

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA

ED. 02 01/10/2018

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti



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

azienda@amagmobilita.it



Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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 ATM SPA:**
- 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 DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'**
 - 8.1 Nel trasporto pubblico**
 - 8.2 Nel servizio scuolabus**
 - 8.3 Nel servizio disabili**
 - 9. LE REGOLE DEL VIAGGIO**
 - 9.1 Diritti dei viaggiatori**
 - 9.2 Doveri dei viaggiatori**
 - 9.3 Responsabilità dell'utente**
 - 9.4 Il Regolamento viaggiatori**
 - 10. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI**
 - 10.1 L'informazione con i clienti**
 - 10.2 Gli oggetti smarriti**
 - 11. LA TUTELA CLIENTI**
 - 11.1 Reclami, segnalazioni e suggerimenti**
 - 11.2 Rimborsi**
 - 11.3 Risarcimento danni**
 - 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. SPA**
 - 16.1 Gestione della sosta a pagamento**

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA

ED. 02 - 01/10/2018

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

**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.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

1. IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITA'

I rapporti tra 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 il Comune trasferisce 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 sarà oggetto di aggiornamento almeno una volta l'anno l'ultima edizione aggiornata sarà sempre a disposizione sulla pagina del sito aziendale 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

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

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.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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 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 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.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

4. LA SOCIETA'

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

Amag Mobilità S.p.A. ha partecipato in associazione con il partner industriale Ditta LINE S.p.A. di Pavia, alla gara ad evidenza pubblica predisposta dal Curatore Fallimentare di A.T.M. s.p.A. e si è aggiudicata la proprietà dell'azienda in fallimento.

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
Segreteria 0131.323822

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

Telefono 0131.323846

Fax: 0131/323827

Posta elettronica Amag Mobilità spa:

azienda@amagmobilita.it

Posta Elettronica Certificata amagmobilita@legalmail.it

Sito internet: www.amagmobilita.it

Numero dipendenti al 1° ottobre 2018 158

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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.

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

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

6.2.2 Estensione della rete - Km offerti – passeggeri trasportati

Estensione della rete e Km offerti		
	2017	2018
Rete Urbana km	182,2	182,2
Rete Extraurbana km	74,00	74,00
Numero linee urbane	14	14
Numero linee extra urbane	5	5

I chilometri di esercizio per l'anno 2017 sono così suddivisi:

CHILOMETRI		2016	2017
KM (TPL – Eccobus – Scuolabus – Servizio Disabili)	TPL	1.351.009	1.422.489
	ECCOBUS	227.334	235.168
	SCUOLABUS	359.788	335.282
	SERVIZIO DISABILI	138.411	138.465
TOTALE		1.820.516	2.131.404

PASSEGGERI		2016	2017
Passeggeri (TPL – Eccobus – Scuolabus – Servizio Disabili)	TPL	1.174.322	1.154.297
	ECCOBUS	50.828	50.711
	SCUOLABUS	150.462	150.462
	SERVIZIO DISABILI	29.115	28.870
TOTALE		1.404.727	1.364.340

6.2.3 Il parco mezzi

TPL + DISABILI + SCUOLABUS AGGIORNATO AL 31/12/2017				
CLASSE EURO	AUTOBUS TPL	SCUOLABUS	DISABILI	TOTALI
0	0	0	0	0
1	0	3	0	3
2	2	0	0	2
3	11	3	0	14
4	8	7	2	17
5	19	10	5	34
6	2	0	2	4
	42	23	9	74

6.2.4 Intensità del servizio:

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

SERVIZIO URBANO: frequenze programmate delle linee per il servizio feriale invernale	
Intensità del servizio:	ANNO 2018
Copertura giornaliera servizio urbano	14,40 ore servizio/giorno
Linee	Frequenza delle corse
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.

SERVIZIO EXTRAURBANO: frequenze programmate delle linee per il servizio feriale invernale	
	ANNO 2018
Copertura giornaliera servizio extraurbano	11,10 ore servizio/giorno
Linee Numero coppie di corse giornaliere	
Linea 6	5
Linea 10	3
Linea 11	2
Linea 13	16
Linea 14	12

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

Alessandria Valenza

13 partenze

6.2.5 Percorsi delle linee urbane e extraurbane

Navetta A/C

Andata: V.le T. Michel, via Donizetti, via Guasco, piazza Libert , via San Giacomo della Vittoria, via Merula, via Lanza, piazza Garibaldi, Stazione FS, via XX Settembre, via Tonso, via De Gasperi, via San Giovanni Bosco, via P. Micca, via De Gasperi.

Ritorno: Via De Gasperi, via Galvani, c.so Romita, via XX Settembre, Stazione FS, corso Crimea, via Trotti, via Piacenza, via Faa' di Bruno, via Cavour, via Mazzini, via Venezia, via Don Gasparolo, sp.to Marengo, sp.to Rovereto, via Bellini,

Navetta B

Andata: Piazza Gobetti, c.so V. Marini, c.so F. Cavallotti, stazione Fs, s.to 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), via Gavigliani, corso C. Marx, via Bonardi, via Campi, via Maggioli, sottopasso, piazza Mentana, via XX Settembre, corso Romita, via Ardig , corso IV Novembre, via don Orione, via San Giovanni Bosco, via Marengo, piazza Matteotti, via Parma, via Mazzini, via Venezia, via Don Gasparolo, s.to Marengo, s.to Rovereto, c.so Monferrato, piazza Gobetti.

Linea 2

Andata: Ospedale Civile (capolinea), spalto Marengo, via Claro, corso Lamarmora, corso 100 Cannoni, piazza Garibaldi, corso Crimea, spalto Borgoglio, viale Brigata Ravenna, 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

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

Alberto, viale Brigata Ravenna, via Savona, viale della Repubblica, 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, spalto Borgoglio, via Brigate Ravenna, viale Tivoli, via Maggioli, via Campi, via Maria Bensi, via Paolo Sacco, via Casalcermeli, via Casalbagliano, via della Palazzina, via L. Basso, via Casalbagliano (capolinea).

Ritorno: Via Casalbagliano (capolinea), via Casalcermeli, via Maria Bensi, via Vassallo, via Campi, via Maggioli, via Aliora, via Capriolo, via Brigate Ravenna, spalto Borgoglio, 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, sp.to Marengo,, spalto Rovereto, via Bellini, via Colombo, via della Cappelletta, via Magellano, via della Chiatta, viale M. Ignoto, via Poligonia, via Donizetti (capolinea ang. viale T. Michel).

Linea 5

Andata: Spalto Borgoglio (capolinea stazione FS), via Savona, piazza Garibaldi, corso Cento Cannoni, corso Lamarmora, piazza Matteotti, via Marengo, Spinetta Marengo. Prolungamento: Bettale

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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 FS).

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

Andata: Stazione FS, s.to 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 FS.

Linea 11

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

Andata: Viale della Repubblica (capolinea), spalto Borgoglio, Lungo Tanaro S. Martino, lungo Tanaro Solferino, inversione alla rotonda di I.go 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 FS, s.to 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 FS.

Linea 14

Andata: Stazione FS, s.to Borgoglio, via Savona, c.so 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 FS.

Linea F (Festivo urbano)

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,

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

piazza Garibaldi, corso Cento Cannoni, via Cavour, via Mazzini, via Venezia, via Don Gasparolo, spalto Marengo, via Monteverde, Cimitero.

Linea Alessandria Valenza: Al V.le Repubblica – L.go tanaro S. Martino, P.zza Matteotti, Quartiere Orti, Osp. Borsalino, Bv. 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 Aznziani, 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., Montevalenza, Villabella, Stazione FF.S., P.zza Gramsci, Autostazione.

6.2.6 IL SERVIZIO A CHIAMATA ECCOBUS



6.2.6.1 Cos'è ECCOBUS



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 7.00 alle ore 19.00, sempre nei giorni feriali. Il servizio è sospeso dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 16.00. 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 depliant. 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

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

l'accettazione o l'eventuale necessità di modificare gli orari richiesti. Il call center, terminata la cosiddetta "negoziazione" 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 F.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 0131.225511**, 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 gionaliero 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.

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



Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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. 0131.313823**.

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:

- **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**

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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.

SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Fattori di qualità	Unità di misura	Risultato 2016	Risultato 2017
Incidentalità attiva in linea	N° sinistri/10.000 km percorsi	0,053	0,066
	N° morti/100.000 passeggeri	0,000	0,000
Passeggeri infortunati	N° infortunati/100.000 passeggeri	1,210	0,722
Incidentalità passiva in linea	N° sinistri/10.000 km percorsi	0,101	0,131
	N° morti/100.000 passeggeri	0,000	0,000

7.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

REGOLARITA' DEL SERVIZIO			
		risultato accettabile	2017
Regolarità del servizio	% corse monitorate/corse programmate	50%	2,03
	Vetture in anticipo (oltre 2 minuti)	5%	10,27
	Vetture in orario	80%	81,23
	Vetture in ritardo (oltre 2 minuti)	20%	8,53
	Totale vetture controllate	50%	1.746

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

7.4 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Gli standard di pulizia dei mezzi sono i seguenti:

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi				
Fattori di qualità	Unità di misura	Risultato 2016	Risultato 2017	Obiettivo 2018
		%	%	%
Pulizia ordinaria sui mezzi in servizio	% interventi giornalieri/parco mezzi in servizio	100% mezzi in servizio	100% mezzi in servizio	100% mezzi in servizio
Pulizia radicale - igienizzazione sui mezzi in servizio	% interventi mensili/parco mezzi in servizio	100% mezzi in servizio	100% mezzi in servizio	100% mezzi in servizio

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							
FERMATE CON PENSILINA		2016			2017		
Fattori di qualità	Unità di misura	Totale fermate	Fermate con pensilina	%	Totale fermate	Fermate con pensilina	%
Fermate con pensilina	% fermate con pensilina serv. Urbano	272	53	19,49	272	53	19,49
	% fermate con pensilina serv. Extraurbano	282	18	6,38	282	18	6,38
TOTALE		554	71	12,82	554	72	13

DIFFUSIONE ORARIO ALLE FERMATE							
DIFFUSIONE ORARIO ALLE FERMATE		2016			2017		
Fattori di qualità	Unità di misura	Totale fermate	Fermate con orari	%	Totale fermate	Fermate con orari	%
Diffusione orari alle fermate urbane	% di fermate con orario esposto sul totale	272	163	59,93	272	163	59,93
Diffusione orari alle fermate extraurbane	% di fermate con orario esposto sul totale	281	52	18,51	282	52	18,44
TOTALE		553	215	38,88	549	215	39,16

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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 a metano o a gasolio – Euro5;
- Gestione pericolo amianto causato dalle coperture dei depositi degli autobus Amag Mobilità S.p.A.: l'Azienda, da anni ha predisposto un attento e regolare monitoraggio, supportato da precise analisi ambientali, per tutelare in primo luogo i propri dipendenti ed i cittadini dai pericoli che potrebbero verificarsi a causa delle coperture in amianto e per rispettare la normativa in vigore giustamente severa per questi rischi.

I controlli effettuati, sono quelli previsti dalle normative in materia:

- Sorveglianza annuale secondo il D.M. 06/09/1994, finalizzata a constatare la compattezza, lo sbriciolamento e il controllo di eventuali rotture della copertura di eternit: le verifiche fatte fino ad oggi non hanno rilevato problemi.
- Verifiche ambientali annuali con il metodo MOCF, per tenere sotto controllo le micro fibre aeree disperse: fino ad oggi i valori riscontrati sono inferiori a 1/10 della soglia di attenzione.
- Implementazione di un sistema di gestione ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2004.

7.8 Comportamento del personale

Unità di misura	2016	2017
N° reclami per negligenza, guida pericolosa, maleducazione, mancata fermata	12	18
Passeggeri (TPL – Eccobus – Scuolabus – Servizio Disabili)	1.404.727	794.573
N° reclami /10.000 passeggeri trasportati per negligenza, guida pericolosa, maleducazione, mancata fermata	0,09	0,23

7.9 Fattori della qualità nel servizio scuolabus

Numero mezzi utilizzati quotidianamente 18
 In tutte le corse gli scuolabus hanno a bordo l'accompagnatore
 Almeno il 10% degli scuolabus è attrezzato per il trasporto disabili
 Tutti gli scuolabus vengono puliti a fondo all'interno 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 all'interno e lavati all'esterno
 almeno tre volte alla settimana
 Tutti i pulmini disabili vengono igienizzati almeno una volta al mese.

8. LE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

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

SERVIZIO TPL ALESSANDRIA	
Elementi soggetti alla valutazione	% soddisfatti
Regolarità del servizio	70,17
Sicurezza del viaggio	60,17
Pulizia e confort	60,34
Comunicazione	75,97
Accessibilità al servizio	90,34
Comportamento del personale	87,12
Valutazione complessiva del servizio	73,11

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA

ED. 02 - 01/10/2018

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

SERVIZIO ECCOBUS	
Elementi soggetti alla valutazione	% soddisfatti
Regolarità del servizio	95,19
Sicurezza del viaggio	81,73
Pulizia e confort	75
Comunicazione	85
Accessibilità al servizio	96,15
Comportamento del personale	92,78
Valutazione complessiva del servizio	85,44

SERVIZIO LINEA ALESSANDRIA VALENZA	
Elementi soggetti alla valutazione	% soddisfatti
Regolarità del servizio	82,14
Sicurezza del viaggio	85,71
Pulizia e confort	67,86
Comunicazione	78,57
Accessibilità al servizio	94,64
Comportamento del personale	94,05
Valutazione complessiva del servizio	80,56

SERVIZIO LINEA URBANA VALENZA	
Elementi soggetti alla valutazione	% soddisfatti
Regolarità del servizio	47,92
Sicurezza del viaggio	53,13
Pulizia e confort	28,13
Comunicazione	62,5
Accessibilità al servizio	93,75
Comportamento del personale	95,83
Valutazione complessiva del servizio	58,68

SERVIZIO SCUOLABUS	
Elementi soggetti alla valutazione	% soddisfatti
Regolarità del servizio	100
Sicurezza del viaggio	94,62
Pulizia e confort	90,32
Comunicazione	97,58
Comportamento del personale	97,85
Valutazione complessiva del servizio	95,09

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

9. LE REGOLE DEL VIAGGIO

9.1 Diritti dei viaggiatori

- Sicurezza del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio
- Reperibilità degli orari di servizio;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale di viabilità e ad eventi accidentali e fortuiti;
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di Amag Mobilità S.p.A. aperti al pubblico;
- Riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di Amag Mobilità S.p.A. aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

9.2 Doveri dei viaggiatori

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
- Rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- Non gettare oggetti sul mezzo e dal mezzo;
- Agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili cedendo il posto a sedere;
- Non recare disturbo ad altre persone durante il viaggio;
- Non trasportare oggetti classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme stabilite nel Regolamento Viaggiatori per il trasporto di cose e/o animali;
- Non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta fermata o il comando di emergenza d'apertura delle porte;
- Attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- Rispettare le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

9.3 Responsabilità del viaggiatore:

L'utente è responsabile:

- dei danni che arreca ad Amag Mobilità S.p.A. durante il viaggio, alle vetture, ai loro arredi, ai conducenti, al personale di controllo, a tutti i dipendenti;
- dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio, a terzi ed alle loro cose anche non passeggeri;
- Per i danni causati da utenti minori di età/ disabili/incapaci risponde chi esercita la patria potestà o tutela.

9.4 Il Regolamento viaggiatori

Queste sono le norme aziendali per l'utilizzo dei mezzi pubblici

Art. 1

E fatto obbligo ai clienti di osservare le seguenti norme che servono per favorire:

- L'accesso al servizio,
- Una civile convivenza fra i passeggeri,
- La collaborazione fra i cittadini, il personale aziendale e la sicurezza del viaggio.

Art. 2 La salita

1. Per la salita in vettura bisogna premunirsi di regolare titolo di viaggio (biglietto, abbonamento) in corso di validità.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

2. Le fermate degli autobus sono a richiesta.
3. La richiesta della fermata va effettuata da terra con un segno della mano ed in vettura mediante gli appositi pulsanti.
4. Le vetture si arrestano, a richiesta, solo nei punti determinati da apposite tabelle. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento.
5. Al momento della salita in vettura e non oltre la prima fermata successiva, il Cliente deve procedere all'annullo del biglietto tramite l'apposita macchinetta (timbratrice).

Art. 3 Durante la corsa

1. Non è possibile occupare più di un posto a sedere.
2. Durante la marcia il passeggero deve reggersi agli appositi sostegni e per l'utilizzo ottimale dello spazio sugli autobus, deve evitare di sostare davanti alle porte ed alle obliterate.
3. Sulle vetture:
 - non sporgersi dai finestrini e non gettare oggetti fuori dall'autobus;
 - mantenere un comportamento decoroso e rispettoso nei confronti degli altri passeggeri evitando di creare disagi e disturbi durante il viaggio;
 - evitare qualsiasi comportamento che possa disturbare o recare offesa al conducente e/o agli altri Clienti o arrecare danno al veicolo e/o la sue pertinenze;
4. Sugli autobus è vietato fumare.
5. È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.
6. I conducenti portano in modo bene in vista il tesserino di riconoscimento, e forniscono a richiesta la propria matricola personale: in questo modo viene garantita la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio.
7. Amag Mobilità S.p.A. vuole fornire ai clienti un mezzo decoroso garantendo standard di igiene e pulizia dei mezzi; è importante che tutti contribuiscano al mantenimento della pulizia non insudiciando, danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli.
8. I viaggiatori sono responsabili dei guasti da essi provocati alle vetture. In caso di incidenti o guasti che impediscano il proseguimento della corsa della vettura, i passeggeri dovranno scendere a richiesta del personale in servizio.
9. L'arresto della vettura per causa di forza maggiore non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto.

Art. 4 Documenti di viaggio e verifica

All'inizio del viaggio il cliente deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (biglietti, abbonamenti ecc.).

Gli abbonamenti valgono per il periodo indicato sul titolo stesso, il biglietto deve essere mantenuto integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

I biglietti di corsa semplice hanno validità 90' dalla convalida e perdono validità alla scadenza dei novanta minuti.

La convalida del biglietto deve essere effettuata entro la fermata successiva a quella di salita.

E' opportuno verificare l'esattezza della timbratura.

Eventuali guasti della macchinetta (timbratrice) devono essere immediatamente segnalati al conducente.

Il conducente ha l'obbligo di operare l'annullo del biglietto mediante strappo della parte riservata alla timbratrice con contestuale indicazione della data e dell'ora. Il conducente è tenuto ad informare al più presto l'ufficio movimento al fine di eliminare il più rapidamente possibile l'anomalia di funzionamento della oblitteratrice.

I possessori di abbonamento devono sempre portare con sé il documento di viaggio.

Art. 5 Trasporto bagagli

Nel prezzo della corsa è compreso il trasporto di valigie o pacchi aventi carattere di bagaglio personale, non eccedenti le dimensioni di 50x50x30, nel numero di uno per passeggero.

Sono ammessi al trasporto gratuito, se l'affollamento della vettura lo consente, colli speciali come sci, canne da pesca, fucili scarichi e smontati, piccoli strumenti musicali, ecc..

Sono ammessi al trasporto, quando le vetture non sono affollate, anche colli di maggior ingombro, previo pagamento di un biglietto per ciascun pezzo, con un massimo di due colli per ciascun passeggero e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm. 40x60x80.

I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri, e comunque non devono occupare posti a sedere.

Non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa disposizione non si applica agli agenti di Forza Pubblica).

Non è consentito il trasporto di materiale infiammabile escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge, e il trasporto di oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e oggetti contaminanti e maleodoranti.

A giudizio insindacabile del personale, l'imbarco dei bagagli e/o colli può essere limitato o sospeso in caso di eccessivo affollamento della vettura

Art. 6 Trasporto bambini

I bambini di statura inferiore ad un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente.

Art. 7 Trasporto animali

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente sui mezzi aziendali.

Gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

inferiori a cm 50x50x30 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio).

E' consentito, previo pagamento del biglietto, il trasporto dei cani di dimensioni limitate ad eccezione dei cani da guida per ciechi, i quali vengono trasportati gratuitamente.

Tutti i cani che accedono la vetture devono essere muniti di museruola.

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.

Art. 8 Sanzioni

Le infrazioni relative ai titoli di viaggio sono soggette alle sanzioni amministrative previste dall'art. 20 della Legge regionale 4.01.2000 N. 1.

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 abbonamento in corso di validità o del biglietto regolarmente timbrato viene accertata dal personale ATM preposto 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 60 giorni dalla data del verbale nella misura ridotta;
- 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;
- i Clienti devono evitare discussioni con il personale, ma possono inoltrare eventuali reclami, proposte o suggerimenti inerenti al servizio all'ufficio aziendale preposto.

Art. 9 – Risarcimento danni

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 ad Amag Mobilità S.p.A. Spa Lungo Tanaro Magenta 7/A -15100 Alessandria.

Egli è inoltre tenuto a conservare il titolo di viaggio (abbonamento in corso di validità o biglietto annullato) che lo autorizzava all'uso

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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 S.p.A., 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.

Art. 10 – Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti rinvenuti dal personale aziendale a bordo degli autobus di Amag Mobilità S.p.A., se non sono riconducibili al proprietario, vengono custoditi presso gli uffici aziendali in Lungo Tanaro Magenta 7/A, per un tempo massimo di 30 giorni. Trascorso tale termine gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati al Sindaco del comune nel cui territorio è avvenuto il ritrovamento, nel rispetto delle norme recate dal Codice Civile (art. 927, 931).

10. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

10.1 L'informazione 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, 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 Abbonamenti autobus
- Vendita biglietti autobus
- Pagamento violazioni rilevate a bordo degli autobus
- Vendita parking voucher agevolati
- 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 o presso il

E mail azienda@amagmobilita.it

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

Sito internet www.amagmobilita.it dà 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.

Bacheche

Agli ingressi di enti pubblici sono posizionate bacheche con la cartina i percorsi delle linee Amag Mobilità S.p.A. e gli orari.

Orari e mappa della rete

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

Prenotazione servizio Eccobus

Il servizio si prenota chiamando il **0131.225511** indicando all'operatore il numero o il nome della palina di fermata da cui si vuole partire e quella dove si vuole arrivare.

10.2 Gli oggetti smarriti

Modalità di gestione

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

Agli oggetti rinvenuti negli autobus o nei locali aziendali viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (art. 927-931) che stabilisce, tra l'altro la consegna all'Ufficio comunale Oggetti Smarriti.

Apposito registro viene tenuto per documentare data, luogo rinvenimento e la movimentazione degli oggetti (rinvenimento, trasmissione al Sindaco, ecc.

Il materiale di modico valore commerciale viene conservato presso la sede per un tempo massimo di sei mesi e successivamente smaltito.

Restituzione degli oggetti smarriti

In caso di rivendicazione di un oggetto smarrito da parte di un utente, se le indicazioni fornite corrispondono alle caratteristiche di oggetti presenti in sede, l'addetto procede alla restituzione.

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 323811
- Tramite il portale 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

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.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

11.2 Rimborsi

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

Motivi della richiesta	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
Modalità di presentazione della richiesta	Richiesta scritta via posta o direttamente presso la sede Amag Mobilità S.p.A.
Entità dell'indennizzo	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

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

- 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.
- 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 con o 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 tutte le porte 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.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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.
- **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 tramite SMS.

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.

Il biglietto bus si può pagare anche con un SMS

L'acquisto del titolo di viaggio è semplice e immediato prima di salire sull'autobus è sufficiente inviare un SMS con il testo AMAG (le lettere AMAG possono essere in maiuscolo o minuscolo) al 4880807 e in pochi secondi si riceve il biglietto sempre via SMS,

Il biglietto è valido 90' su tutti i mezzi del servizio urbano di Alessandria. Al costo del biglietto SMS, si aggiunge il costo della richiesta che varia a seconda dell'operatore di appartenenza

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.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA

ED. 02 - 01/10/2018

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

Per il rilascio dell'abbonamento, nel caso di nuovo abbonato, è necessaria una foto tessera.

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

DESCRIZIONE TARIFFA			TARIFE	REQUISITI RICHIESTI
BIGLIETTO ORARIO VALIDO 90'		€	1,30	Acquistato presso il Punto Amag Mobilità e le rivendite
BIGLIETTO ORARIO VALIDO 90' ACQUISTATO CON SMS		€	1,50	Acquistato con SMS (Mobile Ticketing) al costo del biglietto va aggiunto l'eventuale costo della richiesta che varia a seconda dell'operatore telefonico di appartenenza
BIGLIETTO ORARIO VALIDO 90' acquistato in vettura		€	2,00	Acquistato a bordo della vettura
ABBONAMENTI				
CODICE TARIFFA	DESCRIZIONE TARIFFA	VALIDITA' MESI	TARIFE IN VIGORE	REQUISITI RICHIESTI
MEO	MENSILE FASCIA O	1	42,00	Tariffa ordinaria
AO	ANNUALE FASCIA O	12	462,00	
MEA	MENSILE FASCIA A	1	11,00	Residente nel Comune di Alessandria con ISEE <= 4.500
AA	ANNUALE FASCIA A	12	108,00	
MEB	MENSILE FASCIA B	1	25,00	Residente nel Comune di Alessandria con ISEE <= 9.000
AB	ANNUALE FASCIA B	12	240,00	
MEC	MENSILE FASCIA C	1	36,00	Residente nel Comune di Alessandria con ISEE <= 12.500
AC	ANNUALE FASCIA C	12	300,00	
14m	RAGAZZI FINO A 14 mensile	1	11,00	Residente nel Comune di Alessandria munito di documento di identità
14a	RAGAZZI FINO A 14 annuale	12	108,00	
15-25m	RAGAZZI 15-25 "studenti" mensile	1	20,00	Residente nel Comune di Alessandria munito di iscrizione scolastica
15-25a	RAGAZZI 15-25 "studenti" annuale	12	200,00	
15-25m 2°	RAGAZZI 15-25 "studenti" mensile dal 2° in fam.	1	15,00	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	150,00	
OV65m	Over 65 mensile	1	36,00	Residente nel Comune di Alessandria munito di documento di identità
OV65a	Over 65 annuale	12	360,00	

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI AMAG MOBILITA' S.P.A. ALESSANDRIA

ED. 02 - 01/10/2018

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

UCNFm	Ulteriore Componente Nucleo Familiare m	1	16,80	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	168,00	
TESSERE DI LIBERA CIRCOLAZIONE PER LE PERSONE DIVERSAMENTE ABILI	Bus di linea, per utenti con invalidità superiore al 67%	annuale	gratuito	Invalità minima 67%
Stud -FC	Bus di linea limitatamente alla tratta Stazione FS – Quartiere Orti - anche non residenti - validità solo sulle linee A/C, 2 e 4	mensile	20,00	Valido per tutti i residenti e non residenti nel Comune di Alessandria e limitato alla sola tratta Stazione FS-Orti-Stazione FS

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Gli abbonamenti sono validi su tutte le linee del Comune di Alessandria

Per il rilascio di un nuovo abbonamento deve essere presentata una foto tessera e apposita domanda nel caso di richiesta di agevolazioni, con allegata la documentazione prevista e codice fiscale

Nel caso in cui un componente il nucleo familiare sia in possesso di abbonamento ordinario, per ottenere l'agevolazione prevista per ogni ulteriore componente nucleo familiare, deve essere compilata l'autocertificazione presso la cassa Amag Mobilità S.p.A.

Per gli abbonamenti agevolati per residenti in base al reddito ISEE deve essere allegata copia dell'attestazione del reddito ISEE valida

Per gli abbonamenti agevolati, "studenti" deve essere allegata apposita autocertificazione e codice fiscale (Quando l'abbonato è minorenne l'autocertificazione deve essere sottoscritta allo sportello da un genitore esercente la patria potestà, oppure dal tutore)

Gli accompagnatori di invalidi al 100% con il riconoscimento dell'accompagnamento, usufruiscono delle agevolazioni dell'invalido medesimo

Per gli abbonamenti agevolati "over 65" deve essere allegata copia della carta d'identità e codice fiscale

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.

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

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 oblitteratrice al momento della salita in vettura e non oltre la prima fermata successiva

Eventuali guasti alle stesse, che non permettono la validazione 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. 20 della L.R. 4/01/200 n. 1, in misura ridotta, se conciliata entro 60 giorni dalla data della contestazione.

Trascorso il termine prescritto di 60 giorni senza che sia intervenuta la conciliazione, la sanzione amministrativa pecuniaria è applicabile nella misura intera oltre alle spese di accertamento e notifica.

Al trasgressore titolare di abbonamento, in regola con tutte le condizioni di validità previste ed emesso in data anteriore a quella di rilevazione della irregolarità, è applicabile, previa esibizione dell'abbonamento presso l'Ufficio abbonamenti della sede aziendale, un rimborso spese di euro 3,00.

La sanzione può essere saldata 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.10428508 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 IT47W055841040000000003942**, 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

Un patto con i cittadini, un rapporto di collaborazione con i clienti

direttamente a ATM S.p.A. Lungo Tanaro Magenta 7/A 15100
Alessandria, oppure presso il Giudice di Pace di 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
- Il servizio non viene effettuato il 1° maggio.
- In tutti i giorni festivi è in funzione il servizio urbano ridotto festivo e il servizio festivo sulla linea 5.

15. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

Amag Mobilità S.p.A. garantisce in caso di sciopero il servizio minimo concordato con le OO.SS. in applicazione delle Leggi 146/90 e 83/2000.

16. GLI ALTRI SERVIZI DI Amag Mobilità S.p.A.

16.1 Gestione della sosta a pagamento

Parcheggi gestiti con personale e casse automatiche

- Parcheggio Via Parma

Parcheggi gestiti solo con casse automatiche

- Parcheggio Piazza Libertà
- Parcheggio Rovereto
- Parcheggio Piazzale Ambrosoli

Controllo con gli ausiliari del traffico del pagamento della sosta nelle zone blu con i parking voucher, parcometri, Neos Park, Telepass Pay, Mobile Parking.