

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

ED. 05 30/06/2021



**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**AMAG Mobilità S.p.A. Alessandria**  
Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti



**[www.amagmobilita.it](http://www.amagmobilita.it)**  
**[azienda@amagmobilita.it](mailto:azienda@amagmobilita.it)**



**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

**INDICE**

- 1. IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITA'**
- 2. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**
- 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 4. LA SOCIETA'**
- 5. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI AMAG MOBILITA' S.p.A.:**
- 6. I SERVIZI DI AMAG MOBILITA' S.p.A**
  - 6.1 Tipologia di servizi
  - 6.2 Il servizio di trasporto
    - 6.2.1 Territorio servito
    - 6.2.2 Estensione della rete, Km offerti e passeggeri trasportati
    - 6.2.3 Il parco mezzi
    - 6.2.4 Intensità del servizio
      - 6.2.4.1 Servizio urbano: frequenze programmate delle linee per il servizio feriale invernale
      - 6.2.4.2 Servizio extraurbano: frequenze programmate delle linee per il servizio feriale invernale
    - 6.2.5 Percorsi delle linee urbane e extraurbane
  - 6.2.6 IL SERVIZIO A CHIAMATA ECCOBUS
    - 6.2.6.1 Cos'è Eccobus
    - 6.2.6.2 Chi può utilizzarlo
    - 6.2.6.3 Come e dove si può essere trasportati
    - 6.2.6.4 Quanto costa questo servizio
    - 6.2.6.5 Cosa resta ad orario fisso
  - 6.2.7 IL SERVIZIO SCUOLABUS
  - 6.2.8 IL SERVIZIO DISABILI
- 7. STANDARD GENERALI DELLA QUALITA'**
  - 7.1 Fattori della qualità nel trasporto pubblico
  - 7.2 Sicurezza del viaggio
  - 7.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
  - 7.4 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
  - 7.5 Accessibilità al servizio e confort del viaggio
  - 7.6 Livello di servizio nelle operazioni di sportello
  - 7.7 Attenzione all'ambiente
  - 7.8 Comportamento del personale
  - 7.9 Fattori della qualità nel servizio scuolabus
  - 7.10 Fattori della qualità nel servizio disabili
- 8. LE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

Servizio TPL urbano Alessandria  
Servizio Eccobus  
Servizio TPL extraurbano Alessandria – Valenza  
Servizio TPL urbano Valenza  
Servizio scuolabus  
Servizio disabili
- 9. LE REGOLE DEL VIAGGIO**
  - 9.1 Condizioni generali di viaggio
  - 9.2 Diritti del viaggiatore
  - 9.3 Doveri del viaggiatore
  - 9.4 Salita e discesa dagli autobus
  - 9.5 Titoli di viaggio
  - 9.6 Sanzioni amministrative
  - 9.7 Trasporto di bambini
  - 9.8 Trasporto di animali
  - 9.9 Trasporto di bagagli
  - 9.10 Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori
  - 9.11 Obbligo di declinare le proprie generalità
  - 9.12 Orari e coincidenze
  - 9.13 Oggetti smarriti
  - 9.14 Rimborsi ed indennizzi
  - 9.15 Reclami
  - 9.16 Norme finali
- 10. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI**
- 11. LA TUTELA CLIENTI**
  - 11.1 Reclami, segnalazioni e suggerimenti
  - 11.2 Rimborsi titoli di viaggio
  - 11.3 Risarcimento danni

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

**12. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

**13. IL SISTEMA TARIFFARIO:**

13.1 La tipologia dei titoli di viaggio

13.2 Le sanzioni amministrative

**14. IL CALENDARIO**

**15. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO**

**16. GLI ALTRI SERVIZI DI AMAG MOBILITA' S.p.A.: GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO**

16.1 Parcheggi in struttura gestiti con personale e casse automatiche

16.2 Parcheggi area di sosta zone blu

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AMAG MOBILITÀ S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

**LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AMAG MOBILITÀ S.p.A.**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

Ogni anno salgono e scendono dai mezzi di Amag Mobilità oltre 1.500.000 persone. E' il gran movimento della vita che va in scena in città quando ogni giorno persone fatte di giovani, studenti, lavoratori, pensionati, casalinghe, uomini e donne utilizzano il servizio di trasporto offerto da Amag Mobilità S.p.A.

E' una realtà che viene analizzata in modo costante per poter valutare i momenti critici che pesano sulla qualità del servizio e per individuare le più idonee risposte di miglioramento.

L'attività di Amag Mobilità S.p.A. incide in modo pregnante sulla qualità di vita dei cittadini per cui è fondamentale aumentare positivamente il rapporto di collaborazione con i clienti, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano all'interno dell'area alessandrina.

Che cos'è questa carta? Come funziona?

Che vantaggi porta dal punto di vista pratico al cittadino?

La Carta della Mobilità è uno strumento al servizio della comunità che ha l'obiettivo principale di rendere maggiormente efficienti e adeguate le prestazioni che l'azienda eroga rispondendo ai bisogni concreti dei Clienti che usufruiscono di tali servizi.

Per realizzare tali obiettivi Amag Mobilità S.p.A. si impegna a garantire prestazioni esplicitamente dichiarate e riferite a parametri quantitativi e qualitativi prefissati e verificabili.

Per fornire un servizio di qualità, Amag Mobilità S.p.A. chiede ai cittadini di partecipare attivamente al miglioramento dell'offerta di trasporto con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti.

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- Art. 16 della Costituzione Italiana.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Art. 2 del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti (Carta della Mobilità).
- Legge 24.12.2007 n. 244 – art. 2 comma 461.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

**1: IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITA'**

I rapporti tra l'Agenzia Piemontese Mobilità, il Comune di Alessandria e Amag Mobilità S.p.A. sono regolati dal Contratto di Servizio che, sulla base della logica cliente-fornitore, formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Ente Locale, titolare del servizio di trasporto pubblico e Amag Mobilità S.p.A. erogatrice del servizio.

Il Contratto di servizio stabilisce:

- La quantità di servizio che Amag Mobilità S.p.A. si impegna a produrre
- La qualità che Amag Mobilità S.p.A. garantisce secondo gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi
- Il corrispettivo economico che l'Agenzia Piemontese Mobilità e il Comune di Alessandria trasferiscono alla società a fronte del rispetto degli impegni assunti

Gli standard di qualità che Amag Mobilità S.p.A. deve garantire ai cittadini sono definiti e dichiarati nella Carta dei Servizi e per verificare il raggiungimento di tali standard di qualità, Amag Mobilità S.p.A. monitora il grado di allineamento fra i livelli di qualità dichiarati e quelli effettivamente erogati.

Almeno una volta all'anno, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza richiamati in premessa.

**2: AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è oggetto di aggiornamento almeno una volta l'anno l'ultima edizione aggiornata è sempre a disposizione sulla pagina del sito aziendale [www.amagmobilita.it](http://www.amagmobilita.it)

La Carta dei Servizi è disponibile al Cliente:

- In formato cartaceo: presso la sede operativa in Lungo Tanaro Magenta 7/A;
- Scaricandola direttamente dal sito aziendale [www.amagmobilita.it](http://www.amagmobilita.it)

E' possibile riceverla direttamente a domicilio previa richiesta:

- Telefonica al **N. 0131.323811**
- Scritta inviando la richiesta a Amag Mobilità S.p.A. Lungo Tanaro Magenta 7/A – 15121 Alessandria
- Tramite e-mail all'indirizzo: [azienda@amagmobilita.it](mailto:azienda@amagmobilita.it)

**3: I PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra Amag Mobilità S.p.A. e i Clienti nel rispetto di quanto previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

Amag Mobilità S.p.A. si impegna ad erogare il servizio di trasporto in ottemperanza ai seguenti principi:

**Eguaglianza ed imparzialità**

- Garantire accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.
- Favorire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate.
- Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

**Continuità**

- Garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dall'Agenzia Piemontese Mobilità e dal Comune, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di Amag Mobilità S.p.A. e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore.
- Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, quali sono i servizi minimi garantiti in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda erogatrice.

**Partecipazione**

- Adottare, un rapporto di scambio informativo tra l'Agenzia Piemontese Mobilità, il Comune, Amag Mobilità S.p.A. e i clienti-utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai clienti e anche attraverso il confronto con organismi di rappresentanza organizzata.

**Efficienza ed efficacia**

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

**Libera scelta**

- Garantire la mobilità dei cittadini, assumendo per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro ente interessato (Comune, Provincia, Regione) iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

**4: LA SOCIETA'**

**Amag Mobilità S.p.A.** è una Società per Azioni costituita il 29/04/2016.

Attualmente la composizione societaria è la seguente:

PROPRIETA'	%
LINE S.p.A.	85
AMAG S.p.A.	15

Ragione sociale: AMAG Mobilità S.p.A.

Sede legale e operativa: 15121 Alessandria – Lungo Tanaro Magenta 7/A

Recapito telefonico: Centralino 0131/323811

**Punto Amag Mobilità** (cassa – abbonamenti) presso la sede aziendale

Telefono 0131.323846

Fax: 0131/323827

Posta elettronica Amag Mobilità S.p.A.: [azienda@amagmobilita.it](mailto:azienda@amagmobilita.it)

Posta Elettronica Certificata [amagmobilita@legalmail.it](mailto:amagmobilita@legalmail.it)

Sito internet: [www.amagmobilita.it](http://www.amagmobilita.it)

Numero dipendenti al 31 dicembre 2020 148

**5: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI AMAG MOBILITA' SPA:**

AMAG Mobilità S.p.A. opera con un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, relativamente a tutti i servizi:

- **Progettazione, pianificazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico di persone, servizi di scuolabus, servizi di trasporto disabili e noleggio con conducente.**
- **Gestione sosta veicoli a pagamento: gestione parcheggi – controllo pagamento ed elevazione sanzioni.**

**6: I SERVIZI DI AMAG Mobilità S.p.A.**

**6.1 Tipologia di servizi:**

1. Servizio di linea urbano e suburbano ad orario (orari e percorsi stabiliti).
2. Servizio a chiamata "Eccobus".
3. Servizi di noleggio con conducente nell'ambito del Comune di Alessandria.
4. Servizio scuolabus per gli alunni della scuola elementare del comune di Alessandria.
5. Servizio a chiamata per persone con disabilità.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

Il servizio di trasporto pubblico costituisce "il cuore" delle attività aziendali, ma AMAG Mobilità S.p.A. gestisce anche la sosta a pagamento.

## **6.2 Il servizio di trasporto**

**Tutto il servizio di trasporto opera con un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015**

### **6.2.1 Territorio servito**

Il servizio offerto da AMAG Mobilità S.p.A. si svolge nelle aree urbane del Comune di Alessandria, di Valenza e nei collegamenti con i Comuni conurbati di Valenza, Pecetto, Rivalta Scrivia (Comune di Tortona).

Struttura del territorio: pianeggiante e collinare.

Residenti serviti: 120.000

Territorio servito kmq 224

### **6.2.2 Estensione della rete – Km offerti – passeggeri trasportati**

<b>Estensione della rete e Km offerti</b>	
	<b>2020</b>
Rete Urbana km	223.9
Rete Extraurbana km	33.4
Numero linee urbane	13
Numero linee extra urbane	1

I chilometri di esercizio per l'anno 2020 sono così suddivisi:

<b>CHILOMETRI</b>		2019	2020
KM (TPL – Eccobus – Scuolabus – Servizio Disabili)	TPL	1.581.108	1.700.081
	ECCOBUS	230.885	217.720
	SCUOLABUS	326.500	326.500
	SERVIZIO DISABILI	153.747	80.072
<b>TOTALE</b>		2.292.210	2.324.373

<b>PASSEGGERI</b>		2019	2020
Passeggeri (TPL – Eccobus – Scuolabus – Servizio Disabili)	TPL	1.483.879	826.258
	ECCOBUS	43.506	11.705
	SCUOLABUS	286.530	60.552
	SERVIZIO DISABILI	34.320	8.275
<b>TOTALE</b>		1.848.235	906.790

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
 ED. 05 30/06/2021

**6.2.3 Il parco mezzi**

<b>TPL + DISABILI + SCUOLABUS</b> AGGIORNATO AL 31/12/2020				
EURO	AUTOBUS	SCUOLABUS	DISABILI	TOTALI
0	0	0	0	0
1	0	1	0	1
2	0	6	1	7
3	6	2	0	8
4	8	4	2	14
5	31	6	3	40
6	12	2	3	17
EL	2	0	0	2

**6.2.4 Intensità del servizio:**

**6.2.4.1 Servizio urbano: frequenze programmate delle linee per il servizio feriale invernale**

<b>SERVIZIO URBANO: frequenze programmate delle linee per il servizio feriale invernale</b>	
<b>Intensità del servizio:</b>	<b>ANNO 2020</b>
Copertura giornaliera servizio urbano	16,30 ore servizio/giorno
<b>Linee</b>	<b>Frequenza delle corse</b>
Navetta A/C	1 ogni 24 minuti
Navetta B	1 ogni 28 minuti
Linea 2	1 ogni 17 minuti
Linea 3	1 ogni 23 minuti
Linea 4	1 ogni 20 minuti
Linea 5	1 ogni 30 minuti
Valenza Urbana Feriale	1 ogni 15 minuti
Valenza urbana prolungamento frazioni	4 corse

**6.2.4.2 Servizio extraurbano: frequenze programmate delle linee per il servizio feriale invernale.**

<b>SERVIZIO EXTRAURBANO: frequenze programmate delle linee per il servizio feriale invernale</b>	
	<b>ANNO 2020</b>
Copertura giornaliera servizio extraurbano	16 ore servizio/giorno

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

Linee Numero coppie di corse giornaliere	
Linea 6	5
Linea 10	3
Linea 11	2
Linea 13	16
Linea 14	12
Alessandria Valenza	15 partenze

### 6.2.5 Percorsi delle linee urbane e extraurbane

#### Navetta A/C

**Andata:** Viale T. Michel, Via Donizetti, Via Guasco, Piazza Libertà, Via San Giacomo Della Vittoria, Via Merula, Via Lanza, Piazza Garibaldi, Stazione FF.S, Via XX Settembre, Via Tonso, Via De Gasperi, Via San Giovanni Bosco, Via P. Micca, Via De Gasperi.

**Ritorno:** Via De Gasperi, Via Galvani, Corso Romita, Via XX Settembre, Stazione FF.S, Corso Crimea, Via Trotti, Via Piacenza, Via Faà Di Bruno, Via Cavour, Via Mazzini, Via Venezia, Via Don Gasparolo, Spalto Marengo, Spalto Rovereto, Via Bellini,

#### Navetta B

**Andata:** Piazza Gobetti, Corso V. Marini, Corso F. Cavallotti, Stazione FF.S, Spalto Borgoglio, Via Savona, Piazza Garibaldi, Via Cavour, Via Pontida, Piazza Matteotti, Via Isonzo, Via San Giovanni Bosco, Viale Don Orione, Corso IV Novembre, Via Pacinotti, Corso Romita, Via XX Settembre, Piazza Mentana, Sottopasso, Via Maggioli, Corso Acqui (Capolinea Piazza Ceriana).

**Ritorno:** Corso Acqui (Capolinea Piazza Ceriana), C.so Acqui, Corso C. Marx, Via Bonardi, Via Campi, Via Maggioli, Sottopasso, Piazza Mentana, Via XX Settembre, Corso Romita, Via Ardigò, Corso IV Novembre, Via Don Orione, Via San Giovanni Bosco, Via Marengo, Piazza Matteotti, Via Parma, Via Mazzini, Via Venezia, Via Don Gasparolo, Spalto Marengo, Spalto Rovereto, Corso Monferrato, Piazza Gobetti.

#### Linea 2

**Andata:** Ospedale Civile (Capolinea), Spalto Marengo, Via Claro, Corso Lamarmora, Corso 100 Cannoni, Piazza Garibaldi, Corso Crimea, Stazione FF.S., Spalto Borgoglio, Viale Brigata Ravenna,

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

Via Carlo Alberto, Corso Acqui, Via Nenni, Via Longo, Via Giolitti,  
Via Parri, Via La Malfa, Corso Acqui, Cabanette (Capolinea).  
Prolungamento: Cantalupo (Via Oviglio)

**Ritorno:** Cabanette, Corso Acqui, Via La Malfa, Via Parri, Via  
Brodolini, Via Terracini, Via Giolitti, Via Nenni, Corso Acqui, Via N.  
Rosa, Prolungamento Corso C. Marx, Corso Acqui, Via Carlo Alberto,  
Viale Brigata Ravenna, Via Savona, Viale Della Repubblica, Stazione  
FF.S., Spalto Borgoglio, Lungo Tanaro S. Martino, Lungo Tanaro  
Solferino, Spalto Rovereto, Spalto Marengo, Ospedale Civile  
(Capolinea).

**Linea 3**

**Andata:** Cimitero (Capolinea), Viale T. Michel, Via Don Stornini, Via  
Galimberti, Piazza Basile, Via Boves, V.Le Massobrio, Via Claro,  
Corso Lamarmora, Corso Cento Cannoni, Corso Crimea, Stazione  
FF.S., Spalto Borgoglio, Via Brigate Ravenna, Viale Tivoli, Via  
Maggioli, Via Campi, Via Maria Bensi, Via Paolo Sacco, Via  
Casalcermelli, Via Casalbagliano, Via Della Palazzina, Via L. Basso,  
Via Casalbagliano (Capolinea).

**Ritorno:** Via Casalbagliano (Capolinea), Via Casalcermelli, Via  
Maria Bensi, Via Vassallo, Via Campi, Via Maggioli, Via Aliora, Via  
Capriolo, Via Brigate Ravenna, Spalto Borgoglio, Stazione FF.S.,  
Corso Crimea, Piazza Garibaldi, Corso Cento Cannoni, Corso  
Lamarmora, Piazza Matteotti, Via Claro, Via Monteverde, Cimitero  
(Capolinea).

**Linea 4**

**Andata:** Via Donizetti (Capolinea Ang. Viale T. Michel), Via Guasco,  
Piazza Libertà, Via San Giacomo Della Vittoria, Via Merula, Via  
Lanza, Corso Crimea, Spalto Borgoglio, Corso T. Borsalino, Via  
Lombroso, Via Wagner, Via XX Settembre, Corso IV Novembre, Via  
G. Galilei, Via San Giovanni Bosco, Centro Commerciale Panorama,  
Via De Gasperi (Capolinea).

**Ritorno:** Via De Gasperi (Capolinea), Via Don Canestri, Via XX  
Settembre, Corso T. Borsalino, Spalto Borgoglio, Corso Crimea,  
Piazza Garibaldi, Corso 100 Cannoni, Via Cavour, Via Mazzini, Via  
Venezia, Via Don Gasparolo, Spalto Marengo, Spalto Rovereto, Via  
Bellini, Via Colombo, Via Della Cappelletta, Via Magellano, Via Della

Commentato [AS1]:

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

Chiatta, Viale M. Ignoto, Via Poligonia, Via Donizetti (Capolinea Ang. Viale T. Michel).

**Linea 5**

**Andata:** Spalto Borgoglio (Capolinea Stazione FF.S), Via Savona, Piazza Garibaldi, Corso Cento Cannoni, Corso Lamarmora, Piazza Matteotti, Via Marengo, Spinetta Marengo. Prolungamento: Bettale  
**Ritorno:** Prolungamento: Bettale Spinetta Marengo, Via Marengo, Piazza Matteotti, Corso Lamarmora, Via Claro, Spalto Marengo, Spalto Rovereto, Lungo Tanaro Solferino, Lungo Tanaro S. Martino, Spalto Borgoglio (Capolinea Stazione FF.S).

**Linea 6**

**Andata:** Deposito, Lungo Tanaro Magenta, Largo Catania, Spalto Rovereto, Spalto Marengo, Spalto Gamondio, Corso IV Novembre, Via Pacinotti, Via Galvani, Via De Gasperi, Via Don Canestri, Piazza Mentana, Viale XX Settembre, Corso Borsalino, Viale Brigata Ravenna, Via Carlo Alberto, Viale Tivoli, Via Maggioli, Via Campi, Via Bensi, Via Casalcermelli, Corso C. Marx, Corso Acqui, Via La Malfa, Via Parri, Via Brodolini, Via Terracini, Via Longo, Via Nenni, Via Togliatti, Via Basso, Via Casalbagliano, Corso Acqui, Via Carlo Alberto, Viale Brigate Ravenna, Spalto Borgoglio, Viale Repubblica, Piazza Garibaldi, Corso Cento Cannoni, Corso Lamarmora, Piazza Matteotti, Via Marengo, Stabilimenti Ausimont, Michelin, Guala, Borsalino, AGV, Legrand.

**Ritorno:** Stabilimenti Legrand, AGV, Borsalino Guala, Michelin E Ausimont, Via Marengo, Piazza Matteotti Corso Lamarmora, Corso Cento Cannoni, Piazza M. D'Azeglio, Spalto Gamondio, Corso IV Novembre, Via Pacinotti, Via Galvani, Via De Gasperi, Via Don Canestri, Piazza Mentana, Viale XX Settembre, Corso Borsalino, Viale Brigata Ravenna, Via Carlo Alberto, Viale Tivoli, Via Maggioli, Via Campi, Via Bensi, Via Casalcermelli, Corso C. Marx, Corso Acqui, Via La Malfa, Via Parri, Via Brodolini, Via Terracini, Via Longo, Via Nenni, Via Togliatti, Via Basso, Via Casalbagliano, Corso Acqui, Via Carlo Alberto, Viale Brigata Ravenna, Spalto Borgoglio, Lungo Tanaro S. Martino, Lungo Tanaro Solferino, Largo Catania, Lungo Tanaro Magenta, Deposito.

**Linea 10**

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

**Andata:** Stazione FF.S, Spalto Borgoglio, Via Savona, Piazza Garibaldi, Corso Cento Cannoni, Corso Lamarmora, Via Claro, Spalto Marengo, Viale Milite Ignoto, Valle S. Bartolomeo, Pecetto, Pellizzari.

**Ritorno:** Pellizzari, Pecetto, Valle S. Bartolomeo, Viale Milite Ignoto, Spalto Marengo, Via Claro, Via 1821, Corso Lamarmora, Corso Cento Cannoni, Corso Crimea, Spalto Borgoglio, Stazione FF.S.

**Linea 11**

**Andata:** Viale Della Repubblica (Capolinea), Spalto Borgoglio, Lungo Tanaro S. Martino, Lungo Tanaro Solferino, Inversione Alla Rotonda di Largo Catania, Ponte Tiziano, Via G. Bruno, San Michele, Cornaglie, Giardinetto.

**Ritorno:** Giardinetto, Cornaglie, San Michele, Via G. Bruno, Lungo Tanaro Solferino, Spalto Rovereto, Spalto Marengo, Via Claro, Via 1821, Corso Lamarmora, Corso Cento Cannoni, Viale Della Repubblica (Capolinea).

**Linea 13**

**Andata:** Stazione FF.S, Spalto Borgoglio, Via Savona, Piazza Garibaldi, Corso Cento Cannoni, Corso Lamarmora, Piazza Matteotti, Via Marengo, Spinetta Marengo, Litta Parodi, Cascinagrossa, Mandrogne, San Giuliano Vecchio, Quattrocascine, Pollastra, Rivalta Scrivia.

**Ritorno:** Rivalta Scrivia, Pollastra, Quattrocascine, San Giuliano Vecchio, Mandrogne, Cascinagrossa, Litta Parodi, Spinetta Marengo, Via Marengo, Piazza Matteotti, Corso Lamarmora, Corso Cento Cannoni, Corso Crimea, Spalto Borgoglio, Stazione FF.S.

**Linea 14**

**Andata:** Stazione FF.S., Spalto Borgoglio, Via Savona, Corso 100 Cannoni, Corso Lamarmora, Piazza Matteotti, Via Marengo, Castelceriolo, Lobbi, Filippona, San Giuliano Nuovo

**Ritorno:** San Giuliano Nuovo, Filippona, Lobbi, Castelceriolo, Alessandria Via Marengo, Piazza Matteotti, Corso Lamarmora, Corso 100 Cannoni, Corso Crimea, Stazione FF.S.

**Linea F (Festivo Urbano)**

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

**Andata:** Cimitero, Via Monteverde, Spalto Marengo, Spalto Rovereto, Via Guasco, Piazza Libertà, Via San Giacomo Della Vittoria, Via Merula, Via Lanza, Corso Crimea, Spalto Borgoglio, Corso Borsalino, Viale XX Settembre, Piazza Mentana, Corso Romita, Via Galvani, Via De Gasperi, Via Don Canestri, Via Maggioli, Corso Acqui, Via Casalbagliano, Via La Malfa, Via Nenni, Via Longo, Via Giolitti, Via Parri, Corso Acqui, Cabanette.

**Ritorno:** Cabanette, Corso Acqui, Via N. Rosa, Corso C. Marx, Via Casalcermelli, Via Bensi, Via Campi, Via Maggioli, Via Don Canestri, Via De Gasperi, Via Galvani, Piazza Mentana, Viale XX Settembre, Corso Borsalino, Spalto Borgoglio, Corso Crimea, Piazza Garibaldi, Corso Cento Cannoni, Via Cavour, Via Mazzini, Via Venezia, Via Don Gasparolo, Spalto Marengo, Via Monteverde, Cimitero.

**Linea Alessandria Valenza:** Alessandria Viale Repubblica – Largo Tanaro S. Martino, Quartiere Orti, Ospedale Borsalino, Bivio Strada Cerca, Valmadonna Centro, Valenza Loc. Colla, Valenza Loc. Resinone, Valenza Campo Sportivo, Valenza Santuario, Valenza Via Dante, Autostazione.

**Linea Urbana Valenza:** Autostazione, Stazione FS, Zona Industriale D3, CO.IN.OR, Fondazione Anziani, Via Del Castagnone, Ospedale, Viale Dante (Fronte UNES), Corso Matteotti, Piazza Gramsci, Autostazione, Via Mazzini, Cimitero, Piazza XXXI Martiri, Autostazione.

**Linea Urbana Valenza Prolungamento Frazioni:** Autostazione, Stazione FF.S., Monte Valenza, Villabella, Stazione FF.S., Piazza Gramsci, Autostazione.

## 6.2.6 IL SERVIZIO A CHIAMATA ECCOBUS



### 6.2.6.1 Cos'è ECCOBUS

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

E' un servizio di trasporto personalizzato, effettuato con minibus ad elevato comfort, attivo tutti i giorni feriali dalle 6.00 alle 20.00 esclusa la fascia oraria dalle 10 alle 11 e dalle 15 alle 16. Il call center è in funzione per le prenotazioni dalle ore 7.30 alle ore 17.00 ,il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00. L'utente che desidera raggiungere una determinata destinazione, telefona al centro prenotazioni (call center) e comunica ora e luogo in cui vuole recarsi. I punti di partenza e destinazione sono le "fermate" sparse su tutto il territorio indicate nella pianta all'interno del dépliant. Il call center prende in carico la prenotazione, che può riguardare anche la corsa di ritorno o la prenotazione di più servizi, nello stesso giorno, per più giorni o per interi periodi ed elabora la richiesta di servizio comunicando immediatamente al cliente l'accettazione o l'eventuale necessità di modificare gli orari richiesti. Il call center, terminata la cosiddetta "negoiazione" del servizio, ad accettazione avvenuta, inoltra la richiesta ai veicoli in servizio nell'area interessata alla chiamata che provvedono a raccogliere il cliente nella "fermata" di partenza e a trasportarlo a quella di destinazione. Eccobus permette di organizzare meglio il proprio tempo e di evitare lunghe attese alla fermata\*.

\* Gli eventuali ritardi sono da imputarsi esclusivamente a eventi accidentali e fortuiti

**6.2.6.2 Eccobus: chi può utilizzarlo**

Tutte le persone che necessitano di essere trasportate nelle zone comprese tra via Vecchia dei Bagliani, Cittadella, San Michele, Cornaglie, Giardinetto, Valle San Bartolomeo, Pecetto, Valmadonna, Alessandria (Ospedale, Piazza Libertà, Stazione FF.S.)

**6.2.6.3 Eccobus: come e dove si può essere trasportati**

Da e per una di queste località con una telefonata al **numero 0131.323869**, indicando all'operatore il numero e il nome della palina di fermata da cui si vuole partire e quella dove si vuole arrivare.

**6.2.6.4 Eccobus: quanto costa questo servizio**

Il prezzo del biglietto valido 90' è di euro 1,30 + supplemento giornaliero di euro 0,50, che va obliterato alla prima salita sull'autobus. Il supplemento ha validità per tutta la giornata. Il biglietto valido 90' può essere anche acquistato direttamente sull'autobus al prezzo di Euro 2,00.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

**6.2.6.5 Cosa resta ad orario fisso**

Le corse della LINEA 10

Le corse della LINEA 11

**6.2.7 IL SERVIZIO SCUOLABUS**



Per richiedere il servizio è necessario segnalare alla segreteria della scuola all'atto della iscrizione la necessità di usufruire di tale servizio. La riconferma della richiesta deve essere fatta ogni anno entro il 31 luglio ad Amag Mobilità S.p.A.

**6.2.8 IL SERVIZIO DISABILI**

Il servizio viene svolto nell'ambito del territorio comunale, prelevando l'utente davanti al punto di partenza richiesto e portandolo a destinazione.

Il servizio è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Le corse devono essere prenotate almeno il giorno prima telefonando al Call Center di Amag Mobilità S.p.A. al **N. 0131.323869**.

Le richieste sono accolte in base ai criteri stabiliti dal regolamento del servizio disabili.

Per usufruire del servizio è necessario richiedere una tessera di riconoscimento relativa al servizio di trasporto disabili rilasciata dal Servizio di Segretariato Sociale del C.I.S.S.A.C.A. in Via Galimberti, 2/A

- Al -

**7: STANDARD GENERALI DELLA QUALITA'**

**7.1 Fattori della qualità nel trasporto pubblico**

Amag Mobilità S.p.A. per migliorare la qualità e la quantità del servizio fornito, stabilisce per ciascun indicatore la qualità, lo standard di prestazione che si impegna a rispettare.

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

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
 ED. 05 30/06/2021

- **Sicurezza del viaggio**
- **Sicurezza personale e patrimoniale**
- **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**
- **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**
- **Accessibilità al servizio e confort del viaggio**
- **Servizi per viaggiatori disabili**
- **Livello di servizio nelle operazioni di sportello**
- **Attenzione all'ambiente**
- **Comportamento del personale**

**7.2 Sicurezza del viaggio**

La sicurezza del Cliente in vettura, intesa come assenza dei rischi per lo stesso, è determinata da diversi fattori: rinnovo del parco autobus, formazione del personale di guida, operazioni di manutenzione preventiva effettuate sistematicamente su ciascun autobus, presenza sui mezzi del personale di verifica e controllo.

<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>				
Fattori di qualità	Unità di misura	Risultato 2018	Risultato 2019	Risultato 2020
Incidentalità attiva in linea	N° sinistri/10.000 km percorsi	0,093	0,108	0,0008
	N° morti/100.000 passeggeri	0,000	0,000	0,000
Passeggeri infortunati	N° infortunati/100.000 passeggeri	0,108	0,372	0,00004
Incidentalità passiva in linea	N° sinistri/10.000 km percorsi	0,110	0,081	0,001
	N° morti/100.000 passeggeri	0,000	0,000	0,000

**7.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**

<b>REGOLARITA' DEL SERVIZIO</b>			
		<b>Risultato accettabile</b>	2020
Regolarità del servizio	% corse monitorate/corse programmate	95%	100%
	Corse in anticipo sulla partenza oltre 1'	1%	0,5%

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
 ED. 05 30/06/2021

	Ritardo arrivi da 6' a 15'	5%	3,5%
	Ritardo arrivi oltre 15'	2%	1%
	<b>Totale corse anomale</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>
	Totale corse REGOLARI	92%	95%

#### 7.4 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Dall'inizio della pandemia (fine febbraio 2020) e a tutt'oggi Amag Mobilità ha messo in atto un programma di pulizia, igienizzazione e sanificazione giornaliera su tutti i mezzi in servizio, così come prescritto dalle misure anti-Covid stabilite dal Ministero della Salute.

Gli standard di pulizia dei mezzi sono i seguenti:

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi					
Fattori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Risultato 2020
		%	%	%	%
Pulizia ordinaria <u>sui mezzi in servizio</u>	% interventi giornalieri/parco mezzi in servizio	100% mezzi in servizio	100% mezzi in servizio	100% mezzi in servizio	100% mezzi in servizio
Pulizia radicale – igienizzazione <u>sui mezzi in servizio</u>	% interventi giornalieri (anno 2020)/parco mezzi in servizio	100% mezzi in servizio (interventi mensili)	100% mezzi in servizio (interventi mensili)	100% mezzi in servizio (interventi mensili)	100% mezzi in servizio (interventi giornalieri)

#### 7.5 Accessibilità al servizio e confort del viaggio

Amag Mobilità S.p.A., nell'intento di favorire l'accessibilità al proprio servizio, garantisce una distanza media fra le fermate di 300 m. sulle linee urbane e, per il servizio extraurbano, almeno una fermata in corrispondenza degli agglomerati di case esistenti lungo il percorso e almeno 3 fermate in ogni sobborgo.

FERMATE CON PENSILINA		2020		
Fattori di qualità	Unità di misura	Totale fermate	Fermate con pensilina	%
Fermate con pensilina	% fermate con pensilina serv. Urbano	272	53	19,49
	% fermate con pensilina serv. Extraurbano	282	18	6,38
TOTALE		554	72	13,00

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

E' in funzione l'applicazione "AMAG Alessandria Bus Sapiens" per consultare orari e stato delle corse di tutte le linee. L'APP è scaricabile gratuitamente dalle piattaforme Google Play e App Store.

DIFFUSIONE ORARIO ALLE FERMATE		2020		
Fattori di qualità	Unità di misura	Totale fermate	Fermate con orari	%
Diffusione orari alle fermate <b>urbane</b>	% di fermate con orario esposto sul totale	272	163	59,93
Diffusione orari alle fermate <b>extraurbane</b>	% di fermate con orario esposto sul totale	282	52	18,44
TOTALE		549	215	39,16

#### **7.6 Livello di servizio nelle operazioni di sportello**

Il tempo di apertura al pubblico dello sportello Punto Bus – cassa abbonamenti è di ore 7.30, con orario continuato nei giorni feriali: lunedì/venerdì 8.30-16.00.

#### **7.7 Attenzione all'ambiente**

Gli impegni ambientali di Amag Mobilità S.p.A. possono essere sintetizzati come segue:

- Rispetto dei principi sanciti dalle norme nazionali e comunitarie di riferimento;
- Riduzione delle cause di inquinamento ambientale, privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti meno inquinanti;
- Rinnovo del parco autobus con mezzi a basso impatto ambientale.
- Gestione dei rifiuti;
- Controllo scarichi industriali in fogna;
- Controlli ambientali;
- Sostituzione autobus più inquinanti con autobus elettrici, a metano o a gasolio – Euro6;
- Implementazione di un sistema di gestione ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2004.

#### **7.8 Comportamento del personale**

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
 ED. 05 30/06/2021

Unità di misura	2019	2020
N° reclami per negligenza, guida pericolosa, maleducazione, mancata fermata	16	8
Passeggeri (TPL – Eccobus – Scuolabus – Servizio Disabili)	1.848.235	975.798
N° reclami /10.000 passeggeri trasportati per negligenza, guida pericolosa, maleducazione, mancata fermata	0,09	0,08

**7.9 Fattori della qualità nel servizio scuolabus**

Numero mezzi utilizzati quotidianamente 17

In tutte le corse gli scuolabus hanno a bordo l'accompagnatore

Almeno il 65% degli scuolabus è attrezzato per il trasporto disabili

Tutti gli scuolabus vengono puliti a fondo e igienizzati all'interno tutti i giorni e lavati all'esterno almeno 3 volte alla settimana.

**7.10 Fattori della qualità nel servizio disabili**

Numero mezzi utilizzati quotidianamente 8

Tutti i pulmini disabili vengono puliti a fondo e igienizzati all'interno tutti i giorni e lavati all'esterno almeno 3 volte alla settimana

**8. LE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

Amag Mobilità annualmente effettua indagini sulla soddisfazione dei clienti in tutti i settori del trasporto.

Nell'anno 2020, a causa dell'emergenza pandemica in corso e delle limitazioni agli spostamenti e alla capacità di carico sugli autobus disposte da Governo e Ministero della Salute, non è stato possibile effettuare le consuete indagini a bordo autobus sulla soddisfazione della clientela. Si ripresentano, di seguito, i risultati dell'indagine 2019.

<b>SERVIZIO TPL URBANO ALESSANDRIA</b>	
Elementi soggetti alla valutazione	% soddisfatti
Regolarità del servizio	73,67
Sicurezza del viaggio	63,17
Pulizia e confort	63,35
Comunicazione	79,76
Accessibilità al servizio	94,85
Comportamento del personale	91,47
Valutazione complessiva del servizio	76,76

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
 ED. 05 30/06/2021

<b>SERVIZIO ECCOBUS</b>	
<b>Elementi soggetti alla valutazione</b>	<b>% soddisfatti</b>
Regolarità del servizio	85,68
Sicurezza del viaggio	73,56
Pulizia e confort	67,50
Comunicazione	76,50
Accessibilità al servizio	86,54
Comportamento del personale	83,51
Valutazione complessiva del servizio	76,90

<b>SERVIZIO TPL EXTRAURBANO ALESSANDRIA VALENZA</b>	
<b>Elementi soggetti alla valutazione</b>	<b>% soddisfatti</b>
Regolarità del servizio	83,78
Sicurezza del viaggio	87,42
Pulizia e confort	69,21
Comunicazione	80,14
Accessibilità al servizio	96,53
Comportamento del personale	95,93
Valutazione complessiva del servizio	82,17

<b>SERVIZIO TPL URBANO VALENZA</b>	
<b>Elementi soggetti alla valutazione</b>	<b>% soddisfatti</b>
Regolarità del servizio	57,50
Sicurezza del viaggio	63,75
Pulizia e confort	33,75
Comunicazione	62,50
Accessibilità al servizio	93,75
Comportamento del personale	95,83
Valutazione complessiva del servizio	58,68

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

<b>SERVIZIO SCUOLABUS</b>	
<b>Elementi soggetti alla valutazione</b>	<b>% soddisfatti</b>
Regolarità del servizio	100
Sicurezza del viaggio	94,62
Pulizia e confort	94,83
Comunicazione	97,58
Comportamento del personale	97,85
Valutazione complessiva del servizio	95,09

<b>SERVIZIO DISABILI</b>	
<b>Elementi soggetti alla valutazione</b>	<b>% soddisfatti</b>
Regolarità del servizio	100
Sicurezza del viaggio	92,00
Pulizia e confort	92,00
Comunicazione	96,00
Comportamento del personale	98,67
Valutazione complessiva del servizio	95,73

## **9. LE REGOLE DEL VIAGGIO**

### **9.1 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO**

- In conformità alle disposizioni contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, al cliente che si sposta sul territorio utilizzando i servizi di trasporto pubblici, AMAG Mobilità S.p.A. riconosce, relativamente ai servizi ricevuti in affidamento ed ai locali aperti al pubblico, i seguenti diritti:

### **9.2 DIRITTI DEL VIAGGIATORE**

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- integrazione e coordinamento degli orari con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni di viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, eccetera);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali/spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

**9.3 DOVERI DEL VIAGGIATORE**

- non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere e, senza averne diritto, e quelli riservati alle persone con disabilità;
- cedere il posto a sedere, se lo si sta occupando, a persone con disabilità, donne in stato di gravidanza, persone in evidente stato di difficoltà deambulatoria;
- non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumare;
- non salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o altre sostanze ad esse assimilate;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite da AMAG Mobilità;
- non gettare oggetti dal finestrino;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il preventivo consenso di AMAG Mobilità;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal vettore (AMAG Mobilità) e le indicazioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo);
- utilizzare i mezzi di trasporto e le infrastrutture seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per gli altri viaggiatori;

**9.4 SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

- la salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee;
- La salita è consentita solo dalla porta anteriore degli autobus.
- Tutte le fermate sono a richiesta per cui il viaggiatore è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus, utilizzando le porte contrassegnate con apposita simbologia;
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo;
- In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

**9.5 TITOLI DI VIAGGIO**

- i viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio – Carta BIP, biglietto di corsa semplice – o di un documento attestante l'ammissione alla libera circolazione a bordo degli autobus, in conformità alla normativa vigente;
- La carta BIP è una smart card contactless ricaricabile valida in tutto il Piemonte che consente di accedere in modo semplice e veloce al trasporto pubblico (bus urbani ed extraurbani, tram, metropolitana e servizi ferroviari) e ai servizi di bike sharing.
- La carta BIP è dotata di un'antenna RFID (Radio-Frequency Identification) e di uno speciale chip elettronico progettato per contenere contemporaneamente biglietti e abbonamenti di tutte le diverse aziende di trasporto aderenti al BIP.



- Se previsto, è possibile acquistare il biglietto di corsa semplice anche a bordo dell'autobus, con pagamento dell'eventuale maggiorazione prevista dal regolamento;
- il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio ogni volta che sale a bordo, utilizzando le apposite validatrici, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento;

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

- il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio e fino al momento della discesa, avendo valore di scontrino fiscale;
- in caso di cattivo o mancato funzionamento della validatrice, il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente;
- il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di AMAG Mobilità, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione (vedi anche "Obbligo di declinare le proprie generalità");
- gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati ad un documento di identità;
- è vietata la cessione dei titoli di viaggio.

**9.6 SANZIONI AMMINISTRATIVE**

- I passeggeri sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza.
- Le infrazioni relative ai titoli di viaggio sono soggette alle sanzioni amministrative previste dall' Art. 123 L. R.P. 31/10/2017 N. 16 – sostituisce l'art. 20 L. R.P. 1/2000.
- Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi di trasporto sono accertate e contestate, ai sensi della Legge 24.11.1981 N. 689. Al momento del controllo da parte del personale aziendale è obbligatorio agevolare le operazioni relative, esibendo il titolo di viaggio.
- L'identità del passeggero trovato privo di valido titolo di viaggio regolarmente validato viene accertata dal personale preposto da Amag Mobilità ai controlli. In tal caso il passeggero è tenuto a fornire il documento personale di identificazione. In mancanza di documento di riconoscimento in corso di validità o in caso di rifiuto a presentarlo, l'Azienda procederà all'accertamento della identità personale attraverso le Forze dell'Ordine.
- Le sanzioni possono essere pagate:
  - direttamente all'agente accertatore;
  - entro 7 giorni dalla data del verbale nella misura ridotta;
  - entro 60 giorni dalla notifica, in misura ordinaria;
- decorso inutilmente il termine fissato per il pagamento, verrà emanata ordinanza ingiunzione al pagamento di importo massimo: in caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla notificazione dell'ordinanza-ingiunzione, si provvederà, con aggravio di tutte le maggiori spese, all'esecuzione forzata ai sensi della legge n. 689/81; L'azienda si riserva di denunciare all'Autorità Giudiziaria i casi che rivestono carattere di recidiva o di frode;

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

- i Clienti devono evitare discussioni con il personale, ma possono inoltrare eventuali reclami, proposte o suggerimenti inerenti al servizio all'ufficio aziendale preposto.
- Entro 30 giorni dalla data della contestazione l'interessato può far pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera alla Direzione Generale di AMAG Mobilità e può chiedere di essere sentito dalla medesima autorità.

**9.7 TRASPORTO DI BAMBINI**

- ogni viaggiatore provvisto di regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un bambino di altezza non superiore al metro;
- qualora accompagni più bambini inferiori al metro di altezza, il viaggiatore deve acquistare, oltre al biglietto per sé, un biglietto ogni due bambini;
- i bambini non paganti non possono occupare posto a sedere e devono essere tenuti in grembo. E' consentito trasportare gratuitamente passeggini e carrozzine per bambini purché ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

**9.8 TRASPORTO DI ANIMALI**

- è consentito il trasporto di animali domestici di piccola taglia a condizione che agli stessi siano applicati congegni atti a renderli inoffensivi (museruole, gabbiette, scatole, eccetera);
- i cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore;
- durante il trasporto l'animale deve essere tenuto al guinzaglio, in braccio e presso la persona che l'accompagna (mai sui sedili), in modo da non ingombrare la piattaforma, la corsia o le porte e non deve arrecare disturbo ai viaggiatori: qualora ciò avvenisse, l'animale sarà allontanato dall'autobus senza che per questo il viaggiatore abbia diritto al rimborso dei biglietti;
- se l'animale insudicia, deteriora la vettura o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno;
- il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere limitato o rifiutato in caso di affollamento dell'autobus od altre esigenze di servizio, a giudizio del personale di AMAG Mobilità.

**9.9 TRASPORTO DI BAGAGLI**

- ciascun viaggiatore ha diritto di portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono tali dimensioni il viaggiatore è tenuto ad acquistare un regolare biglietto secondo le tariffe in vigore;

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

- il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone. I bagagli devono essere tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori, oltre a salvaguardare la loro incolumità;
- sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile;
- la perdita e l'avaria del bagaglio dei viaggiatori sono soggette a responsabilità aziendale se determinate da causa imputabile a AMAG Mobilità; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450;
- non è consentito in nessun caso il trasporto di biciclette a bordo bus.

**9.10 PRESCRIZIONI PER LA SICUREZZA DEI VIAGGIATORI**

- gli autobus sono omologati per il trasporto di un determinato numero di persone, di cui una parte con posti a sedere ed una parte con posti in piedi;
- i viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme, poste a tutela della loro incolumità e sicurezza:
  - occupare tutti i posti a sedere fino a che non ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato;
  - viaggiare in piedi solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni e ai mancorrenti;
  - vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose sotto la propria responsabilità;
- AMAG Mobilità S.p.A. declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni sopra indicate;
- Il viaggiatore deve attenersi a tutte le altre avvertenze e disposizioni emanate dal personale aziendale per la sicurezza e la regolarità del servizio.

**9.11 OBBLIGO DI DECLINARE LE PROPRIE GENERALITA'**

- Il viaggiatore è tenuto a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale addetto alla vigilanza, in borghese o in divisa, munito di regolare documento di riconoscimento.
- Nell'esercizio delle loro funzioni gli operatori addetti alla vigilanza sono tutelati dalle norme, anche di diritto penale, previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati in pubblico servizio.

**9.12 ORARI E COINCIDENZE**

- Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni per esigenze di servizio, caso fortuito o cause di forza maggiore.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

- AMAG Mobilità S.p.A. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e qualsiasi altro evento indipendente dalla propria volontà.

**9.13 OGGETTI SMARRITI**

- Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico possono essere reclamati dal legittimo titolare, previa puntuale descrizione dell'oggetto smarrito e dimostrazione della titolarità dell'oggetto.
- Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso gli Uffici AMAG Mobilità (tel. 0131.323818) per un congruo periodo di tempo e quindi consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Alessandria, qualora non reclamati dal legittimo titolare. Per i documenti, essi vengono recapitati agli uffici del Comando di Polizia Locale del Comune di Alessandria non appena rinvenuti.

**9.14 RIMBORSI ED INDENNIZZI**

- Le modalità di rimborso ed indennizzo per disservizi imputabili a AMAG Mobilità S.p.A. sono definite nella Carta della Mobilità.

**Il Cliente che ritenga di essersi procurato un danno fisico a bordo dell'autobus o all'atto della salita o discesa, è obbligato a riferirlo immediatamente al conducente dell'autobus, segnalando e fornendo i dati di eventuali testimoni. Nel caso in cui ciò non fosse possibile per qualsiasi motivo, egli deve individuare con precisione l'autobus (targa) e segnalare il fatto all'Amag Mobilità Spa Lungo Tanaro Magenta 7/A -15121 Alessandria.**

Egli è inoltre tenuto a conservare il titolo di viaggio (abbonamento in corso di validità o biglietto annullato) che lo autorizzava all'uso dell'autobus nel giorno dell'evento e ad allegarne copia fotostatica alla denuncia di risarcimento del danno, unitamente a idonea documentazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica.

In ragione dei contratti assicurativi stipulati da Amag Mobilità Spa, la scrupolosa osservanza delle indicazioni e dei termini riportati al precedente capoverso è condizione necessaria affinché possano avviarsi le procedure di risarcimento di eventuali danni.

Di conseguenza la Compagnia assicuratrice non potrà procedere al risarcimento di danni insorti in conseguenza di fatti non denunciati nei tempi e modi sopra descritti e per i quali l'Azienda non fosse posta immediatamente nelle condizioni di identificare il conducente dell'autobus e di accertarne eventuali responsabilità.

Per maggiori informazioni telefonare al numero 0131.323833 o consultare il sito internet [www.amagmobilita.it](http://www.amagmobilita.it)

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

**9.15 RECLAMI**

- Le segnalazioni del pubblico sono ammesse in forma scritta od orale non anonima e riscontrate a cura dell'Ufficio Reclami previa istruttoria del Responsabile di settore. Per maggiori informazioni consultare la pertinente edizione della Carta della Mobilità, il sito internet [www.amagmobilita.it](http://www.amagmobilita.it) oppure rivolgersi all'Ufficio Reclami di AMAG Mobilità, in Lungo Tanaro Magenta 7/A, 15121 Alessandria e-mail: [controllo@amagmobilita.it](mailto:controllo@amagmobilita.it).

**9.16 NORME FINALI**

- per quanto non specificamente previsto e richiamato nel presente regolamento si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753;
- il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali di cui al presente regolamento può non essere accettato in vettura o essere fatto scendere prima di aver completato il viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controllori e funzionari della Società, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale. Le persone allontanate nel corso del viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare;
- nel caso di controversie circa lo svolgimento del servizio e sulla interpretazione delle norme suddette si invitano i signori viaggiatori ad evitare qualsiasi discussione con il personale e a far pervenire le proprie segnalazioni alla Direzione Generale di AMAG Mobilità S.p.A., in Lungo Tanaro Magenta 7/A, 15121 Alessandria Telefono 0131.323811, e-mail: [direzione@amagmobilita.it](mailto:direzione@amagmobilita.it)

**10. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI**

Amag Mobilità S.p.A. ha attivi vari canali di comunicazione con i clienti, a cui il cittadino può accedere in base alle proprie esigenze.

La fonte informativa primaria è il sito [www.amagmobilita-.it](http://www.amagmobilita-.it), dove sono disponibili tutte le informazioni sui servizi gestiti.

**Punto Amag Mobilità S.p.A.**

L'ufficio cassa-abbonamenti è situato in Lungo Tanaro Magenta 7/A presso la sede aziendale: è aperto tutti i giorni feriali con orario continuato:

lunedì/venerdì 8.30/16.00

Competenze:

- Rilascio Carta BIP (smart card contactless ricaricabile)
- Vendita biglietti autobus
- Pagamento violazioni rilevate a bordo degli autobus
- Vendita parking voucher agevolati

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

- Pagamento fatture ad Amag Mobilità S.p.A.
- Informazioni

**Le informazioni** sui servizi Amag Mobilità S.p.A. si possono ottenere:

**Telefonando al numero** 0131.323811 tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 18.00

**Presso la sede aziendale** in Lungo Tanaro Magenta 7/A

**Tramite e-mail** [azienda@amagmobilita.it](mailto:azienda@amagmobilita.it)

**Dal sito internet** [www.amagmobilita.it](http://www.amagmobilita.it) sul quale possono essere ricavate le informazioni aggiornate su:

- Dati aziendali (storia, sede, attività, immagini)
- Percorsi – mappe
- Orari in vigore
- Servizio a chiamata Eccobus
- Servizi alle persone disabili
- Servizio scuolabus
- Tariffe biglietti abbonamenti
- Tariffe sosta - regolamenti
- Elenco rivendite
- Regolamenti e sanzioni
- Reclami e segnalazioni
- Carta dei Servizi
- Contatti
- News e comunicazioni
- Links

**Fermate Amag Mobilità**

Tutte le fermate sono identificabili dal logo aziendale e da un numero. Sul 60% delle fermate urbane e sul 18% delle fermate suburbane sono esposti gli orari delle linee in transito.

Per sapere dove e quando passerà l'autobus è possibile scaricare l'APP Amag Alessandria Bus sapiens: è la nuova applicazione per smartphone per consultare orari e stato delle corse di tutte le linee.

L'APP è scaricabile gratuitamente dalle piattaforme Google Play e App Store.

**Orari e mappa della rete**

Gli orari in formato cartaceo sono disponibili presso **Il Punto Amag Mobilità S.p.A.**

**Prenotazione servizio Eccobus**

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

Il servizio si prenota chiamando il **0131.323869** indicando all'operatore il numero o il nome della palina di fermata da cui si vuole partire e quella dove si vuole arrivare.

**11. LA TUTELA DEI CLIENTI**

**11.1 Reclami, segnalazioni e suggerimenti**

Il cittadino può presentare all'azienda **reclami, segnalazioni o suggerimenti:**

- Telefonicamente al numero 0131 323827
- Tramite il portale [www.amagmobilita.it](http://www.amagmobilita.it) alla pagina **RELAZIONI CON PUBBLICO - Richiesta informazioni - Reclami.**
- Tramite lettera da indirizzare all' Amag Mobilità S.p.A. Lungo Tanaro Magenta 7/a 15121 Alessandria
- Inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [azienda@amagmobilita.it](mailto:azienda@amagmobilita.it)

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

L'azienda procederà alla gestione delle segnalazioni attraverso la registrazione nell'apposito programma informatico, alla verifica di quanto segnalato attraverso una celere indagine conoscitiva interna e qualora risultino fondati, alla rimozione della non conformità e, se possibile, all'attuazione di un'azione correttiva che rimuova la causa all'origine della non conformità

L'azienda si impegna a comunicare all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo:

- Per i reclami verbali, una risposta definitiva, ove possibile, al momento del ricevimento dello stesso.
- Una risposta scritta ai reclami pervenuti in forma di lettera o mail.

**11.2 Rimborsi titoli di viaggio**

Amag Mobilità SpA prevede forme di rimborso nei seguenti casi e modalità

<b>Motivi della richiesta</b>	Variazione o soppressione di una linea che fa perdere utilità al titolo di viaggio
	Nel caso in cui l'Utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire delle linee di trasporto erogate da Amag Mobilità S.p.A. debba rinunciare all'utilizzo del servizio

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

<b>Modalità di presentazione della richiesta</b>	Richiesta scritta via posta o direttamente presso la sede Amag Mobilità S.p.A.
<b>Entità dell'indennizzo</b>	Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo

**11.3 Risarcimento danni**

- Amag Mobilità S.p.A. garantisce tramite adeguate coperture assicurative, il risarcimento dei danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi passeggeri trasportati).

Per poter accedere al risarcimento l'Utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare Amag Mobilità S.p.A. che provvederà ad avviare le procedure necessarie.

Per ogni informazione è possibile telefonare al n. 0131.323833.

**12. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La qualità del servizio offerto dipende in misura rilevante dalle persone che lavorano in Amag Mobilità S.p.A. e dalle loro capacità relazionali.

Queste persone sono una risorsa fondamentale e per questo Amag Mobilità S.p.A. realizza diverse iniziative (formazione, comunicazione interna) per sensibilizzare e coinvolgere tutti quelli che partecipano alle attività dell'azienda valorizzandone il contributo come elemento importante per il miglioramento continuo del servizio.

Amag Mobilità S.p.A. ha divulgato al proprio interno un codice di comportamento per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto e alle esigenze degli utenti.

**Tutto il personale a contatto con il pubblico**

- nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione
- mantiene comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini e Amag Mobilità S.p.A.
- ha un comportamento improntato alla massima correttezza, imparzialità e cortesia e mantiene una condotta irreprensibile, operando con senso di responsabilità, nella piena coscienza delle finalità e delle conseguenze delle proprie azioni, in modo da riscuotere la stima, la fiducia e il rispetto della collettività, la cui collaborazione deve ritenersi essenziale per un migliore esercizio dei compiti.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

- si astiene da comportamenti o atteggiamenti che possono arrecare pregiudizio al decoro dell'Azienda Amag Mobilità S.p.A. non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o in contrasto con le disposizioni aziendali
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo

**Per quanto riguarda il servizio, il conducente** Non fuma in vettura.

- Non legge libri o giornali durante la guida.
- Non utilizza durante la guida, per motivi personali, telefoni od altri apparecchi senza auricolare.
- E' in possesso della tabella di marcia aggiornata che riporta le modalità del servizio che deve svolgere.
- Pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo per cui, ad ogni fermata con presenza di utenza rallenta la marcia al fine di prevedere con la massima sicurezza l'eventuale richiesta.
- Agevola la salita dei passeggeri, aprendo la porta anteriore dell'autobus.
- Fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri
- Evita discussioni, apprezzamenti e rilievi sull'operato dei colleghi, dei superiori e dell'azienda.
- Mantiene un contegno serio e dignitoso, non abbandona il servizio e non si allontana dall'autobus, per ragioni che non siano di servizio.
- Spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea.
- Aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e destinazione.

**In ogni caso è garantita:**

- **La riconoscibilità del personale:** essa è assicurata dalla divisa aziendale e dalla dotazione di appositi cartellini di identificazione sui quali è riportato in modo ben visibile il numero di matricola e la mansione svolta.
- **Il comportamento:** il personale a contatto con la Clientela, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
 ED. 05 30/06/2021

- **La cura della persona:** il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati cura il proprio aspetto personale, indossa un abbigliamento decoroso e pulito ed il vestiario previsto dalle disposizioni aziendali.

**13. IL SISTEMA TARIFFARIO**

**13.1 La tipologia dei titoli di viaggio**

**BIGLIETTO ORARIO**

Valido per 90 minuti su tutte le linee Amag Mobilità S.p.A., compreso l'interscambio

Si acquista presso edicole, tabaccherie esercizi che espongono vetrofania. Amag Mobilità S.p.A. vuole incrementare i punti vendita dei biglietti, offrendo a tutti gli operatori commerciali la possibilità di rivendere i biglietti, senza particolari formalità e senza alcuna necessità di rispetto di distanze minime tra un rivenditore e l'altro.

**ABBONAMENTI**

Gli abbonamenti sono validi su tutte le linee Amag Mobilità senza limitazioni e possono essere richiesti con validità mensile, per più mesi o per l'intero anno.

Per il rilascio dell'abbonamento, nel caso di nuovo abbonato, è necessario acquistare la smart card del sistema BIP.

Si acquistano presso il **Punto Amag Mobilità** ubicato presso la sede aziendale.

DESCRIZIONE TARIFFA		TARIFFE	REQUISITI RICHIESTI
<b>BIGLIETTO ORARIO VALIDO 90'</b>	€	<b>1,30</b>	Acquistato presso il Punto Amag Mobilità e le rivendite
<b>BIGLIETTO ORARIO VALIDO 90'</b> acquistato in vettura	€	<b>2,00</b>	Acquistato a bordo della vettura
<b>SUPPLEMENTO GIORNALIERO PER IL SERVIZIO ECCOBUS</b>	€	<b>0.50</b>	Titolo giornaliero acquistato a bordo dei mesi Eccobus

**ABBONAMENTI**

CODICE TARIFFA	DESCRIZIONE TARIFFA	VALIDITA' MESI	TARIFFE IN VIGORE	REQUISITI RICHIESTI
MEO	MENSILE FASCIA O	1	43,00	Tariffa ordinaria
AO	ANNUALE FASCIA O	12	473,00	
MEA	MENSILE FASCIA A	1	22,00	Residente nel Comune di Alessandria con ISEE <= 4.500
AA	ANNUALE FASCIA A	12	242,00	

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**

ED. 05 30/06/2021

MEB	MENSILE FASCIA B	1	32,00	Residente nel Comune di Alessandria con ISEE <= 9.000
AB	ANNUALE FASCIA B	12	357,00	
IA	INVALIDI – solo per servizio trasporto disabili - MENSILE	1	15,00	Residenti nel Comune di Alessandria – Segnalati dal C.I.S.S.A.C.A.
AC	INVALIDI – solo per servizio trasporto disabili - MENSILE	12	150,00	
14m	RAGAZZI FINO A 14 mensile	1	22,00	Residente nel Comune di Alessandria munito di documento di identità
14a	RAGAZZI FINO A 14 annuale	12	242,00	
15-25m	RAGAZZI 15-25 "studenti" mensile	1	32,00	Residente nel Comune di Alessandria munito di iscrizione scolastica
15-25a	RAGAZZI 15-25 "studenti" annuale	12	357,00	
15-25m 2°	RAGAZZI 15-25 "studenti" mensile dal 2° in fam.	1	16,00	Residente nel Comune di Alessandria munito di iscrizione scolastica come secondo abbonato del nucleo familiare
15-25a 2°	RAGAZZI 15-25 "studenti" annuale dal 2° in fam	12	161,00	
OV65m	Over 65 mensile	1	37,00	Residente nel Comune di Alessandria munito di documento di identità
OV65a	Over 65 annuale	12	371,00	
UCNFm	Ulteriore Componente Nucleo Familiare m	1	17,80	Residente nel Comune di Alessandria munito di documento di identità come secondo abbonato del nucleo familiare ove il 1° abbia stipulato un abbonamento ordinario
UCNFa	Ulteriore Componente Nucleo Familiare a	12	179,00	
Stud -FC	<b>Bus di linea limitatamente alla tratta Stazione FS – Quartiere Orti - anche non residenti</b> - validità solo sulle linee A/C, 2 e 4	mensile	21,00	Valido per tutti i residenti e non residenti nel Comune di Alessandria e limitato alla sola tratta Stazione FS-Orti-Stazione FS

**TESSERA REGIONALE GRATUITA DI LIBERA CIRCOLAZIONE**

**PER PERSONE INVALIDE**

- con invalidità superiore al 67%

La documentazione per ottenere la tessera è rilasciata presso gli uffici di Amag Mobilità S.p.A. il martedì ed il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

Per il rilascio della tessera gratuita è necessaria la documentazione attestante l'appartenenza ad una delle categorie sopra indicate.

**13.2 Le sanzioni amministrative**

Il passeggero è obbligato a salire in vettura munito di idoneo titolo di viaggio.

Il passeggero munito di biglietto lo deve convalidare tramite l'apposita validatrice al momento della salita in vettura.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

Eventuali guasti alle stesse, che non permettono la vidimazione del biglietto, devono essere tempestivamente segnalati al conducente.

Al passeggero trovato sprovvisto di regolare titolo di viaggio verrà applicata una sanzione amministrativa pecuniaria, a norma dell'Art. 123 L. R.P. 31/10/2017 N. 16 – che sostituisce l'art. 20 L. R.P. 1/2000.

**La sanzione può essere pagata nei seguenti modi:**

- Direttamente sul mezzo, a mani dell'agente verbalizzante;
- Presso il Punto Amag Mobilità S.p.A. in Lungo Tanaro Magenta 7/A 15100 Alessandria
- Con versamento su **Conto Corrente Postale N.1042850816** intestato ad Amag Mobilità S.p.A. Lungo Tanaro Magenta 7/A 15121 Alessandria. **IMPORTANTE: INDICARE** nello spazio "Causale di Versamento" il Numero dell'accertamento di violazione, la data e cognome e nome della persona indicata sull'accertamento di violazione
- Mediante versamento sul conto corrente aziendale  
- **Banca BPM IBAN IT29N050341040800000003942**,  
indicando nella causale il Numero della violazione.

Ai sensi dell'art. 18 della Legge 24/11/1981 n. 689 gli interessati, entro il termine di 30 giorni dalla data di contestazione o notificazione della violazione, possono far pervenire scritti difensivi in carta semplice e documenti o chiedere di essere sentiti direttamente a AMAG MOBILITA' S.p.A. Lungo Tanaro Magenta 7/A 15100 Alessandria.

**14. IL CALENDARIO**

- Il servizio invernale è in vigore dall'inizio dell'anno scolastico (metà settembre) alla fine dell'anno scolastico (metà giugno) mentre nell'altro periodo è in vigore il servizio estivo.
- In agosto, per quattro settimane, è in vigore l'orario estivo ridotto-
- Il servizio non viene effettuato il 1° maggio.
- In tutti i giorni festivi è in funzione il servizio urbano festivo e il servizio festivo sulla linea 5.
- 

**15. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO**

Come concordato con le OO.SS. in osservanza delle Leggi 146/90 e 83/2000, Amag Mobilità S.p.A. garantisce in caso di sciopero la copertura del servizio nelle seguenti fasce di garanzia:

- dalle ore 5,30 alle ore 08.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30.

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
 ED. 05 30/06/2021

**16. GLI ALTRI SERVIZI DI Amag Mobilità S.p.A.: GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO**

**16.1 Parcheggi in struttura gestiti con personale e casse automatiche**

<b>PARCHEGGI IN STRUTTURA</b>				
<b>TUTTE LE INFORMAZIONI SUI PARCHEGGI (TARIFFE, REGOLAMENTI) SI POSSONO CONSULTARE SUL SITO <a href="http://www.amagmobilita.it">www.amagmobilita.it</a></b>				
<b>PARCHEGGIO</b>	<b>REGOLAMENTO IN VIGORE</b>	<b>ORARIO DI APERTURA DEL PARCHEGGIO</b>	<b>MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA SOSTA</b>	<b>ORARIO CASSA CON OPERATORE PER EMISSIONE ABBONAMENTI E ASSISTENZA</b>
<b>VIA PARMA N. posti sosta 360</b>	ED. 10 del 16.04.2018	H24 - compreso giorni festivi	Casse automatiche H24	Da lunedì a sabato (giorni feriali) 7.30 - 19.30
			Cassa con operatore Tessera abbonamento	
<b>PIAZZA LIBERTA' N. posti sosta 302</b>	ED. 06 del 01/03/2018	H24 - compreso giorni festivi	Casse automatiche H24	Cassa con operatore sul parcheggio di via Parma aperta da lunedì a sabato (giorni feriali) 7.30 - 19.30
			Tessera abbonamento	
<b>ROVERETO N. posti sosta 150</b>	ED. 10 del 16/04/2018	H24 - compreso giorni festivi	Casse automatiche H24	Cassa con operatore sul parcheggio di via Parma aperta da lunedì a sabato (giorni feriali) 7.30 - 19.30
			Tessera abbonamento	
<b>AMBROSOLI N. posti sosta 237</b>	ED.08 del 01/03/2018	H24 - compreso giorni festivi	Casse automatiche H24	Cassa con operatore sul parcheggio di via Parma aperta da lunedì a sabato (giorni feriali) 7.30 - 19.30 Gli abbonamenti si possono rinnovare anche presso la cassa automatica presente sul parcheggio
			Tessera abbonamento	
<b>ASSISTENZA</b>				
<b>Per qualsiasi problema, anomalia o richieste di assistenza nell'uscita dal parcheggio</b>				
Premere il pulsante presente sulla cassa automatica o sulle colonnine all'ingresso e all'uscita del parcheggio				
Dalle ore 7.30 alle ore 20.00 rivolgersi ad Amag Mobilità telefonando al n. 0131.265150				
Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e nei giorni festivi telefonare al numero 346.6595563 Istituto di Vigilanza "Metronotte SAFE"				

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA**  
**Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti**  
ED. 05 30/06/2021

**16.2 Parcheggi aree di sosta zone blu.**

<b>SOSTA NELLE ZONE BLU</b> <b>N. posti sosta 3531</b>
<b>TUTTE LE INFORMAZIONI SULLA SOSTA A PAGAMENTO NELLE ZONE BLU SI POSSONO CONSULTARE SUL SITO <a href="http://www.amagmobilita.it">www.amagmobilita.it</a></b>
<b>ORARIO DI PAGAMENTO DELLA SOSTA</b>
La tariffazione nelle apposite zone blu è in vigore tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle 20,00
<b>MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA SOSTA</b>
<b>Con i PARKING VOUCHER</b> in vendita presso le rivendite ubicate nelle zone di sosta e presso l'ufficio cassa di Amag Mobilità spa in Lungo Tanaro Magenta 7/A
<b>Con i PARCOMETRI</b> installati nelle zone blu della città
<b>Con TELEPASS PYNG:</b> per pagare la sosta nelle zone blu e gestire la sosta direttamente con lo smartphone, grazie all'app Telepass Pyng.
<b>Con EASYPARK:</b> per pagare la sosta nelle zone blu e gestire la sosta direttamente con lo smartphone, grazie all'app EasyPark
<b>Con NEOS - PARK e NEOS – APP:</b> per informazioni consultare il sito <a href="http://www.neos-park.eu">www.neos-park.eu</a>
<b>Con DROP TIKET:</b> tramite l'apposita applicazione telefonica
<b>Con PAY BY PHONE:</b> tramite l'apposita applicazione telefonica
<b>ABBONAMENTI ANNUALI RESIDENTI</b>
<b>TUTTE LE INFORMAZIONI SI POSSONO CONSULTARE SUL SITO <a href="http://www.amagmobilita.it">www.amagmobilita.it</a></b>
I permessi annuali consistono in una vetrofanfa da applicare al parabrezza possibilmente lato guida e in modo che sia visibile al controllo. Può presentare istanza di rilascio abbonamento annuale solo chi è residente nelle zone a tariffazione a patto che non possieda o non abbia a disposizione posto auto o box privati nella zona sottoposta a tariffazione e/o nelle sue vicinanze. L'abbonamento è valido solo nella zona di residenza
<b>CONTROLLI E SANZIONI</b>
Il controllo del pagamento della sosta è affidato agli ausiliari del traffico, personale qualificato ai sensi dell'art. 12, comma 3, punto b) del Codice della Strada
Contro le sanzioni accertate dagli ausiliari del traffico è possibile fare ricorso al Prefetto o al Giudice di Pace