASP

IMPEGNI DELL'AZIENDA VERSO L'ENTE AFFIDANTE E VERSO L'UTENZA

La Provincia di Macerata con il nuovo contratto di servizio ha stabilito degli standard di riferimento per Contram Mobilità;

Oltre al rigoroso rispetto di tali parametri, la SASP procede inoltre al periodico monitoraggio di alcuni degli indicatori cogenti per l'utenza;

nelle tabelle seguenti vengono riportati i valori obiettivo ed i valori conseguiti relativi alla SASP S.R.L..

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: REGOLARITA' DEL SERVIZIO

MICROFATTORI	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO SASP
AFFIDABILITA'	N.CORSE EFFETTUATE / N. CORSE PROGRAMMATE	99%	99%
PUNTUALITA'	N° CORSE IN PARTENZA IN ANTICIPO DAL CAPOLINEA / TOTALE CORSE EFFETTUATE	0,3%	0,00%
	N. CORSE IN ARRIVO AL CAPOLINEA O NEI NODI DI INTERSACMBIO CON RITARDO <= 10 MIN. / TOTALE CORSE EFFETTUATE	97%	99,67%

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: PULIZIA DEI MEZZI

MICROFATTORI	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO SASP
PULIZIA ORDINARIA			
- INTERNA	N. INTERVENTI GIORNALIERI / N.MEZZI	1	1
ESTERNA	N. INTERVENTI SETTIMANALI /N. MEZZI	1	1
PULIZIA STRAORDINARIA	1. Frequenza media	1 UNA OGNI DUE MESI	1 OGNI DUE MESI

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA - GENERALI

MICROFATTORI	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO SASP
RAPPORTI CON L'UTENZA	Ufficio Rapporto con il Pubblico	OPERATIVO ALMENO 4 ORE AL GIORNO (TUTTI I GIORNI ECLUSI I FESTIVI)	ATTIVO DALLE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE 15.00 ALLE 18.00 DAL LUN. AL VEN. IL SABATO DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12.30

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA – A BORDO DEI MEZZI

MICROFATTORI	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO SASP
Esposizione dello schema di rete aggiornato	n. veicoli con schema di rete / Totale veicoli	70%	100%
Dispositivo ottico acustico di avvenuta richiesta di fermata	n. veicoli con dispositivi annuncio funzionanti / Totale veicoli	100% veicoli nuovi	100% veicoli nuovi
Destinazione leggibile dall'esterno	n. veicoli con indicazione linea e destinazione / Totale veicoli	100%	100%

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: CONFORT DEL VIAGGIO

MICROFATTORI	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO SASP
Climatizzazione veicoli	veicoli con almeno 1 dispositivo di climatizzazione presente e funzionante / Totale veicoli	20% parco mezzi in uso 100% veicoli nuovi (ovvero acquistati successivamente rispetto alla data di stipula del contratto)	100% 100%
Pensiline	Fermate con pensiline presenti e in condizioni di decoro / Totale fermate principali	n. fermate con pensiline / fermate principali (da definire congiuntamente anche in relazione ai finanziamenti) 10%	7,42%

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

MICROFATTORI	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO SASP
Dispositivi per viaggiatori con disabilità motorie	n. veicoli con dispositivi per salita disabili presenti e funzionanti / Totale veicoli	15% dei veicoli nuovi (ovvero acquistati successivamente rispetto alla data di stipula del contratto)	4 dotati su 9 acquistati dopo la stipula del contratto di servizio (45%)

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: ECOCOMPATIBILITA' DEL PARCO MEZZI

MICROFATTORI	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO SASP
Controllo emissioni (adeguamento a standard "euro" più avanzato)	n. veicoli conformi / Totale veicoli	100% di veicoli nuovi standard "Euro" più avanzato presente sul mercato	100%

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: SICUREZZA DEL VIAGGIO

MICROFATTORI	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO SASP
Incidentalità	n. sinistri /100.000 vetture*Km	0,005% (5/100.000 vetture* Km)	0,000%
Vetustà dei mezzi	n. mezzi > 15 anni /totale mezzi	40%	26,92%