

ASA S.c.r.l.

Autolinee Servizi Andriesi Società Consortile a Responsabilità Limitata



CARTA DELLA MOBILITÀ e DEI SERVIZI

ANNO 2025



PREMESSA

La Carta della Mobilità è lo strumento in grado di far conoscere agli utenti la natura delle prestazioni dei servizi offerti.

In essa vengono monitorati ed analizzati i servizi offerti e l'efficacia degli interventi adottati.

Gli utenti, attraverso le associazioni dei consumatori possono contribuire al miglioramento del servizio, offrendo consigli ed osservazioni o segnalazioni. Queste saranno tenute in massima considerazione e daranno l'opportunità all'azienda di apportare ulteriori miglioramenti.

Obiettivo primario dell' **A.S.A. s.c.r.l.** è quello di offrire servizi efficaci che soddisfino le aspettative ed i bisogni dei cittadini/utenti, naturalmente nei limiti delle risorse previste dal Contratto di Servizio stipulato con l'Amministrazione Comunale di Andria.



INDICE

- PREMESSA

- INDICE

1. ASPETTI GENERALI

Presentazione della Carta dei Servizi

Finalità della carta della mobilità

Normativa di riferimento

2. L'ASA scrl

La storia

I soci e gli Amministratori

La struttura aziendale

Sedi

Punti vendita convenzionati

Parco mezzi 2023

Dati della produzione 2023

Rete trasporto urbano Andria

Linee esercite 2023

Mappa linee

Passeggeri trasportati

3. IL SISTEMA TARIFFARIO

Tariffe per il trasporto urbano

Tariffe Biglietti ed Abbonamenti 2023

4. CONDIZIONI DI VIAGGIO

Titoli di viaggio

I diritti degli utenti

I doveri degli utenti

Regolamento aziendale di vettura (Legge Regione Puglia n. 18/2002)

5. MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Monitoraggio interno

Regolarità e puntualità del servizio

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Informazioni alla clientela

Confort del viaggio

Attenzione all'ambiente

6. RAPPORTI CON L'UTENZA

Informazioni

Reclami

7. CONCLUSIONE E AGGIORNAMENTO



ASPETTI GENERALI

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è redatta in attuazione alle disposizioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (G.U. n. 43 del 22/02/1994).

Attraverso la Carta della Mobilità, l' **A.S.A. s.c.r.l.** assume impegni precisi con gli Utenti, nonché con le loro associazioni, nei limiti, naturalmente, delle proprie capacità organizzative e delle proprie potenzialità produttive.

Essa è un patto, ma, soprattutto, un traguardo da raggiungere sia per migliorare la qualità dei servizi forniti, sia per instaurare un rapporto di collaborazione con gli utenti e le loro associazioni. Inoltre rappresenta un momento di verifica e di crescita dell'azienda in merito agli obbiettivi di qualità preposti.

Così come previsto dalla disposizione già citata, l' **A.S.A. s.c.r.l.** nella stesura della presente carta dei servizi, cercherà di adottare un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti, trasparente e completo degli impegni e dei dati aziendali. La presente carta è soggetta a revisione periodica in base alle mutate esigenze aziendali e delle leggi di settore. È aperta al contributo delle associazioni degli utenti, degli Enti e delle Istituzioni interessate. Sarà redatta e pubblicizzata in conformità del contratto di servizio stipulato con il Comune di Andria.

FINALITA' DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

La Carta dei Servizi si propone di fornire informazioni sul trasporto pubblico locale, sull'organizzazione e sulla struttura aziendale, sulle modalità del servizio offerto, sulle tariffe, sulle condizioni di viaggio, sui diritti e i doveri della clientela, sulla qualità del servizio, sui progetti di miglioramento, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente.

Mette a disposizione degli utenti una struttura che permetta di accogliere proposte, segnalazioni, suggerimenti atti al miglioramento del servizio.

Via Ugo Bassi n. 6 – 76123 ANDRIA

tel. 0883/29.21.55 fax. 0883/29.71.78 –mail asa.andria@hotmail.it - P. IVA 06593840728



Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami, in caso di violazione da parte dell' **A.S.A. s.c.r.l.** dei diritti dei clienti e in caso di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- 1) Costituzione Italiana, che all'art. 16, sancisce la libertà dei cittadini a *"circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale"*;
- 2) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- 3) Legge n° 273 dell'11 luglio 1995 che prevede le *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*;
- 4) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 recante lo *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)"*;
- 5) Legge Regionale n° 18 del 31 ottobre 2002 sul *"Testo unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale"*;
- 6) Legge n° 281 del 30 luglio 1998, sulla *"Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"*;
- 7) Legge n° 146 del 12 giugno 1990 così come modificata dalla Legge 83/2000: *"Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati"*.
- 8) Legge n° 244 del 24/12/2007 art. 2 comma 461 stabilisce le disposizioni che, in sede di contratti di servizio, gli Enti sono tenuti ad applicare al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti.
- 9) Legge n° 69 del 18/06/2009 art. 30 prevede nelle carte dei servizi dei soggetti che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità la previsione della possibilità, per l'utente che lamenti la violazione di un diritto, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia.



L'A.S.A. s.c.r.l.

LA STORIA

L' **A.S.A. s.c.r.l.** - Autolinee Servizi Andriesi società consortile a responsabilità limitata - si costituisce con atto pubblico il 20/04/2007 e con decorrenza 01/05/2007 ha assunto la gestione del trasporto pubblico urbano nella città di Andria.

Il 05/04/2007 l' **A.S.A. s.c.r.l.** stipulava con il Comune di Andria Contratto di Servizio con il quale veniva affidato il trasporto pubblico dal 01/05/2007 al 30/04/2016 per un totale di 365.489 km.

Con determina dirigenziale n. 1979 del 02/11/2007 con decorrenza 01/12/2007 si ampliava il servizio di trasporto pubblico offerto con ulteriori 342.415 km.

Il 28/11/2014 con delibera di Giunta Comunale n. 66 in applicazione dell'art. 4 del regolamento CE n. 1370/2007 finanziato con L.R. Puglia n. 45 del 30/12/2013, si prorogavano entrambi i contratti di affidamento sino al 30/06/2018.

Il 05/03/2019 con contratto aggiuntivo n. rep. 82 registrato all'Agenzia delle Entrate di Barletta al n. 2040 serie 15 si prorogava il servizio, giusta delibera Giunta Regionale n. 903/2018, sino al 30/06/2020.

Il 17 luglio 2020 a seguito di Determina Dirigenziale 1327 del 01/07/2020 si prorogava l'affidamento fino al 31/12/2020 con un nuovo piano d'esercizio in cui, causa piano di riequilibrio finanziario pluriennale approvato con delibere consiliari n. 56 del 27/11/2018 e 67 del 29/11/2021, si diminuiva l'offerta km di trasporto pubblico urbano. Per la precisione l'offerta km di trasporto urbano sarebbe passata da km 707.904 a 579.994 annui con una diminuzione di oltre centomila km. L' **A.S.A. s.c.r.l.** conscia del suo ruolo sociale, per non aggravare ulteriormente il disagio per gli utenti e, inoltre, per evitare licenziamenti di personale si è impegnata ad effettuare 60 mila km **senza alcun onere** per il comune di Andria.

Successivamente sono state fatte ulteriori proroghe annuali fino al 31/12/2023, e l'azienda ha continuato ad effettuare 60 mila km circa senza alcun onere per l'ente.



Con determinazione dirigenziale n. 2242 del 29/06/2023 si prorogavano i servizi cosiddetti minimi (km 365.492) dal 01 gennaio 2024 al 31 dicembre 2026, per quanto riguarda gli altri servizi (214.502 km) sono stati prorogati fino al 31/03/2023 con Determina Dirigenziale n. 4841 del 29/12/2023. L'azienda continua ad effettuare 60 mila Km circa senza alcun onere per l'ente appaltante.

I SOCI

- PAOLO SCOPPIO & Figlio Autolinee (www.grupposabato.it)
- CAPURSO Ciro
- SOMASKI srl
- Autonoleggi F.Ili ZAGARIA snc
- VASSALLUCCI Sebastiano (www.vassallucciviaggi.it)
- SABATO Michele (www.grupposabato.it)

GLI AMMINISTRATORI

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:
signor Michele SABATO

VICE PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
signor CAPURSO Ciro

CONSIGLIERI DI AMMINISTRAZIONE:
signor Giuseppe GALLO
signor Emanuele ZAGARIA
dott. Sebastiano VASSALLUCCI
dott.ssa Maria COLOSSO
dott. Vito Rocco donato CARDETTO



Autolinee Servizi Andriesi Società Consortile a Responsabilità Limitata



L'organico aziendale è composto da:

1 amministrativo

22 addetti al movimento

Il parco mezzi al 31/12/2024 è composto da:

18 Autobus di cui 14 in servizio giornaliero.

SEDI A.S.A. s.c.r.l.

Sede legale Via Ugo Bassi, 6 76123 ANDRIA - Tel. 0883/292155 -

e-mail - asa.andria@hotmail.it - a.s.a@sicurapec.it

Ufficio Biglietti ed Abbonamenti - Via Ugo Bassi, 6 76123 ANDRIA

Orario di sportello: dal lunedì al venerdì: mattina 08:00 - 12:00

sera 15:30 - 18:00

sabato: mattina 08:00 - 12:00

Deposito Mezzi c/o Mondial Garage via Ospedaletto 191 76123 ANDRIA

Sito web: autolineeandriesi.it

PUNTI VENDITA CONVENZIONATI

1	ADDUASIO Tommaso rivendita n.23	viale don Luigi Sturzo, 3/5	ANDRIA
2	ALAN. S.r.l.	Via Mattia Preti 95/97	ANDRIA
3	C.A.T. di Basile Giovanni s.r.l.	S.S. 170 Dir. Km 0,065 - Castel del Monte	ANDRIA
4	CALICI di VINO	via Annunziata, 84	ANDRIA
5	CARTOLANDYA di CIRULLO Raffaele	via Paganini, 33	ANDRIA
6	Cartolibreria "LA PERGAMENA" di D'INTRONA Leonarda	via Galvani, 66	ANDRIA
7	Cartolibreria "MAGIC MOMENT" di Nicola DI GREGORIO	viale Ausonia, 26	ANDRIA
8	Cartoteca QUADRIFOGLIO di Paolo ALICINO	via Catullo, 17	ANDRIA
9	Centro Servizi Cafagna di CAFAGNA Piera Paola	via Bovio 55	ANDRIA
10	Cinema NIGHT and DAY di VURCHIO Lucia	viale Pietro Nenni, 131	ANDRIA
11	CIRILLO Roberta	viale Pietro Nenni, 277	ANDRIA
12	CRISTIANI Francesca	via Porta Castello, 9	ANDRIA
13	DIBITONTO Leonardo	via Gioacchino Poli, 54	ANDRIA
14	DIMASTROGIOVANNI Maria Celeste	Piazza Imbriani 8/9	ANDRIA

Via Ugo Bassi n. 6 – 76123 ANDRIA

tel. 0883/29.21.55 fax. 0883/29.71.78 –mail asa.andria@hotmail.it - P. IVA 06593840728



15	FIORENTINO Vincenzo	via Vespucci, 111	ANDRIA
16	GO CARTA snc	p.zza delle Regioni, 4	ANDRIA
17	JOLLY tabaccheria rivendita n° 9	viale Venezia Giulia, 75	ANDRIA
18	LE ARCATE	piazza Pio X°, 7	ANDRIA
19	LISO Teresa	viale Istria, 80	ANDRIA
20	LOMUSCIO Francesca	via Ferrucci, 214	ANDRIA
21	LOMUSCIO Vincenzo rivendita n° 1	piazza Vittorio Emanuele, 46	ANDRIA
22	LOMUSCIO Vincenzo rivendita n° 20	via Attimonelli, 32	ANDRIA
23	LOSAPPIO Susanna rivendita n° 45	piazza Caduti sul Lavoro, 8	ANDRIA
24	MODULANDIA del rag. DI PIETRO Francesco	via Giovine Italia, 53/A	ANDRIA
25	NICOLAMARINO AP	via Molfetta, 99	ANDRIA
26	PISANI Anna rivendita n° 19	via Annunziata, 178	ANDRIA
27	PISANI Serafina	via Giuseppe Verdi, 78	ANDRIA
28	PISANI Teresa	viale Orazio, 39	ANDRIA
29	POLICHETTI Raffaele Tabaccheria rivendita n° 36	via U. Giordano, 2/b	ANDRIA
30	PORCELLI Michelina	viale Ovidio, 15	ANDRIA
31	PORRO Gianfranco	via Orsini, 69	ANDRIA
32	PRODON Maria Teresa	viale Puglia, 12	ANDRIA
33	PUNTO CARTA di Zefferino Enza	via Orsini, 125	ANDRIA
34	SELVAROLO Emanuele Tabaccheria	via Bruno Buozzi, 49	ANDRIA
35	SGARAMELLA Eligio	via San Andrea 52	ANDRIA
36	SINISI Grazia	corso Cavour, 190	ANDRIA
37	TABACCHERIA DEL CORSO	Corso Cavour, 79	ANDRIA
38	VOLTIAMO PAGINA	viale Venezia Giulia 115	ANDRIA
39	ZAGARIA Nicola	via Parigi, 96,98	ANDRIA
40	ANTICA SALUMERIA Cirillo SNC	via Cirillo,5	ANDRIA
41	CORATELLA ALESSANDRO	via F.Ferrucci	ANDRIA
42	THE DREAM di LOMANUTO Patrizia	via G.ceruti 86/88	ANDRIA
43	GENTIL BAR	Via Paganini,12	ANDRIA
44	CAFFE' PUCCINI di Tucci V.	Via Puccini, 44	ANDRIA

PARCO MEZZI

Nell'anno 2007 l'**ASA scrl** iniziava il servizio con gli autobus, ormai vetusti, già in uso nel comune di Andria. Nel 2008 si ammodernava il parco autobus con l'acquisto di **3 autobus nuovi a gasolio** e **1 autobus nuovo a metano** con contributo regionale, inoltre si acquistavano, a totale carico dell'**ASA scrl**, **1**



autobus nuovo a gasolio e 4 autobus piccoli usati di cui 1 a metano tutti provvisti di pedana per disabili , aria condizionata passeggeri e pianale ribassato.

Nell'anno 2009 venivano acquistati con contributo regionale 3 nuovi autobus a metano Euro 6 tutti provvisti secondo le disposizioni del Ministero dell'ambiente per il miglioramento dell'aria e il confort dei passeggeri. Nel 2011 l'ASA scrl acquistava con propri mezzi finanziari 1 autobus piccolo per meglio districarsi nel caotico traffico di Andria. Si acquistava 1 altro autobus piccolo nel 2012.

Nell'anno 2016 al fine di ringiovanire il parco mezzi esistente la scrivente ha acquistato n. 2 autobus EURO 6 a totale carico dell' ASA scrl. Inoltre, acquistava altri 5 autobus Euro 6 piccoli provvisti di pedana per salita disabili in carrozzella, postazione disabili, modulo crash-box, aria condizionata passeggeri, etc., Nel 2023 l'ASA scrl acquistava un ulteriore autobus a metano piccolo a totale carico aziendale.

Il parco mezzi dell' **A.S.A. s.c.r.l.** nel tempo è stato così composto:

ANNO	n. mezzi in esercizio	n. mezzi			n. con pianale invalidi	n. con aria condizionata
		CORTI	MEDI	LUNGHI		
2009	16	4	8	4	16	16
2010	15	3	8	4	15	15
2011	15	4	8	3	15	15
2012	16	5	8	3	16	16
2013	14	3	8	3	14	14
2016	14	3	8	3	14	14
2015	13	3	7	3	13	13
2016	14	6	5	3	14	14
2017	14	6	5	3	14	14
2018	14	6	5	3	14	14
2019	15	6	6	3	15	15
2020	14	6	5	3	14	14
2021	13	6	5	2	14	14
2022	14	6	5	3	13	13
2023	13	7	3	3	13	13
2024	14	7	3	4	14	14



DATI DELLA PRODUZIONE 2024

Totale complessivo passaggi	639.765
<i>passaggi ambito Urbano</i>	312.834
<i>passaggi ambito suburbano</i>	72.931
<i>passaggi servizio Park & Ride castello</i>	254.000
<i>passaggi studenti</i>	127.119
 Percorrenza annua (km)	 650.169
<i>a finanziamento pubblico (Km)</i>	579.991
<i>a totale carico aziendale (km)</i>	68.178
<i>servizi art. 18 LR 18/2002 (km)</i>	2.000
 Parco autobus urbani in esercizio	 14
<i>di cui</i> <i>EURO 6</i>	10
<i>di cui</i> <i>EURO 5</i>	2
<i>di cui</i> <i>EURO 4</i>	2
 Età media bus (anni)	 10,00
Rete servita (km)	89,700
Fermate per direzione di marcia	0
Distanza media fermate in mt	00,00
Paline	0
Pensilline	00



DATI della PRODUZIONE nel tempo.

anno	Km a finanziamento pubblico	Km offerti senza oneri	Km art. 30 LR 18/2002	TOTALE km offerti
2008	697.754,000	12.849,000	-	710.603,000
2009	697.754,000	13.296,000	786,000	711.836,000
2010	697.754,000	17.438,000	2.361,000	717.553,000
2011	697.754,000	14.863,000	1.936,000	714.553,000
2012	697.754,000	7.756,000	2.556,000	708.066,000
2013	697.754,000	15.655,000	2.878,000	716.287,000
2014	697.754,000	17.940,000	3.384,000	719.078,000
2015	697.754,000	16.365,000	3.752,000	717.871,000
2016	697.754,000	24.204,000	1.973,000	723.931,000
2017	697.754,000	23.966,000	7.553,000	729.273,000
2018	697.754,000	25.982,000	1.649,000	725.385,000
2019	697.754,000	33.839,000	2.437,000	734.030,000
2020	552.326,000	-	-	552.326,000
2021	579.991,000	56.385,000	2.027,000	638.403,000
2022	579.991,000	65.228,000	855,000	646.074,000
2023	579.991,000	67.441,000	2.900,000	650.332,000



LINEE ESERCITE

Il servizio di trasporto urbano nei giorni feriali inizia alle ore 5:30 e termina alle ore 22:00;

è esercito:

dal primo lunedì di novembre al 28 febbraio da 11 linee + 6 linee scolastiche,
dal 01 marzo alla chiusura delle scuole (giugno) e dall'apertura delle scuole
(settembre) alla prima domenica di novembre da 13 linee + 6 linee scolastiche;
nel periodo non scolastico (giugno - settembre) da 13 linee.

Il servizio di trasporto urbano nei giorni festivi inizia alle ore 8:15 e termina alle ore 22:00;

è esercito:

dal primo lunedì di novembre al 28 febbraio da 1 linea;
dal 01 marzo alla prima domenica di novembre da 3 linee.

Linea 1 nel 2024 km effettuati 58.159

attiva tutti i giorni feriali dalle ore 07,20 alle ore 14,00 e
dalle ore 15,00 alle ore 21,00.

frequenza 1h 00' - totale corse 12 A/R

Linea 2 nel 2024 km effettuati 72.238

attiva tutti i giorni feriali dalle ore 07,10 alle ore 21,40
frequenza 1h 00', totale corse 14 A/R

Linea 3 (Andria - Montegrosso) nel 2024 km effettuati 70.802

attiva tutti i giorni feriali dalle ore 6,30 alle ore 20,00
totale corse 5 alle ore 06,30 - 08,30 - 11,30 - 14,10 - 18,30

Linea 4 nel 2024 km effettuati 37.917

attiva tutti i giorni feriali dalle ore 08,15 alle ore 13,45 e
dalle ore 16,15 alle ore 21,45 frequenza 30' totale corse 23



Linea C nel 2024 km effettuati **67.649** attiva tutti i giorni feriali dalle ore 07,15 alle 14,00 e dalle ore 14,30 alle 21,00 frequenza 45' totale corse 20

Linea 6 (Andria - Castel del Monte) nel 2024 km effettuati **20.849**
attiva tutti i giorni dal 01 marzo alla prima domenica di novembre
2 corse giornaliere

Linea 6 (Andria - Castel del Monte) nel 2024 km effettuati **1.320**
attiva tutti i giorni festivi dal 01 aprile al 30 settembre
1 corsa

Linea 6 (Andria - Castel del Monte) nel 2024 km effettuati **2.987**
attiva i sabati e i festivi dalla prima domenica di novembre al 28 febbraio
2 corsa

Linea 7 nel 2024 km effettuati **40.938**
attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 08,14 alle ore 14,00 e
dalle ore 15,30 alle ore 20,00 e il sabato dalle 08,15 alle 1400
frequenza 1h 00' - totale corse 13 dal lunedì al venerdì il sabato 9 corse

Linea 8 nel 2024 km effettuati **62.113**
attiva tutti i giorni feriali dalle ore 08,10 alle ore 14,00 e
dalle ore 14,45 alle ore 21,00.
frequenza 1h - totale 13 corse giornaliere

Circolare DX (9) nel 2024 km effettuati **69.135**
attiva tutti i giorni feriali dalle ore 06,50 alle ore 14,10 e dalle 15,00 alle 21,00
frequenza 50' totale corse 21.

Circolare SX (10) nel 2024 km effettuati **57.235**
attiva tutti i giorni feriali dalle ore 07,10 alle ore 14,00 e dalle 15,00 alle 21,45
frequenza 50' totale corse 21

Linea Z.I. nel 2024 km effettuati **2.588**
attiva tutti i giorni feriali dalle ore 06,30 alle ore 07,10



frequenza 0h 40' totale corse 1

Linea SX bis nel 2018 km effettuati 2.030

attiva tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 07,45 alle 08,05

Percorso:

stazione Bari-Nord, viale Venezia Giulia, viale Goito, viale Puglia, san PIO X° (provincia), viale Puglia, viale Goito, viale Venezia Giulia, stazione Bari-Nord

Linee scolastiche nel 2024 km effettuati 17.716

attive tutti i giorni feriali scolastici

Servizi aggiuntivi effettuati senza alcun onere per la stazione appaltante nell'anno 2024:

Linea Fe nel 2024 km effettuati 12.329

attiva nei giorni festivi dalle ore 08,00 alle ore 13,00 e
dalle ore 16,10 alle ore 22,0 frequenza 1h 00' totale corse 11.

Park & Ride (navetta dai parcheggi di Castel del Monte al Maniero) nel 2024

Km effettuati 5.128

attiva tutti i giorni dal 1 al 31 marzo e dal 1 al 3 novembre
frequenza 15' totale corse 38.

Park & Ride (navetta dai parcheggi di Castel del Monte al Maniero) nel 2024

Km effettuati 4.921

attiva tutti i sabati e festivi dal 3 novembre al 28 febbraio
frequenza 15' totale corse 38.

Park & Ride (navetta dai parcheggi di Castel del Monte al Maniero) nel 2024

Km effettuati 33.256

attiva tutti i giorni dal 01 aprile al 31 ottobre



Autolinee Servizi Andriesi Società Consortile a Responsabilità Limitata



frequenza 15' totale corse 39.

Park & Ride (navetta dai parcheggi di Castel del Monte al Maniero) **nel 2024**

Km effettuati **4.662**

attiva tutti i festivi dal 1 aprile al 30 settembre

frequenza 15' totale corse 22.



IL SISTEMA TARIFFARIO

TARIFFE PER IL TRASPORTO URBANO

Le tariffe dei biglietti e degli abbonamenti per la fruizione del servizio di trasporto pubblico urbano sono stabilite dalla Regione Puglia in ottemperanza della LR 18/2002 e successive modifiche e/o integrazioni.

TARIFFE BIGLIETTI ED ABBONAMENTI 2024

biglietto urbano corsa semplice	€ 1,20
biglietto sub-urbano corsa semplice	€ 1,50
carnet 12 biglietti urbano corsa semplice	€ 12,00
carnet 12 biglietti sub-urbano corsa semplice	€ 15,00
abbonamento mensile urbano ordinario	€ 35,00
abbonamento mensile urbano anziani	€ 21,00
abbonamento mensile sub-urbano ordinario	€ 43,00
abbonamento mensile sub-urbano anziani	€ 29,00
abbonamento mensile studenti	€ 21,00
abbonamento annuale (anno scolastico) studenti	€ 105,00
tessera (da allegare all'abbonamento) biennale	€ 3,00



CONDIZIONI DI VIAGGIO

TITOLI DI VIAGGIO

L'utente del servizio è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso i punti vendita autorizzati e a presentarlo all'autista nel momento della salita a bordo. L'autista constaterà la validità del titolo di viaggio e lo restituirà all'utente il quale è tenuto a tenere la parte restante fino alla discesa dal mezzo.

Tutti gli abbonamenti sono validi solo se accompagnati da tessera di riconoscimento e dovranno essere esibiti all'entrata sull'autobus all'autista e, se richiesto, al personale aziendale addetto alla verifica.

I DIRITTI DEGLI UTENTI

In conformità alle disposizioni contenute nel DPCM del 30 dicembre 1998 (GU n. 26 Suppl. Ord. del 02/02/1999) e della Legge 244 del 24/12/2007 art.2 comma 461, l' **A.S.A. s.c.r.l.** riconosce agli utenti dei suoi servizi, i seguenti diritti e doveri:

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, con rispetto degli orari di partenza e di arrivo delle corse, in condizioni di traffico normale;
3. facile accessibilità alle informazioni sulle modalità dei servizi;
4. igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
5. riconoscibilità del personale a contatto con l'utente attraverso un cartellino di riconoscimento;
6. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
7. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
8. facilità di accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta degli stessi (non superiore ai trenta giorni lavorativi).
9. l' **A.S.A. s.c.r.l.** si impegna ad attuare ogni forma di risoluzione non giurisdizionale delle controversie che avessero ad insorgere con gli Utenti secondo le procedure che saranno introdotte successivamente ed a risolverle entro il termine di trenta giorni dalla richiesta che ne fosse fatta.

**DOVERI DEGLI UTENTI**

1. non occupare più di un posto a sedere;
2. non danneggiare e non sporcare i mezzi aziendali;
3. rispettare il divieto di fumare;
4. non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
5. non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni stabilite dall' **A.S.A. s.c. r.l.** ed indicate nel "**REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA**";
6. non gettare oggetti dal finestrino;
7. non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
8. attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
9. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo) dall' **A.S.A. s.c.r.l.**;
10. utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

**REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA***(Legge Regione Puglia n. 18/2002)***REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DI PERSONE E COSE****Art. 1 Ammissione al servizio.**

Per usufruire del servizio di trasporto A.S.A. i viaggiatori devono munirsi di valido titolo di viaggio ed utilizzarlo secondo le modalità riportate sullo stesso titolo, che deve essere conservato integro per tutta la durata del suo utilizzo.

L'obliterazione/convalida a mano del titolo di viaggio, secondo le modalità riportate sul titolo stesso o l'acquisto a bordo dall'autista in servizio devono essere effettuati immediatamente dopo la salita e prima di prendere posto all'interno dell'autobus.

I viaggiatori trovati sprovvisti di abbonamento o di biglietto non oblitterato/convalidato a mano, o scaduto di validità, saranno soggetti a sanzioni amministrativa.

Il titolo di viaggio posseduto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale aziendale addetto al controllo.

Art. 2 Accesso alle vetture.

La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, poste lungo i percorsi delle linee ed indicate da apposite paline.

Ad eccezione delle fermate obbligatorie (capolinea) tutte le altre fermate sono a richiesta dell'utente che, se a bordo, deve prenotare azionando l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo.

Art. 3 Titolo di viaggio e convalida.

I viaggiatori sono tenuti ad effettuare la convalida dei titoli di viaggio ovvero a dotarsene secondo le modalità di cui all'art.1. i viaggiatori sono tenuti a verificare che i titoli di viaggio siano stati regolarmente convalidati.

I titoli di viaggi convalidati devono essere conservati dal viaggiatore fino al termine del viaggio.

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla relativa tessera di riconoscimento rilasciata dagli uffici A.S.A. scrl, fra abbonamento e tessera di riconoscimento vi deve essere corrispondenza numerica.

In caso di smarrimento della tessera di riconoscimento o dell'abbonamento, dopo circa 10 giorni dalla data presunta di smarrimento l'ASA, previa denuncia di smarrimento all'autorità competente e verificato nei propri archivi l'esistenza dell'abbonamento, rilascerà un duplicato dell'abbonamento, mentre la tessera di riconoscimento dovrà essere rinnovata.

Art. 4 Trasporto bambini.

I bambini pagano la tariffa ordinaria. Ogni passeggero adulto però può far viaggiare con se gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione.

Art. 5 Trasporto animali.

Sulle vetture è ammesso il trasporto di animali alle seguenti condizioni:

- Cani, purché muniti di museruola al guinzaglio, in ragione di uno per ogni viaggiatore;
- Altri animali purché di piccole dimensioni custoditi in apposite gabbie o ceste e comunque in condizioni tali di impedirne la loro libera circolazione sul mezzo.

Ogni animale è soggetto alla normale tariffa viaggiatori, fanno eccezione i cani-guida per non vedenti che possono accompagnare, a titolo gratuito, il viaggiatore.

Gli animali devono essere custoditi dal passeggero in modo tale da non ingombrare il passaggio o le uscite e, comunque, da non arrecare molestie o danni agli altri viaggiatori.

In caso di notevole affollamento del mezzo, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale potrà non consentirne il trasporto ad eccezione dei cani guida.

Nel caso in cui l'animale insudici, deteriori l'autobus o provochi in qualunque modo un danno alle persone o alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

Art. 6 Trasporto bagagli.

Via Ugo Bassi n. 6 – 76123 ANDRIA

tel. 0883/29.21.55 fax. 0883/29.71.78 –mail asa.andria@hotmail.it - P. IVA 06593840728

Autolinee Servizi Andriesi Società Consortile a Responsabilità Limitata



I passeggeri con regolare titoli di viaggio possono trasportare gratuitamente bagagli di dimensioni inferiori a cm. 50 x 30 x 30 e di peso non superiore ai 10 Kg.

Ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli.

I bagagli trasportati non devono contenere materiale od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti o che possano, comunque, arrecare fastidio ad altri passeggeri.

I bagagli devono essere collocati nelle apposite bagagliere o, comunque, tenuti in posizione tale da non ostacolare il transito dei passeggeri e, in ogni caso, non devono occupare posti a sedere.

Il bagaglio al seguito è trasportato sotto custodia a cura esclusiva del viaggiatore. Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno conservati ai sensi dell' art.10 del presente Regolamento.

Art.7 Mancanza del titolo di viaggio.

SANZIONI RELATIVE AI TITOLI DI VIAGGIO

Le infrazioni relative ai titoli di viaggio (art. 3) sono soggette alle sanzioni amministrative previste dalla L.R. n. 18 del 31/10/2002.

PAGAMENTO DELLE SANZIONI RELATIVE AI TITOLI DI VIAGGIO

PAGAMENTO IN MISURA RIDOTTA

La Legge Regionale 31/10/2002 n. 18, all'art. 32, ha determinato in **EURO 100,00** la sanzione amministrativa a carico dei clienti trovati sprovvisti del titolo di viaggio non regolarmente convalidato, oltre al pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e per quello che il viaggiatore dichiari di voler ancora effettuare.

Tale importo è ridotto a **EURO 50,00** nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro trenta giorni dalla data di contestazione o di notifica della stessa.

PAGAMENTO DELL'ORDINANZA INGIUNZIONE

Decorsi inutilmente i sessanta giorni per il pagamento della sanzione, il Direttore di Esercizio ai sensi dell'art. 18 della legge 689/81 e dell'art. 32 della L.R. 18/02, emette l'ordinanza ingiunzione per il pagamento della somma di **EURO 100,00** a titolo di sanzione amministrativa, aumentata sino al triplo in virtù del combinato disposto della L.R. 18/02, del DPR 753/80 e art. 8 della L. 689/81, oltre alle spese di notifica (ivi comprese quelle per la formazione dell'atto) e dell'importo del biglietto di corsa semplice calcolato sulla massima percorrenza effettuata dall'autobus sul quale l'infrazione è stata commessa.

SANZIONE IN CASO DI DIMENTICANZA DELL'ABBONAMENTO PERSONALE

Nel caso in cui il cliente sia titolare di un abbonamento personale mensile, ma non sia in grado di esibirlo al conducente od al personale incaricato del controllo, sarà redatto comunque verbale di accertamento dell'infrazione con l'indicazione delle generalità del cliente. Quest' ultimo, per essere ammesso al pagamento della sanzione ridotta di **EURO 5,00**, nel termine di cinque giorni dalla data del verbale, dovrà presentarsi presso gli uffici aziendali siti alla: Via Ugo Bassi n°6 76123 Andria (BT) esibendo:

- a) la tessera di riconoscimento;
- b) bonifico di versamento di **EURO 5,00** sul c/c bancario intestato a A.S.A. s.c.r.l. BANCO di Napoli
IBAN IT 91 C 010 104145615287462013

In caso contrario la sanzione sarà applicata in misura intera.

SANZIONI RELATIVE ALLE REGOLE DI VIAGGIO

Le altre infrazioni sono soggette alle sanzioni previste dalla vigente normativa generale, oltre che da quanto previsto dalla succitata L.R. n. 18 del 31/10/2002:

- a) per le infrazioni relative all'art. 2, punto f (è vietato insudiciare, imbrattare o danneggiare l'autobus), è prevista una sanzione da un minimo di **EURO 7,75** ad un massimo di **EURO 23,25**, oltre al risarcimento del danno;
- b) per le infrazioni relative all'art. 2, punto g (è vietato gettare oggetti fuori dal finestrino), è prevista una sanzione da un minimo di **EURO 5,16** ad un massimo di **EURO 15,49**, ove il fatto avvenga con il veicolo in movimento i trasgressori sono puniti con l'ammenda da **EURO 25,82** a **EURO 258,23** e con la denuncia all'Autorità Giudiziaria;
- c) per le infrazioni relative all'art. 2, punto h (non è consentito fumare), è prevista una sanzione da un minimo di **EURO 2,58** ad un massimo di **EURO 7,75**;

Autolinee Servizi Andriesi Società Consortile a Responsabilità Limitata



d) per le infrazioni previste dall'art. 2, punto m (abuso dei dispositivi d'emergenza), è prevista una sanzione da un minimo di **EURO 25,82** ad un massimo di **EURO 258,23** e la denuncia all'Autorità Giudiziaria;

e) per le infrazioni previste dall'art. 2, punto o (non trasportare armi da fuoco), è prevista una sanzione da un minimo di **EURO 77,47** ad un massimo di **EURO 232,41**;

f) per le infrazioni previste dall'art. 2, punto p (non è consentito esercitare sugli autobus attività commerciali o raccolta di denaro), è prevista una sanzione da un minimo di **EURO 15,49** ad un massimo di **EURO 46,48**;

g) in tutti gli altri casi di inosservanza delle regole stabilite ai precedenti articoli 2, 4, 5, e 6, è prevista una sanzione da un minimo di **EURO 51,65** ad un massimo di **EURO 258,23**, ridotta del 50% se il cliente estingue l'illecito entro 30 giorni dalla contestazione o sua notifica.

Nell'applicazione della effettiva sanzione amministrativa tra il limite minimo e massimo, nonché della possibilità di aumento sino al triplo in virtù di quanto disposto dall'art. 8 della L. 689/81, si avrà riguardo alla gravità della violazione, all'opera svolta per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione.

Art. 8 Norme di sicurezza, divieti e sanzioni.

Chiunque usufruisce del servizio offerto da A.S.A. è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'azienda.

I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.

Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in condizioni psicofisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale. Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

Per la propria ed altrui incolumità è vietato:

- Salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella descritta;
- Occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- Sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- Appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- Accedere in vettura con armi(fatto eccezione per gli ufficiali e gli agenti di PS) e /o con sostanze nocive, infiammabili o esplosive;
- Usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- Distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- Tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- Esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare autorizzazione;
- Insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature anche se complementari.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e i disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi.

Art. 9 Regole di comportamento del personale viaggiante

Nei rapporti con i cittadini il conducente:

deve dimostrare la massima disponibilità;

deve rispondere alle richieste di informazione con gentilezza e con precisione;

deve evitare le discussioni astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti;

mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliativo;

deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che possano danneggiare l'immagine Aziendale o che contrastino con le disposizioni Aziendali.

In particolare il conducente:

- Non deve fumare in vettura;

Via Ugo Bassi n. 6 – 76123 ANDRIA

tel. 0883/29.21.55 fax. 0883/29.71.78 –mail asa.andria@hotmail.it - P. IVA 06593840728

Autolinee Servizi Andriesi Società Consortile a Responsabilità Limitata



- Pone la massima attenzione ai passeggeri durante le fasi di salita-discesa dai mezzi;
- Deve fornire il proprio numero di matricola quando questo gli viene chiesto dai passeggeri;
- Deve evitare di conversare con colleghi o altre persone ferme nei pressi del posto guida per non rendere difficoltoso l'accesso e il passaggio e non ostacolare le operazioni di obliterazione/convalida a mano;
- Deve fornire, alle fermate, le informazioni attinenti al servizio che gli vengono richieste dall'utenza compatibilmente con il regolare svolgimento del servizio stesso;
- Deve invitare i passeggeri a regolarizzare la propria posizione o, in caso contrario, deve invitarli a scendere alla fermata successiva;
- Deve spegnere il motore del mezzo durante le soste ai capolinea superiori ai due minuti e comunque in caso di sosta o sinistro;
- Deve aggiornare in modo appropriato gli indicatori di percorso;
- Di norma non abbandonare il mezzo ai capolinea. In caso di allontanamento autorizzato deve chiuderlo e metterlo in sicurezza;
- Deve curare il proprio aspetto personale;
- Deve indossare i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali e il cartellino di riconoscimento in modo ben visibile;

Art. 10 Altre disposizioni

Obbligo dell'utenza e condizioni per il risarcimento danni.

L'A.S.A. risponde dai danni subiti dai trasportati a condizione che risultino rispettate le seguenti condizioni, contenute nel Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose:

1. L'utente ha l'obbligo di reggersi agli appositi sostegni e deve osservare la cautela richiesta negli spostamenti all'interno del mezzo di trasporto, sia esso in movimento o fermo;
2. Nella salita e nella discesa l'utente deve utilizzare le porte di servizio all'uopo previste e usare la massima diligenza, aspettando che l'autobus sia completamente fermo prima di salire o scendere;
3. L'utente qualora dovesse subire un danno a causa ed in occasione del trasporto, deve darne tempestiva informativa al conducente che ne richiederà i dati anagrafici;
4. La richiesta di risarcimento, per eventuali danni subiti, deve essere corredata del titolo di viaggio comprovante l'avvenuto trasporto, debitamente controfirmato dal conducente. Qualora l'utente sia in possesso di abbonamento deve esibire lo stesso al conducente che rileva il sinistro;
5. La prede tetta richiesta di risarcimento vede redatta per iscritto ed inviata al seguente indirizzo A.S.A. s.c.r.l.
Via Ugo Bassi n°6 70031 Andria (BT);
6. L'A.S.A. non risponde dei danni che siano conseguenza di comportamenti negligenti e/o difformi alle prescrizioni contenute nei punti che precedono.

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali e nelle aree A.S.A. verranno custoditi per almeno 4 settimane presso la sede A.S.A. s.c.r.l. Via Ugo Bassi n°6 70031 Andria (BT).

Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

Servizio minimo garantito in caso di sciopero

In caso di sciopero A.S.A. garantisce i servizi minimi indispensabili come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della Legge n°146/1990 e s.m.i. , disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

Contatti con l'utenza

Suggerimenti, richieste o reclami possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

- Scrivendo :

A. Per posta all'indirizzo A.S.A. s.c.r.l. Via Ugo Bassi n°6 70031 Andria (BT).

Via Ugo Bassi n. 6 – 76123 ANDRIA

tel. 0883/29.21.55 fax. 0883/29.71.78 –mail asa.andria@hotmail.it - P. IVA 06593840728



B. Con posta elettronica alla mail asa.andria@hotmail.it

- Telefonando al numero 0883/292155 attivo dal Lun al Ven dalle ore 9.00 alle 12.30, dalle 16.00 alle 19.00 e nella giornata del Sabato dalle ore 9.00 alle 12.30.

Per consentire ad A.S.A. di inoltrare risposta è necessario comunicare le proprie generalità e il proprio recapito.

MONITORAGGIO DEI SERVIZI

MONITORAGGIO INTERNO

La percezione degli utenti in merito alla qualità dei servizi di trasporto, così come previsto dal DPCM del 30/12/1998, viene rilevata attraverso la definizione di specifici **"Fattori ed Indicatori di Qualità"**. Ad esempio il fattore di qualità "sicurezza del viaggio" può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero dei sinistri e l'anzianità dei mezzi.

L' **A.S.A. s.c.r.l.**, quindi ha identificato e definito:

- i **Fattori di Qualità** ritenuti maggiormente rappresentativi della qualità dei servizi quali: regolarità e puntualità del servizio, sicurezza del viaggio, la pulizia dei mezzi, etc.
- gli **Indicatori di Qualità** in grado di rappresentare quantitativamente e/o qualitativamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali dei servizi di trasporto erogati.

Per ogni indicatore di qualità, inoltre, l' **A.S.A. s.c.r.l.** ha stabilito un valore standard di riferimento che esprime il livello di qualità del servizio promesso dall'azienda sulla base delle aspettative degli utenti e delle potenzialità aziendali.

Lo standard di riferimento ha una duplice valenza:

- da un lato costituisce un obiettivo dinamico nell'ambito del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti;
- dall'altro costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti degli utenti sul livello di qualità garantito.

Tramite la Carta di Mobilità l' **A.S.A. s.c.r.l.** potrà mostrare all'utente quali sono i suoi standard di riferimento e gli obiettivi di miglioramento



definiti sulla base delle aspettative della clientela, delle potenzialità aziendali e del buon funzionamento dei fattori esterni (traffico, lavori in corso, etc.).

Nelle tabelle seguenti, per ogni fattore, si riportano gli indicatori monitorati e si presentano gli impegni previsti.

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

Regolarità del servizio

REGOLARITA' DEL SERVIZIO		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% CORSE PROGRAMMATE	IMPEGNO	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	CORSE EFFETTUATE	RISULTATO	90%	94%	91%	0%	96%	90%	89%

Nel rispetto della Legge 146/90 e della Legge 83/2000 nelle giornate di sciopero è sempre garantito il servizio del trasporto pubblico urbano nelle seguenti fasce orarie: 05:30 - 08:30 e 12:30 - 15:30

Puntualità

PUNTUALITA' DEL SERVIZIO		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% CORSE PROGRAMMATE	IMPEGNO	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	CORSE EFFETTUATE	RISULTATO	80%	90%	92%	92%	93%	93%	93%

Distanza media delle fermate

DISTANZA MEDIA FERMATE		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DISTANZA MEDIA FERMATE	IMPEGNO	250mt	350mt	440mt	440mt	440mt	440mt	440mt	440mt
	RISULTATO	350mt	440mt						



PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Pulizia interna

PULIZIA INTERNA		2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
FREQUENZA	IMPEGNO	giornaliera							
	RISULTATO	giornaliera							

Pulizia ordinaria interna: aspirazione e lavaggio del pavimento, pulizia interna ed esterna vetri, pulizia posto autisti, pulizia sedili passeggeri, pulizia corrimano, pulizia paratie interne.

Pulizia Esterna

PULIZIA ESTERNA		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
FREQUENZA	IMPEGNO	giornaliera							
	RISULTATO	giornaliera							

Pulizia ordinaria esterna: lavaggio carrozzeria esterna.

COMFORT DEL VIAGGIO

Aria condizionata

CONDIZIONI DI CONFORT A BORDO		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% DI MEZZI DOTATI DI ARIA CONDIZIONATA	IMPEGNO	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
TOTALE MEZZI									



	RISULTATO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--	-----------	------	------	------	------	------	------	------	------

Pedana disabili

PEDANA PER DIVERSAMENTI ABILI		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% DI MEZZI DOTATI DI PEDANA DISABILI TOTALE MEZZI	IMPEGNO	100%	100	100	100	100	100	100	100
	RISULTATO	100	100%	100	100	100	100	100	100%

RAPPORTI CON L'UTENZA

INFORMAZIONI

Per informazioni riguardo orari, percorsi, fermate ed altri ragguagli circa l'erogazione dei servizi di trasporto urbano:

1) Indirizzo a: **A.S.A.** via Ugo Bassi, 6. 70031 ANDRIA

Posta elettronica: asa.andria@hotmail.it

2) Telefono : **0883 - 292155** dal lunedì al venerdì, dalle 08:15 alle 12:30;
sabato dalle 08,15 alle 12,00.

3) sito: autolineeandriesi.it

L' **A.S.A. s.c.r.l.** ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad istituire un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utenza.

In particolare:



- **riconoscibilità** al personale aziendale a contatto con l'utenza è stato consegnato un cartellino di riconoscimento, da portare in evidenza ed in modo ben visibile, contenente le indicazioni del numero di matricola.

- **presentabilità** tutto il personale aziendale nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

- **comportamenti, modi e linguaggi** il personale a contatto con l'utenza è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali che scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile a tutti gli utenti del servizio aziendale. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

RECLAMI

Il viaggiatore può inviare **segnalazioni, reclami, istanze e suggerimenti** all'ufficio in via Ugo Bassi 6 Andria.

I reclami possono essere inoltrati secondo una delle seguenti modalità:

- 1) **verbalmente** all'ufficio dal lunedì al venerdì, dalle 08:15 alle 12:30; sabato dalle 08,15 alle 12,00.
- 2) **telefonando** al n. 0883 – 292155 dal lunedì al venerdì, dalle 08:15 alle 12:30; sabato dalle 08,15 alle 12,00.
- 3) **per iscritto** ad **A.S.A.** via Ugo Bassi, 6. 70031 ANDRIA
- 4) **per fax** al n. 0883 - 217178
- 5) **per posta elettronica** asa.andria@hotmail.it

Nella forma verbale, l'utente deve fornire un proprio **recapito telefonico e le proprie generalità**, per eventuali contatti successivi da parte dell'Azienda.

Nella forma scritta, l'utente deve indicare, dettagliatamente, oltre alle **generalità**, quanto desidera esporre, affinché l'Azienda possa ricostruire l'accaduto (**almeno data, ora linea e numero aziendale bus**).



Autolinee Servizi Andriesi Società Consortile a Responsabilità Limitata



L'Azienda si impegna a tenere nella massima considerazione le istanze dei viaggiatori e a monitorare qualità e quantità delle osservazioni pervenute.

I dati personali del viaggiatore saranno trattati in maniera riservata secondo il Decreto Legislativo n° 196/2003 sulla privacy.

CONCLUSIONE

CONCLUSIONE ED AGGIORNAMENTO

I rapporti con l'utenza assunti con la presente Carta della Mobilità, saranno aggiornati periodicamente ogni anno.

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

Qualsiasi modifica dovesse subire, nel corso dei prossimi mesi, il servizio in generale o il sistema tariffario, sarà cura dell'Azienda comunicarla tempestivamente agli utenti, nelle forme più idonee alla maggior diffusione possibile.

Andria, 05 luglio 2025

ASA scrl
Via Ugo Bassi 6
Andria