



# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2024





**INDICE****Pag. 05 COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

- Premessa e Riferimenti Normativi

**Pag. 07 VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA**

- Stato delle revisioni

**Pag. 08 PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA****Pag. 10 CHI SIAMO**

- Presentazione dell'azienda
- La storia
- Struttura giuridica

**Pag. 10 - 11 SERVIZIO OFFERTO**

- Consistenza dei servizi e passeggeri trasportati
- Flotta
- Linee
- Orari frequenze

**Pag. 12 ULTERIORI SERVIZI****LE REGOLE DEL VIAGGIO**

- Ammissione in servizio

**Pag. 13 SISTEMA TARIFFARIO****ABBONAMENTI IN SERVIZIO**

- Impersonale
- Studente
- Over 65
- Biglietti/Tariffe
- Corsa semplice
- 12 corse semplici
- Biglietto giornaliero
- Abbonamento impersonale settimanale
- Abbonamento mensile
- Abbonamento annuale
- Nuovo canale di vendita abbonamenti
- Acquisto dei titoli di viaggio
- TVM
- Acquisto a bordo
- Modalità di ricarica
- Ricarica con ASPO APP
- Documenti di viaggio
- Agevolazioni tariffarie regionali invalidi
- Agevolazioni tariffarie regionali per lo status di studente

**Pag. 20 CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO**

- Diritti del cliente
- Trasporto bambini
- Trasporto di cose

- Trasporto biciclette pieghevoli e monopattini
- Trasporto animali
- Trasporto di persone con disabilità motoria o a mobilità ridotta
- Forze dell'ordine
- Doveri del cliente
- Norme di comportamento

**Pag. 27 SANZIONI AMMINISTRATIVE**

- Importo delle sanzioni
- Sanzioni comportamento a bordo
- Modalità di pagamento

**Pag. 28 RAPPORTI CON IL CLIENTE**

- Assistenza ed informazioni al cliente
- Reclami e suggerimenti
- Segnalazione diretta
- Segnalazione telefonica
- Segnalazione scritta
- Ufficio cassa per vendita titoli di viaggio
- Ufficio oggetti smarriti
- Oggetti smarriti
- Autorità di regolazione dei trasporti
- Portale Assessorato ai Trasporti RAS: "Segnala un disservizio"
- Richieste di rimborso
- Richieste di risarcimento danni
- Richieste di istituzione di nuove fermate

**Pag. 31 QUALITÀ DEL SERVIZIO**

- Fattori di qualità del servizio
- Continuità del servizio
- Regolarità del servizio
- Affidabilità del servizio
- Accessibilità del servizio, informazioni e accesso alla rete
- Informazioni ai clienti
- Posti riservati
- Sicurezza del viaggio
- Pulizia e comfort
- Tutela dell'ambiente
- Riconoscibilità del personale

**Pag. 33 TUTELA DEL CLIENTE**

- Informazioni ai clienti

**Pag. 34 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (CUSTOMER SATISFACTION)**

- Sistema di gestione integrato

**Pag. 35 MISSION**

- Politica e qualità dell'ambiente e della sicurezza





ASPĚ...CĚ... ASPO !!!

## COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della qualità dei servizi (di seguito indicata anche semplicemente come "Carta") è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i cittadini che ne fruiscono.

La Carta illustra i servizi erogati e gli strumenti, gli indicatori e gli standard adottati per fornire un servizio di qualità. Il presente documento consente all'Azienda di offrire ai propri clienti l'opportunità di partecipare attivamente al miglioramento dei servizi in uno spirito di positiva e costruttiva collaborazione.

La Carta della Qualità dei servizi di ASPO è il documento esplicativo:

- delle modalità di accesso al servizio;
- delle procedure di reclamo e di rimborso;
- degli standard di qualità;
- dei metodi di monitoraggio della qualità, adottati da ASPO, nell'ottica di un costante incremento dei livelli qualitativi del servizio offerto al Cliente.

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

- **Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994** "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici" che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- **Decreto Legislativo n. 422/97** "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art.4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n.59". Legge n. 281 del 30 luglio 1998 "Disciplina dei diritti e doveri dei consumatori e degli utenti".
- **Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998** "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti".
- **Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999**, art. 11 Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della l. 15 marzo 1997, n. 59.



- **Decreto Assessore dei Trasporti, Regione Autonoma della Sardegna n. 10 del 29 gennaio 2003** "Libero percorso per ufficiali e agenti di polizia giudiziaria".

Legge Regionale n. 21 del 7 dicembre 2005 "Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna" che, nell'ambito della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo pubblico nell'ambito regionale, prevede l'adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità.

- **Regolamento (CE) n.1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007** relativo ai "diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario". Legge n. 244 del 24 dicembre 2007, art. 2, comma 461 (Legge finanziaria 2008) Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.

Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, art. 2, lett. g) e art. 101 Codice del Consumo.

- **Regolamento (UE) n.181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011**, relativo ai "diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004".

- **Decreto Legislativo n. 169 del 4 novembre 2014** Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

- **Legge 24 novembre 1981, n. 689** " Modifiche al codice penale.

- **Legge regionale n. 17 del 3 luglio 2015** recante "Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale".

- **Deliberazione Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 49/14 del 28.11.2006** - L.R. 7 dicembre 2005, n.21 - Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi.

- **Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16 giugno 2016** "Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale (Legge Regionale 3 luglio 2015, n. 17). Atto di indirizzo interpretativo e applicativo, ai sensi dell'art. 8, comma 1 lett. a), della L.R. n. 31/1998. Direttive applicative".

- **Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 20/6 del 12 aprile 2016** "Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge Regionale 7 dicembre 2005, n. 21."



- **Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 40/4 del 6 luglio 2016** “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21. Rettifica.”.
- **Deliberazione dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021.**
- **Contratto di Servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna.**

La Carta regola con la massima trasparenza, i rapporti tra ASPO ed i Clienti, specificando le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli impegni aziendali verso il Cliente illustrando, nel contempo, organizzazione, mezzi e strutture impegnate nel raggiungimento degli obiettivi.

I contenuti della Carta della Qualità dei Servizi sono stati condivisi con la Direzione dell’Assessorato dei Trasporti della RAS e con le Associazioni dei Consumatori, che hanno formulato osservazioni e proposte migliorative, di cui l’azienda ha valutato fattibilità e rispondenza agli obiettivi fissati.

## VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta potrà essere periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore. Le eventuali variazioni apportate alla Carta, saranno portate a conoscenza dei Clienti (vedi tabella “stato delle revisioni” di cui al paragrafo successivo).

ASPO garantisce la diffusione della propria Carta e dei suoi aggiornamenti nei confronti dei Clienti tramite:

- Sito internet: [www.aspo.it](http://www.aspo.it);
- Disponibilità per la consultazione presso la sede aziendale;
- Affissione di estratti sintetici sui propri mezzi di trasporto.

## STATO DELLE REVISIONI:

N° della Revisione 0

Data 1/3/2024

Motivo della Revisione Prima Edizione 2024



## PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

ASPO, nel predisporre e fornire i servizi di trasporto aziendali, si impegna a garantire eguaglianza ed imparzialità, al fine di offrire:

- accessibilità al servizio in oggetto, alle infrastrutture ed ai locali aziendali senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone invalide con la progressiva adozione di ogni misura adeguata a garantire la diffusa agibilità di mezzi e strutture;
- parità di condizioni, parità di trattamento e di condizioni di fornitura sia tra i diversi bacini che tra le diverse categorie di Clienti, compatibilmente con forme di tariffe differenziate praticabili.

Regolarità e puntualità del servizio programmato (fatta eccezione per le interruzioni e le deviazioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda o per gli eventi meteorologici di particolare rilevanza). Gli eventuali picchi straordinari di domanda potranno essere soddisfatti nei limiti delle risorse disponibili. Viene inoltre assicurata, entro i limiti di fattibilità, la massima informazione preventiva e tempestiva del verificarsi di possibili cause di interruzione dei servizi (impraticabilità viaria, etc.).

In caso di sciopero, l'azienda garantisce l'adeguata informazione al Cliente e i servizi minimi essenziali, nel rispetto della normativa vigente.

Regolarità e puntualità del servizio vengono costantemente monitorate da:

- personale aziendale specificamente incaricato;



- personale aziendale specificamente incaricato dell'attività di controlleria;
- personale di coordinamento del traffico e del servizio.

Partecipazione dei Clienti ai processi di pianificazione dei servizi aziendali, attraverso l'esame puntuale delle richieste, dei suggerimenti e delle segnalazioni formalmente inoltrate ed indagini di soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction).

Efficienza ed efficacia del servizio, ottenute attraverso l'ottimizzazione delle risorse ed il continuo monitoraggio dell'andamento dei servizi aziendali, operato da personale aziendale specificamente preposto, con l'eventuale adozione delle necessarie azioni correttive.

Individuazione e monitoraggio degli indicatori della qualità, registrazione ed analisi degli eventi critici e tempestiva adozione di azioni correttive, conseguenti al discostarsi dei valori dagli standard qualitativi.

Rispetto dell'ambiente attraverso la promozione di tutte quelle iniziative e progetti volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.

Trasparenza: attraverso la diffusione della Carta della Qualità dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti, ASPO si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.



## CHI SIAMO

### PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Ragione sociale: **ASPO SpA**

ASPO ha la propria sede operativa, amministrativa e legale in Via Indonesia, 9 ad Olbia 07026 (SS).

Personale: complessivamente l'azienda presenta il seguente organico del personale composto da n. 123 dipendenti di cui n. 89 occupati per il servizio TPL.

### LA STORIA

**1975**

Il Comune di Olbia istituisce l'Azienda Speciale Trasporti;

**1976**

L'Azienda Speciale Trasporti assume la denominazione di Azienda Municipale Trasporti Urbani (A.M.T.U.);

**1996**

L'A.M.T.U. in osservanza alle disposizioni della Legge n. 142 del 1990 diventa Azienda Servizi Pubblici Olbia e assume la denominazione di A.S.P.O.;

**2002**

A.S.P.O. diventa società per azioni a prevalente capitale pubblico in conformità alla Legge 127 del 1997;

**2018**

ASPO SpA acquisisce alcune attività, mezzi e servizi della I. & G. GALLURA SpA in liquidazione, a seguito della revisione delle società partecipate, ai sensi del D. Lgs 175/2016.

## STRUTTURA GIURIDICA

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

### SERVIZIO OFFERTO

#### CONSISTENZA DEI SERVIZI E PASSEGGERI TRASPORTATI

ASPO assicura il diritto alla mobilità presso la propria sede operativa, amministrativa e deposito ad Olbia 07026 (SS) in Via Indonesia, 9 in Zona Industriale Settore 2.

Gli autobus di ASPO effettuano oltre 115.000 corse con un tempo medio di percorrenza di circa 35 minuti, pari a una velocità commerciale media di 24 Km/h, lungo una rete pari a circa 190 Km

Il servizio di trasporto è operativo 365 giorni all'anno.

Nel 2023 gli autobus aziendali hanno percorso 1.476.364 km ed hanno trasportato 1.717.970 passeggeri. Il numero dei passeggeri trasportati al giorno è circa 4.700.

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

Le fermate previste lungo la rete sono 422 di cui circa 340 dotate di paline semplici di fermata, 82 dotate di paline intelligenti contenenti le informazioni, in tempo reale, sui tempi di arrivo dei mezzi e stato del servizio e 46 dotate di pensiline. La distanza media delle fermate prefissate è di circa 150 mt.



La rete urbana si sviluppa su 12 linee in concessione, esercitate con un parco mezzi di 34 autobus.

## FLOTTA

Trasporto Pubblico Locale n. 34 autobus di cui n. 4 da mt. 7,00, n.5 da mt. 7,90, n. 1 da 9 mt., n. 18 da mt. 10,50, n. 3 da mt. 12,00 e n. 3 da mt. 18.

L'anzianità del parco mezzi del servizio TPL, in seguito alle nuove immatricolazioni nel 2023 è di circa 11 anni. Il 100% del parco mezzi è dotato di apparati elettronici per la convalida dei titoli di viaggio. Il 100% è dotato di impianto di aria condizionata, per un migliore comfort del viaggio e di un sistema di videosorveglianza che rileva incidenti a veicoli e persone. Il 100% è dotato di pedane per il trasporto di passeggeri con disabilità.

Sotto il profilo delle emissioni, la maggior parte della flotta (quasi il 90% degli autobus di ASPO) anche in seguito alle nuove immatricolazioni, è dotata di motori con standard Euro V (o superiore) assicurando un importante risultato, volto al rispetto dell'impatto ambientale dei mezzi ASPO, nell'area del comune di Olbia.

## LINEE

Attualmente ASPO gestisce n. 12 linee ordinarie:

- **LINEA 1** SA MARINEDDA - BASA
- **LINEA 2** MATER - VIA NICOSIA
- **LINEA 3** CIRCOLARE - STAZIONE TERRANOVA - CARESI

- **LINEA 4** OLBIA - BADOS
- **LINEA 5** PORTO ROTONDO - OLBIA - PORTO ISTANA
- **LINEA 6** SAN VITTORE - SANTA MARIEDDA - CARESI - CENTRO
- **LINEA 7** OSPEDALE "SAN GIOVANNI DI DIO" - CENTRO - OSPEDALE "GIOVANNI PAOLO II"
- **LINEA 8** SAN NICOLA - POLTU CUADU
- **LINEA 9** CIRCOLARE ISOLA BIANCA (PORTO ISOLA BIANCA - CENTRO)
- **LINEA 10** CIRCOLARE AEROPORTO (AEROPORTO - CENTRO)
- **LINEA 11** CIRCOLARE GEOVILLAGE (GEOVILLAGE - CENTRO - GEOVILLAGE)
- **LINEA 12** OLBIA - BERCHIDDEDDU
- **LINEA 1S/2S** - (rinforzo linea 1 e 2 scolastico)

Le fasce orarie minime di garanzia, in caso di sciopero, sono le seguenti: prima fascia dalle 6:30 alle 9:30 e seconda fascia dalle 12:30 alle 15:30.

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

## ORARI E FREQUENZE

Il dettaglio del Servizio offerto è consultabile sul sito internet <http://olbia.mycicero.it/tp/aspo/StampaOrari/Index>.



## ULTERIORI SERVIZI

Oltre ad esercitare il trasporto urbano su gomma nel comune di Olbia, ASPO garantisce anche i seguenti Servizi:

- Scuolabus
- Trasporto persone con disabilità ed in condizioni disagiate
- Aree di Sosta a Pagamento
- Segnaletica Stradale e Toponomastica
- Servizio di Riscossione Canone Unico Patrimoniale
- Mediateca
- Bike Sharing
- Informazione e Accoglienza Turistica
- Autospurgo/Autobotte e Depurazione
- Manutenzione del Verde Pubblico Comunale
- Decoro Urbano.

Per informazioni di dettaglio riguardanti i predetti servizi agivi si rimanda al sito [www.aspo.it](http://www.aspo.it)

## LE REGOLE DEL VIAGGIO AMMISSIONE IN SERVIZIO

Gli utenti del servizio sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza.

L'acquisto del biglietto determina un impegno di natura contrattuale, disciplinato dagli articoli 1678 e seguenti del c.c. e dalle norme regolamentari aziendali riportate in questo paragrafo.

Il rapporto contrattuale - in ogni caso - si perfeziona all'atto della salita sui mezzi. Dopo la validazione, il biglietto è personale e non cedibile.

Le fermate sono tutte a richiesta: il cliente deve segnalare l'intenzione di salire a bordo del mezzo con un cenno della mano.

Le fermate sono individuate con una palina o con una pensilina o da entrambe. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Evitare di chiedere al conducente di scendere fuori fermata, poiché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.



## SISTEMA TARIFFARIO, ABBONAMENTI IN SERVIZIO

Il sistema tariffario, è regolato dalle delibere della Giunta Regionale della RAS n. 20/6 del 12/04/2016, n. 40/4 del 6 luglio 2016 e n. 52/14 del 22.11.2017.

I profili tariffari dei titoli in abbonamento del sistema tariffario regionale della Sardegna sono:

### • Impersonale

Il profilo "impersonale" è una soluzione tariffaria ordinaria che caratterizza il titolo di viaggio non come nominativo, ma "al portatore" e quindi cedibile. Può essere utilizzato individualmente, non contestualmente, da utenti diversi, ad esempio appartenenti ad uno stesso nucleo familiare o lavorativo.

### • Studente

Il profilo "studente" è una soluzione tariffaria preferenziale che caratterizza il titolo di viaggio come personale e nominativo ed è riservata agli iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche, parificate e paritarie, all'Università, ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Autonoma della Sardegna o dagli Enti delegati. Richiede un'età non superiore ai 27 anni. Lo status di studente è unico per tutti i servizi di trasporto pubblico sul territorio regionale (autobus urbani ed extraurbani, treni e metropolitane).

### • Over65

Il profilo "over65" è una soluzione tariffaria preferenziale che caratterizza il titolo di viaggio come personale e nominativo. È dedicata a tutti gli utenti che hanno compiuto il sessantacinquesimo anno di età e non richiede la certificazione ISEE. Le tipologie di titoli di viaggio previste per l'accesso ai servizi di TPL sono i seguenti:



## Biglietti/Tariffe

### CORSA SEMPLICE

€ 1,00 - validità 90 minuti

### CORSA SEMPLICE

acquisto a bordo € 1,50 validità 90 minuti

**12 CORSE SEMPLICI** € 10,00 validità 90 minuti ciascuna

### BIGLIETTO GIORNALIERO

€ 2,80 - validità 24 ore dalla  
prima convalida

### ABBONAMENTO IMPERSONALE SETTIMANALE

€ 10,00 validità 7 giorni dalla prima obliterazione  
Abbonamenti

### ABBONAMENTO MENSILE

(validità 1 mese solare)

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

### ABBONAMENTO ANNUALE

(validità 12 mesi solari)

- TARIFFA ORDINARIA € 253,00
- TARIFFA STUDENTI € 145,00\* valido dal 1 Settembre  
al 31 Agosto
- TARIFFA +65 ANNI € 113,00

\*Per l'anno scolastico 2023/2024 gli abbonamenti studenti, mensili e annuali, usufruiscono di una riduzione concessa dalla Regione Autonoma della Sardegna sino ad esaurimento delle somme stanziare (Deliberazione della Giunta Regionale Sarda 27/47 del 10 agosto 2023). La riduzione è pari al 80% della tariffa, per gli studenti di età non superiore ai 27 anni, appartenenti a nucleo familiare con reddito Isee fino a € 25.500 e dal terzo abbonamento studenti acquistato nell'ambito dello stesso nucleo familiare. Per i redditi Isee sopra la soglia di € 25.500 di età non superiore ai 27 anni, la riduzione è pari al 60%.



## NUOVO CANALE DI VENDITA ABBONAMENTI

Nell'ambito delle azioni predisposte per favorire la mobilità sostenibile, incentivare l'uso del mezzo pubblico e facilitare l'utenza, dal 01 settembre gli abbonamenti potranno essere creati e rinnovati direttamente online collegandosi su [www.aspo.it/ricarica](http://www.aspo.it/ricarica).

Si tratta di un'iniziativa in linea con il percorso avviato, per dotare la città di Olbia di strumenti moderni, veloci ed immediati. Questo servizio di emissione e ricarica online si aggiunge ai già presenti canali di rinnovo degli abbonamenti. Le tariffe sono riportate alle sopra richiamate deliberazioni della Giunta Regionale.

Le condizioni di utilizzo e il sistema tariffario dei servizi offerti, sono integralmente consultabili all'indirizzo [www.aspo.it](http://www.aspo.it). Presso l'Ufficio Cassa situato nella sede legale/amministrativa in Via Indonesia n. 9 ad Olbia è possibile reperire la modulistica per il rilascio degli abbonamenti e delle tessere aziendali.

Il sistema tariffario è inoltre consultabile sul sito internet della Regione Autonoma della Sardegna, all'indirizzo [www.sardegnamobilità.it](http://www.sardegnamobilità.it).



## ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Di seguito tutte le modalità di acquisto dei titoli di viaggio ASPO:

- Abbonamenti online collegandosi su <https://www.aspo.it/ricarica>

oppure presso l'Ufficio Cassa ASPO, l'Info Point e presso le TVM (macchine automatiche attive h24) installate in Via Mameli, all'interno del parcheggio di San Simplicio, in via Gabriele D'annunzio (Centro Martini) e all'aeroporto di Olbia lato arrivi.

- APP ASPO: <https://www.aspo.it/download-app/>
- Biglietto SMS: <https://www.aspo.it/smsgoto/>
- MooneyGo: <https://www.mooneygo.it/>

### TVM situate presso:

- Aeroporto Costa Smeralda: <https://goo.gl/maps/Pig8LsEotRX93kSt9>
- Via Mameli: <https://goo.gl/maps/w9e1ioPAmhWuosoV7>
- Necropoli San Simplicio: <https://g.page/necropoli-san-simplicio?share>
- Via D'Annunzio: <https://goo.gl/maps/2vbRR8JEDjMmSxqk8>
- Rivenditori autorizzati: <https://www.aspo.it/orari-tariffe-rivendite/>
- Info point: <https://g.page/InfopointOlbia?share>
- Sede ASPO: <https://goo.gl/maps/cuyiBn3WhtQtvFSJ9>



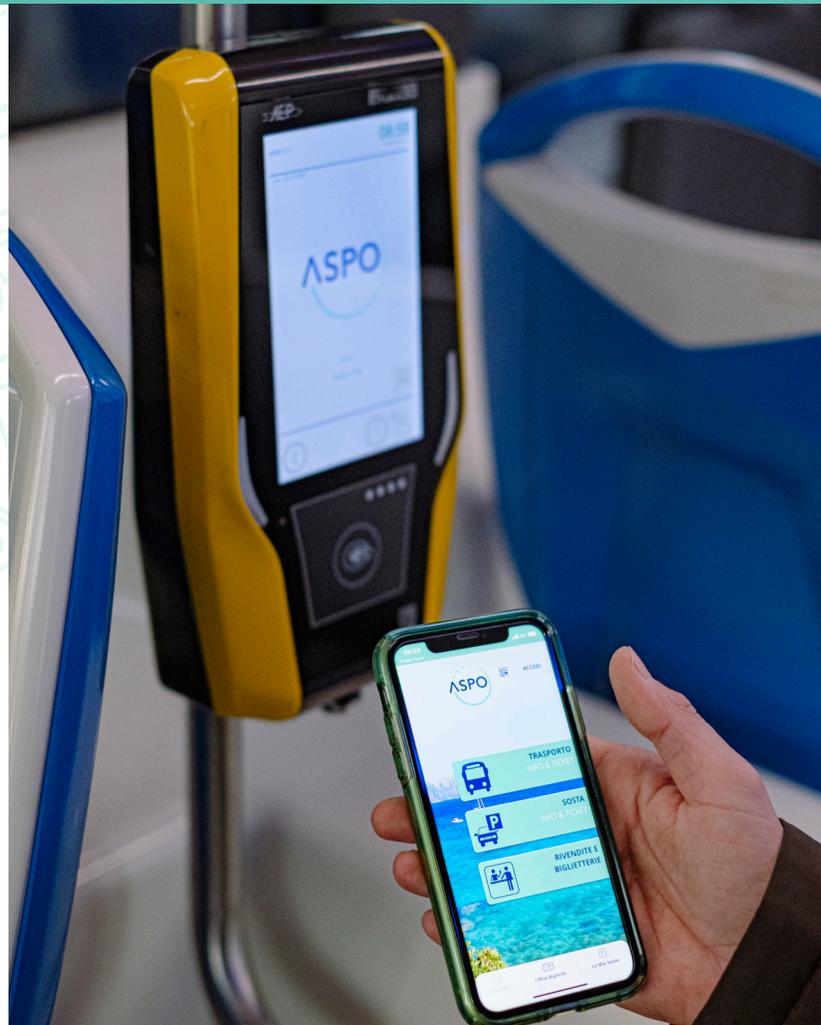
## ACQUISTO A BORDO

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

Al fine di agevolare l'operazione di vendita a bordo, compatibilmente con lo svolgimento del servizio di guida, l'utente dovrà corrispondere l'importo in contanti della cifra esatta, corrispondente a € 1,50.

## MODALITÀ DI RICARICA:

- On line con ASPO Card su <https://www.aspo.it/ricarica/> (l'abbonamento deve essere poi attivato, tramite le apposite validatrici, a bordo del bus)
- TVM (Ticket Vending Machine - Distributore automatico di biglietti)
- Ufficio Cassa +39 0789 553817 / +39 0789 553819
- Info Point +39 0789 52206



## RICARICA CON ASPO APP

Di seguito il link per visualizzare un video tutorial che spiega come validare il titolo digitale ASPO <https://www.youtube.com/watch?v=iSeB75SFK7g>

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

Le stesse funzioni sono garantite dall'applicazione Mooney-Go. Per usufruire del trasporto urbano, prima di salire a bordo, l'utente può acquistare il biglietto in formato elettronico utilizzando l'applicazione, previa registrazione.

Le tipologie dei titoli di viaggio acquistabili sono:

corsa semplice, giornaliero, settimanale impersonale e il carnet da dodici corse 90 minuti.

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



## DOCUMENTI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio devono essere acquistati, prima di salire a bordo, presso le rivendite autorizzate, presso le emittitrici self-service o attraverso l'applicazione elettronica. È comunque possibile, salvo limitazioni disposte da autorità locali, regionali e nazionali, l'acquisto a bordo dei titoli con pagamento di sovrapprezzo.

I titoli di viaggio, ad eccezione degli abbonamenti personali, non sono cedibili e devono sempre essere esibiti al conducente, al momento della salita a bordo.

Per tutte le modalità di trasporto, i titoli di viaggio devono essere esibiti al personale aziendale incaricato delle verifiche ed essere conservati fino al termine della corsa.

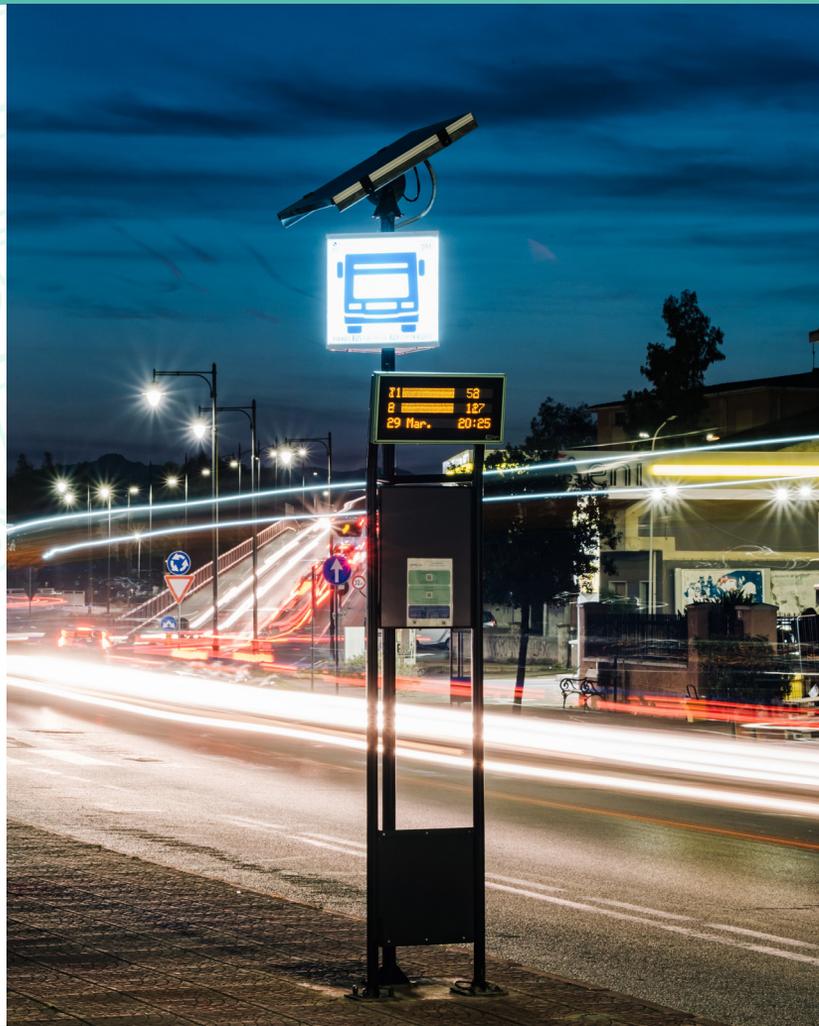
I passeggeri privi di regolare titolo di viaggio non saranno ammessi a bordo.

La convalida dei documenti di viaggio dovrà avvenire all'inizio della corsa, a bordo, tramite le apposite validatrici.

In caso di omessa convalida il titolo di viaggio non è considerato valido e al possessore verrà contestata l'infrazione amministrativa.

I titoli di viaggio elettronici acquistati con ASPO APP e MoneyGo devono essere validati a bordo, al momento dell'utilizzo, secondo le modalità indicate dall'App, mostrando la validazione così come previsto per i titoli cartacei.

Al link di seguito è possibile visualizzare un video tutorial che spiega come validare il titolo digitale ASPO  
[whhttps://www.youtube.com/watch?v=iSeB75SFK7g](https://www.youtube.com/watch?v=iSeB75SFK7g)



## AGEVOLAZIONI TARIFFARIE REGIONALI INVALIDI

L'art. 26 della Legge Regionale n. 21/2005 prevede l'applicazione di agevolazioni tariffarie a favore degli invalidi e reduci di guerra per i servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani. Ai sensi del richiamato art. 26 della L.R. 21/2005, delle Deliberazioni di giunta regionale n. 67/5 del 16 dicembre 2016 e n. 47/3 del 26.11.2019, hanno diritto al rilascio di biglietti e abbonamenti a tariffa ridotta i cittadini residenti in Sardegna con un grado di invalidità compreso tra: il 50% e il 79% e con una situazione reddituale annua non superiore a € 18.000,00 e l'80% e il 100% con una soglia reddituale annua non superiore a € 25.500,00.

Le richieste di rilascio o di rinnovo dovranno essere inoltrate per via telematica, attraverso la piattaforma informativa dello "Sportello Unico dei servizi", a cui sarà possibile accedere dal sito internet <https://sus.regione.sardegna.it>, procedimento "Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi".

L'utente dovrà quindi compilare ed inviare, per via telematica, l'apposito form di richiesta accompagnato dai documenti necessari a dimostrare il possesso dei requisiti. La richiesta dell'utente verrà inviata dal sistema agli incaricati di istruire la pratica di rilascio dell'agevolazione, che dopo averla esaminata, in caso di esito positivo, provvederanno a trasmette-

re al richiedente, mediante la stessa piattaforma, l'autorizzazione relativa all'agevolazione tariffaria richiesta.

A valle della concessione dell'autorizzazione, quindi a procedimento concluso, il richiedente potrà recarsi munito di documento di identità - presso le Aziende di trasporto per acquistare titoli di viaggio (sia abbonamenti che singoli biglietti) a prezzo ridotto.

L'Assessorato dei Trasporti ha stipulato un protocollo d'intesa con alcune associazioni che, previo appuntamento, potranno fornire assistenza gratuita nella presentazione delle pratiche.

E' confermato il diritto all'agevolazione per gli accompagnatori anche degli utenti invalidi (minori con accompagnamento e indennità di frequenza, ciechi e invalidi con accompagnamento) che superino il limite reddituale massimo, previsto per la categoria di appartenenza, in seguito all'acquisto dell'abbonamento ordinario personale principale da parte dell'utente invalido.

Ulteriori informazioni sono consultabili all'indirizzo internet sopra indicato. L'ufficio a cui fare riferimento l'Assessorato Regionale dei Trasporti sito a Cagliari in via XXIX novembre 1847, n. 23.



## ULTERIORI AGEVOLAZIONI TARIFFARIE REGIONALI PER LO STATUS DI STUDENTE

Per l'anno scolastico 2023/2024 gli abbonamenti studenti, mensili e annuali, usufruiscono di una riduzione concessa dalla Regione Autonoma della Sardegna sino ad esaurimento delle somme stanziare (Deliberazione della Giunta Regionale Sarda 27/47 del 10 agosto 2023).

La riduzione è pari al 80% della tariffa, per gli studenti di età non superiore ai 27 anni, appartenenti a nucleo familiare con reddito Isee fino a € 25.500 e dal terzo abbonamento studenti acquistato nell'ambito dello stesso nucleo familiare. Per i redditi Isee sopra la soglia di € 25.500 di età non superiore ai 27 anni, la riduzione è pari al 60%.

## CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DIRITTI DEL CLIENTE

Il Cliente ha diritto a:

- sicurezza del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari del servizio, di partenza e arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;

- efficienza, igiene e pulizia dei mezzi, delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio, sugli orari e sulle tariffe;
- cortesia e professionalità nei rapporti con il personale aziendale;
- riconoscibilità del personale aziendale e delle mansioni svolte;
- prontezza nel fornire informazioni sul proseguimento del servizio in caso di anomalie o incidenti;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni di "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto della privacy, in conformità al Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003, in occasione dell'invio di comunicazioni all'azienda;
- fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente carta.

Fatte salve le diverse disposizioni regionali in materia di sistema tariffario valgono le regole sotto riportate.



## TRASPORTO BAMBINI

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

Esempio:

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

E' ammesso, ove previsto, il trasporto gratuito di passeggini e carrozzine per bambini, attenendosi alle disposizioni di seguito indicate. Ai genitori, oppure ad altre persone, se maggiorenni, è consentito accedere agli autobus aziendali con bambini in passeggino o carrozzina, purché di tipo corrispondente alla vigente normativa e con i limiti e le modalità di cui al presente paragrafo.

I passeggini o carrozzine devono essere collocati nell'ambito della postazione attrezzata per disabili in carrozzina, addossata alla perimetrazione strutturale della postazione stessa, contromarcia, legata con le cinture, le ruote bloccate con i freni evitando di occupare o impegnare, in qualsiasi modo, il corridoio centrale.

L'accesso è limitato alla concomitante presenza a bordo della vettura di un massimo di n. 2 passeggini aperti /carrozzi-  
ne, sempre che le dimensioni della postazione attrezzata lo consentano.

L'accesso deve effettuarsi dalla porta abilitata per i disabili motori in carrozzina. Ha la precedenza e la priorità all'accesso al mezzo e all'utilizzo della predetta postazione, la persona disabile motoria o a mobilità ridotta in carrozzina.

Nel caso di impossibilità di utilizzo degli spazi sopra indicati, i passeggini devono essere chiusi, in posizione ripiegata, senza occupare posti a sedere e comunque, in modo da non costituire alcun intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri. Il trasporto sui mezzi aziendali di bambini con passeggini o carrozzine ha luogo sotto la totale responsabilità dell'utente che se ne avvale per eventuali danni arrecati all'ASPO e/o a terzi.



## TRASPORTO DI COSE

E' consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio a mano (valigia, pacco, borsa della spesa, zaino etcc) di ingombro tale che il suo lato maggiore non sia superiore a cm 55 o di un carrellino per la spesa delle dimensioni standard pari o inferiori al metro di altezza. Dietro pagamento della relativa tariffa di biglietto ordinario di corsa semplice è ammesso il trasporto di un secondo bagaglio entro le dimensioni già indicate. Al fine di garantire la sicurezza del servizio di trasporto è vietato introdurre a bordo della vettura bagagli con ingombro superiore a quanto sopra previsto. Per ogni passeggero pagante è consentito, previo pagamento della relativa tariffa, anche il trasporto di strumenti musicali (contenuti in apposite custodie) di dimensioni superiori a quelle che danno diritto al trasporto gratuito. In ogni caso, compete al personale aziendale (di guida e verifica) valutare la compatibilità (per forma, natura e dimensione) del collo, in relazione all'affollamento di passeggeri sul mezzo. I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori e comunque non devono occupare posti a sedere. Il cliente risponderà dei danni che gli oggetti trasportati dovessero arrecare all'autobus o agli altri passeggeri trasportati. ASPO non risponde dei bagagli e degli oggetti smarriti o abbandonati sul veicolo. L'oggetto rinvenuto verrà registrato e depositato presso l'Ufficio Oggetti Smarriti sito in Olbia in Via Indonesia n.9 durante l'orario di ufficio. L'azienda declina ogni responsabilità per danni, furti e manomissioni degli oggetti trasportati che viaggiano a rischio del possessore e senza garanzie del vettore.

## TRASPORTO BICICLETTE PIEGHEVOLI E MONOPATTINI

Le biciclette e/o monopattini elettrici pieghevoli possono viaggiare gratuitamente sui bus alle seguenti condizioni: una per passeggero, completamente piegata e di dimensioni non superiori a cm 80x110x40, le ruote siano pulite, vengano sistemate in modo da non costituire intralcio o pericolo per i viaggiatori. In caso di particolare affluenza o in situazioni particolari, resta in capo al personale dell'ASPO ammettere il trasporto a bordo. La disponibilità per il trasporto delle bici potrà essere verificata dal cliente solo al momento della partenza. Resta inteso che il cliente deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico e è responsabilità della propria bici/monopattino e degli eventuali danni arrecati a cose, persone ed anche a se stesso. ASPO non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. La bicicletta/monopattino dovrà essere posizionata preferibilmente utilizzando lo spazio per le carrozzine per disabili ove presente. Qualora con bici/monopattino pieghevole già a bordo sul mezzo, debba salire e prendere posizione un passeggero disabile con carrozzina e/o uno o più passeggeri aperti per il trasporto per bambini, l'utente con la bicicletta dovrà liberare lo spazio individuando una posizione alternativa per il mezzo pieghevole.



## TRASPORTO ANIMALI

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

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

Gli altri animali d'affezione quali gatti, uccelli, pesci e roditori sono ammessi al trasporto gratuito esclusivamente se contenuti in ceste, gabbie o contenitori di dimensioni massime uguali a quelle previste per il trasporto del bagaglio singolo. I contenitori non devono consentire la fuoriuscita dell'animale per tutta la durata del viaggio e devono essere adeguatamente coperti, per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri presenti sul mezzo. Le ceste, gabbie e contenitori non devono occupare posti a sedere, non devono presentare spigoli vivi o taglienti e devono avere foggia tale da non rappresentare fastidio, danno o pericolo, per gli altri passeggeri. Non devono essere sudici o esalanti cattivi odori e devono essere privi di cibo o liquidi, onde evitare la fuoriuscita dei medesimi.

Non sono ammessi più di n. 2 animali d'affezione per vettura, senza computare nel totale i cani guida per ciechi. Il trasporto degli animali può essere rifiutato ad insindacabile giudizio del personale aziendale per esigenze di servizio, per notevole affollamento del mezzo e per motivi di sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo. I passeggeri che accompagnano gli animali, sono tenuti a risarcire eventuali danni che gli stessi animali provocano alla vettura, a cose o ad altri passeggeri, restando l'azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo; in tali casi passeggero e animale dovranno essere allontanati senza diritto al rimborso del biglietto. I cani guida per ciechi sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purché singolarmente in accompagnamento a persona non vedente, tenuto al guinzaglio ed anche senza museruola che va però fatta indossare all'animale, se richiesto dal conducente o da uno dei passeggeri.



## TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIA O A MOBILITÀ RIDOTTA

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

## FORZE DELL'ORDINE

Su tutte le linee aziendali di trasporto pubblico locale, è riconosciuto il libero percorso agli ufficiali e agli agenti di Polizia Giudiziaria appartenenti ai seguenti Corpi:

Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Corpo Forestale e di Vigilanza Ambientale della Regione Autonoma della Sardegna.

Il libero percorso è così disciplinato:

- Ufficiali di Polizia Giudiziaria, senza limitazioni di numero  
Agenti di Polizia Giudiziaria, due per vettura.

È fatto obbligo agli Ufficiali e agli Agenti di Polizia Giudiziaria di esibire al personale viaggiante, all'atto dell'immissione in vettura o in occasione di controlli a bordo, la tessera attestante il possesso del requisito di Ufficiale o Agente di Polizia Giudiziaria.



## DOVERI DEL CLIENTE

Il Cliente ha il dovere di:

- fruire dei servizi aziendali solo in seguito a validazione di regolare titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, le apparecchiature di supporto e le strutture. Qualora si verificano atti di vandalismo o danneggiamento, l'azienda procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili;
- rispettare il personale aziendale e non ostacolare il conducente durante la guida;
- rispettare il "divieto di fumo", compreso quello con sigarette elettroniche;
- adottare comportamenti che non rechino disturbo ad altre persone o che non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- agevolare le donne in evidente stato di gravidanza, le persone anziane e i passeggeri con disabilità e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- reggersi agli appositi sostegni ed occupare tutti i posti a sedere eventualmente liberi;
- non trasportare oggetti classificati come nocivi e pericolosi (materiali infiammabili, acidi corrosivi o oggetti che, per qualsiasi ragione, possano risultare pericolosi);
- rispettare le norme per il trasporto di bagagli e animali;
- richiedere l'effettuazione delle fermate facoltative con congruo anticipo affinché il conducente possa effettuare la fermata in sicurezza;
- non usare impropriamente dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;

- non gettare alcun oggetto dai veicoli;
- non sporgersi dai finestrini;
- non mangiare a bordo dei mezzi;
- non ascoltare musica ad alto volume;
- non mettere i piedi sui sedili;
- avere un abbigliamento consono e dignitoso (no torso nudo o costume da bagno);
- non suonare strumenti musicali a bordo senza autorizzazione rilasciata dall'azienda;
- non chiedere elemosina;
- togliere lo zaino dalle spalle in vettura per non intralciare gli spostamenti degli altri passeggeri;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone. Pertanto potranno essere esclusi dal trasporto, anche se in possesso di apposito biglietto convalidato, coloro che:
  - offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
  - non accompagnati, non siano in grado di badare a se stessi;
  - si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.
- non salire o scendere da porte diverse da quelle destinate per tali funzioni; salire e scendere dai mezzi esclusivamente a vettura ferma ed in corrispondenza delle fermate aziendali, né tentare di forzare l'apertura delle porte già chiuse.
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica.



## NORME DI COMPORTAMENTO

Il Decreto del Presidente della Repubblica n. 753 del 11 luglio 1980 prevede che l'utente dei mezzi di trasporto pubblico, debba osservare tutte le prescrizioni relative all'uso dei medesimi. È tenuto, in ogni caso, ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni delle aziende esercenti e del personale, per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio. I trasgressori saranno soggetti al pagamento di sanzioni amministrative e qualora previsto in ambito penale al pagamento di ammende e arresto da parte delle forze dell'ordine.

Per danni causati da disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente di patria potestà o tutela. Gli utenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità al personale che nell'esercizio delle proprie funzioni, è incaricato di pubblico servizio e perciò tutelato dall'Art. 336 del Codice Penale. Il personale addetto o alla guida e/o di vigilanza può rifiutare la salita a bordo, qualora appaia che gli utenti risultino in stato di alterazione psicofisica o che possano creare in modo evidente danni ai passeggeri. I clienti devono inoltre usare gli accorgimenti necessari e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. ASPO non risponderà delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di quanto indicato.



## SANZIONI AMMINISTRATIVE

### IMPORTE DELLE SANZIONI

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

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

Con riferimento alla bigliettazione elettronica:

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

Sono inoltre previste le seguenti sanzioni:

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

## SANZIONI COMPORTEMENTO A BORDO

- Danneggiamento di attrezzature o beni strumentali al trasporto pubblico (art.4 comma 10 L.R. 17/2015) sanzione da € 100,00 a € 400,00 oltre al risarcimento del danno in sede civile;
- Divieto di fumo e di utilizzo delle sigarette elettroniche (art.28 DPR 753/80 e ss. mm. ii) sanzione da € 27,5 a € 275,00. La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni;
- Divieto di apertura finestrini, senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati (art. 25 DPR 753/80) sanzione da € 7,50 a € 23,24.

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

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



- Distrarre il conducente durante la guida e impedire o ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni;

- Mangiare o bere a bordo dei mezzi.

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

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

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

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

## MODALITA' DI PAGAMENTO

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

- presso ASPO SpA - Azienda Servizi Pubblici di Olbia Spa sita in via Indonesia 9 - 07026 Olbia (SS) tramite POS;

- Mediante PagoPa, collegandosi su [urly.it/3daa3](http://urly.it/3daa3) e collegandosi su Servizio di pagamento spontaneo PagoPA;

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

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

## RAPPORTI CON IL CLIENTE ASSISTENZA ED INFORMAZIONI AL CLIENTE

Il personale dell'azienda è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri.

Orari di apertura al pubblico degli uffici ASPO:

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

Contatti:

- centralino: +39 0789 553800
- pec: [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)
- e-mail: [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami ed i suggerimenti possono essere presentati nei seguenti termini:

### SEGNALAZIONE DIRETTA

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

### SEGNALAZIONE TELEFONICA

- +39 0789 553800

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:30

dal martedì al giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:30

### SEGNALAZIONE SCRITTA

- <https://www.aspo.it/reclami/>
- e-mail: [reclami@aspo.it](mailto:reclami@aspo.it) oppure [info@aspo.it](mailto:info@aspo.it)
- pec: [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)
- ASPO Spa in via Indonesia n. 9, Z.I. Settore n. 2 - 07026 Olbia (SS)



## UFFICIO CASSA PER VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

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

## UFFICIO OGGETTI SMARRITI

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

## OGGETTI SMARRITI

Le attività amministrative inerenti la gestione degli oggetti rinvenuti all'interno dei mezzi/locali sono disciplinate con apposito Regolamento aziendale pubblicato sul sito internet aziendale [www.aspo.it](http://www.aspo.it). Gli oggetti rinvenuti sono consegnati al personale aziendale presente sul mezzo o in alternativa presso l'ufficio portineria di ASPO con l'indicazione delle circostanze del ritrovamento, sull'apposito modulo e sono custoditi presso il deposito aziendale.

La riconsegna dell'oggetto avviene previo contatto telefonico, da parte del titolare, al +39 0789 553 800 dalle ore 9:00 alle ore 13:00 nei giorni feriali, il quale dovrà dare certezza della proprietà dell'oggetto.

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

## AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Qualora sia inutilmente decorso il termine di 90 giorni dall'inoltro del reclamo all'Azienda, i Clienti del servizio automobilistico (passeggeri degli autobus), anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART, ad uno dei seguenti recapiti:

- posta raccomandata: Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza 230, 10126 Torino;
- posta elettronica certificata : [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
- posta elettronica ordinaria: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it).

Nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui sopra il cliente può attivare:

- procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), con le modalità di seguito indicate.

Per i reclami presentati al gestore del servizio, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il 91° ed il 120° giorno dal ricevimento del reclamo;



– 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è dovuto se l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro.

### **PORTALE ASSESSORATO AI TRASPORTI RAS: "SEGNALA UN DISSERVIZIO"**

Attraverso il portale [www.sardegnamobilita.it/disservizi](http://www.sardegnamobilita.it/disservizi), istituito dall'Assessorato dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, i Clienti hanno facoltà di segnalare i disservizi via web.

Le segnalazioni sono indirizzate contemporaneamente all'azienda di trasporto e sono analizzate per migliorare la qualità dei servizi, sia attraverso interventi immediati che attraverso politiche strategiche maggiormente vicine ai bisogni dei cittadini. La facoltà di segnalare un disservizio attraverso l'applicazione è riconosciuta ai Clienti in possesso di titolo di viaggio valido (biglietto, abbonamento, etc). Per effettuare una segnalazione sarà necessario disporre di una fotografia del titolo di viaggio.

### **RICHIESTE DI RIMBORSO**

L'azienda riconosce ai Clienti il diritto al rimborso del valore del titolo di viaggio acquistato, limitatamente al costo del singolo viaggio, alle seguenti condizioni e nei termini di seguito esposti.

Il presupposto per ottenere il rimborso è costituito dalla mancata effettuazione del collegamento o dal mancato raggiun-

gimento della destinazione del Cliente, qualora l'Azienda non abbia provveduto a mettere a disposizione mezzi alternativi, non si ha diritto ad alcun rimborso in caso di disservizi dipendenti da cause di forza maggiore.

L'indennità da ritardo prevista dall'articolo 17 del Regolamento CE n.1371/2007 sarà erogata dall'azienda per i titoli di viaggio di corsa semplice in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo.

La richiesta di rimborso deve essere formalmente inoltrata, a mezzo raccomandata, ad ASPO SpA in via Indonesia, 9 07026 Olbia (SS) o a mezzo PEC all'indirizzo: [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it) corredata di concisa descrizione del disservizio subito e di copia del titolo di viaggio regolarmente validato.

Nel caso in cui il Cliente inviasse la richiesta di rimborso entro 7 giorni dal disservizio, l'azienda, entro il termine di 30 giorni lavorativi successivi, comunicherà formalmente al ricorrente l'accoglimento o il rigetto, motivato, della richiesta di rimborso. L'azienda, entro il termine di 30 giorni lavorativi, necessari per eseguire gli accertamenti e le verifiche del caso, comunicherà formalmente al ricorrente l'accoglimento od il rigetto, motivato, della richiesta di rimborso.

### **RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI**

In caso di sinistri e comunque nei limiti dell'art. 1681 c.c. ASPO si attiva per assistere tempestivamente i danneggiati e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda, viene av-



viata la procedura attraverso l'Ufficio Sinistri, presso la sede aziendale in via Indonesia, n. 9 - 07026 Olbia (SS) telefono 0789/553857 e 0789/553822, orario di apertura di mattina dal lunedì al venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:30, di pomeriggio il martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:30. I passeggeri trasportati sui mezzi ASPO che hanno riportato dei danni durante il viaggio, devono presentare relativa richiesta di risarcimento danni all'indirizzo [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

L'Ufficio Sinistri è altresì attivo relativamente alla copertura dei danni derivanti dalla circolazione stradale e qualora il danneggiato non disponga della targa del mezzo ASPO deve farne richiesta scritta all'indirizzo pec: [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

## **RICHIESTE DI ISTITUZIONE DI NUOVE FERMATE O PERCORSI**

L'istituzione e la modifica di fermate e percorsi sono di competenza della Regione Autonoma della Sardegna. Si invitano pertanto i Clienti ad inoltrare eventuali richieste in merito al competente Assessorato ai Trasporti e per conoscenza, all'azienda.

## **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Al fine di verificare la qualità del servizio offerto, ASPO ha individuato un insieme di fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, al fine di assicurare che l'erogazione dei servizi avvenga entro gli standard prefissati. Tali standard sono suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dall'azienda e specifici.

Gli standard generali, stabiliscono gli obiettivi di qualità da raggiungere nel complesso delle attività prestate in un dato periodo di tempo preso a riferimento e quindi non sono immediatamente verificabili dai Clienti. Gli standard specifici definiscono le singole prestazioni direttamente esigibili dal Cliente in termini quantitativi, qualitativi e temporali, consentendo un immediato controllo sulla loro effettiva osservanza.

## **FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative, cioè direttamente misurabili, e parametri qualitativi utili a fornire informazioni sui livelli prestazionali del servizio erogato, in corrispondenza dei diversi fattori di qualità che caratterizzano un servizio di trasporto pubblico (es. affidabilità, comfort, informazioni...).

L'azienda ha definito i seguenti fattori di Qualità:

### **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

L'azienda assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico sulla rete regionale, così come indicato e costantemente aggiornato nel proprio sito internet aziendale: [www.aspo.it](http://www.aspo.it) Tutte le informazioni sopra indicate sono disponibili tramite tabelloni cartacei o display digitali. Gli orari di servizio sono reperibili anche sui principali Travel Planner Web.

### **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio è svolto senza interruzione, per tutti i giorni dell'anno indicati nei programmi di esercizio, ad esclusione di quanto stabilito dalla Regione sarda, viene comunque



tempestivamente informato il Cliente, attraverso il sito internet aziendale.

## AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

L'azienda si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate. In caso di sciopero del personale viene assicurato, in conformità con le vigenti disposizioni di legge e con accordi con le Organizzazioni sindacali, lo svolgimento del servizio all'interno di fasce orarie minime garantite. Viene comunque data comunicazione dello sciopero e delle fasce orarie al Cliente che viene informato con un anticipo di almeno 24 ore con avvisi inviati agli organi di informazione locali (tranne per cause di forza maggiore dimostrabili). La stessa procedura viene seguita in caso di modifica del percorso dei mezzi per interruzioni stradali o altro. Gli avvisi rimangono subordinati all'anticipo con il quale l'Ente proprietario della strada informa l'Azienda.

## ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO, INFORMAZIONI E ACCESSO ALLA RETE

Sugli autobus è riportata con idoneo indicatore, la destinazione/percorso del servizio.

Lungo il percorso sono disposte opportune fermate per l'agevole fruizione del servizio da parte del Cliente.

Il posizionamento e la distanza delle fermate sono stabiliti da apposita commissione esterna, incaricata dei collaudi delle linee. Tutte le fermate di transito sono a richiesta del Cliente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando, per tempo, l'apposito pulsante; se a terra deve invece

posizionarsi in corrispondenza della palina/pensilina/area di fermata. Gli orari di passaggio sono riportati in tabelle visibili presso le autostazioni o consultabili sul sito internet aziendale [www.aspo.it](http://www.aspo.it) In caso di mancata erogazione del titolo, il Cliente potrà richiedere il rimborso del credito recandosi presso Ufficio Cassa [www.aspo.it](http://www.aspo.it)

## INFORMAZIONI AI CLIENTI

La richiesta di informazioni e chiarimenti può essere fatta dai Clienti:

- telefonicamente componendo i numeri indicati nella presente Carta;
- per corrispondenza;
- via Internet.

## POSTI RISERVATI

I posti a sedere contrassegnati da apposita targhetta, sono riservati ai clienti diversamente abili e in subordine agli anziani. Gli aventi diritto, qualora trovassero i suddetti posti occupati, possono richiedere l'intervento del conducente per attuare il rispetto della norma.

## SICUREZZA DEL VIAGGIO

Sulle linee gestite dall'azienda vengono costantemente monitorati i seguenti indicatori relativi alla incidentalità annua dei mezzi di trasporto:

- incidenti causati dai mezzi aziendali;
- incidenti causati da altri veicoli.



## PULIZIA E COMFORT

La pulizia dei mezzi e locali aziendali viene effettuata con le seguenti modalità e frequenze:

- pulizia giornaliera.

Comfort di viaggio:

- bus climatizzati: 100% del parco mezzi;
- bus con accesso facilitato: 100 % del parco mezzi.

## TUTELA DELL'AMBIENTE

L'azienda effettua periodici interventi per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

La dotazione del parco mezzi, prevede:

- L' 88% degli autobus rispetta la normativa EURO 5.

## RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE

Il personale aziendale è dotato di cartellino di riconoscimento, indossato in modo da essere ben visibile e garantire un agevole riconoscimento degli operatori.

## TUTELA DEL CLIENTE

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata a: ASPO SpA, via Indonesia, 9 - 07026 Olbia (SS) o a mezzo PEC all'indirizzo [info@pec.aspo.it](mailto:info@pec.aspo.it)

Alla segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 30 giorni. Qualora la complessità della segnalazione non consenta il rispetto di tale termine, il Cliente viene informato

tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Sia per i reclami pervenuti che per le risposte inviate fa fede la data di protocollo aziendale.

L'Azienda ha in essere contratti assicurativi per eventuali danni alle persone e alle cose che danno diritto a forme di rimborso assicurativo a favore dei Clienti.

## INFORMAZIONI AI CLIENTI

Per garantire al Cliente una costante informazione sulle procedure e le iniziative, ASPO utilizza i seguenti strumenti:

- numero telefonico 0789/553800 riportato sui principali elenchi abbonati;
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo affissi presso le fermate e disponibili presso la sede legale/amministrativa in Via Indonesia, 9 - 07026 Olbia (SS);
- organi di informazione locali;
- sito internet: [www.aspo.it](http://www.aspo.it);
- comunicazioni dirette in casi particolari.

Tramite gli stessi strumenti l'azienda informa inoltre i propri Clienti, sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio ed eventuali modifiche degli stessi.



## SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Con cadenza annuale l'Azienda pianifica una rilevazione di Soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) sui Servizi erogati. Viene messo a disposizione del Cliente tramite il sito internet un questionario, coerente volto a rilevare il grado di soddisfazione su alcuni aspetti salienti e ritenuti prioritari per la conduzione di un servizio di qualità. Il Cliente potrà esprimere la propria opinione dando un punteggio relativo al grado di soddisfazione sui vari aspetti del servizio, in una scala da 1 a 10.

## SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Dal 2006 ASPO è certificata UNI EN ISO 9001:2008, per il servizio di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale. Servizi di trasporto disabili. Servizi di trasporto scuolabus".

Dal 2016 ha ottenuto l'estensione del Sistema Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 anche alle seguenti attività: Gestione aree di sosta a pagamento, Servizio segnaletica stradale, Servizio di riscossione tributi comunali, Mediateca Comunale, Bike Sharing e Servizi turistici. Nel 2018 vi è stato il rinnovo della Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per tutte le attività sopra illustrate.

La certificazione del Sistema di gestione aziendale secondo le norme OHSAS 18001:2007, acquisita nell'anno 2014,

testimonia che vengono, altresì, applicate le procedure di gestione della sicurezza ed i programmi di prevenzione e miglioramento per tutti gli aspetti inerenti la sicurezza, legata alle attività aziendali.

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

- erogazione del servizio di trasporto acqua (non destinata ad uso alimentare) a mezzo di autobotti per utilizzo diretto o per conto terzi;
- erogazione del servizio di autospurgo su reti fognarie, impianti di sollevamento e impianti di depurazione, fosse settiche;

- gestione del verde e decoro urbano.

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

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

La UNI ISO 45001:2018 specifica i requisiti per un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, al fine di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro. Durante il mese di ottobre 2023 ASPO ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015, in un'ottica di sviluppo sostenibile volto a limitare gli impatti ambientali diretti e indiretti e ad incentivare le buone pratiche aziendali.



## MISSION

“Essere strumento per lo sviluppo della città, attraverso l’impegno nel miglioramento dei servizi pubblici.”

## POLITICA DELLA QUALITÀ, DELL’AMBIENTE E DELLA SICUREZZA

Aspo Spa si pone i seguenti obiettivi e indirizzi a carattere generale:

- Garantire la salute e la sicurezza dei propri collaboratori e delle parti interessate, eliminando i pericoli e minimizzando i rischi negli ambienti di lavoro e durante lo svolgimento dei servizi;
- Soddisfare le aspettative dei clienti e delle parti interessate tramite l’impegno nel miglioramento continuo dei servizi erogati;
- Garantire che il personale abbia adeguate competenze e consapevolezza attraverso programmi di formazione e il continuo coinvolgimento dei collaboratori;
- Ottimizzare l’efficienza dei servizi in ragione delle esigenze di stabilità economica e finanziaria attuando un controllo sui costi sostenuti;
- Verificare costantemente che le attività siano conformi alla legislazione e regolamentazione di riferimento, di carattere europeo, nazionale, regionale e locale e agli standard stabiliti dagli enti ed organi competenti;
- Rispettare e salvaguardare l’ambiente e il territorio in cui l’azienda opera;
- Minimizzare l’impatto ambientale delle attività tramite la riduzione delle emissioni in atmosfera e del consumo di risorse.





ASPO SPA

ASPO SPA

SPO SPA

PO SPA

O SPA

MENARIBUS

MENARIBUS

MENARIBUS

MENARIBUS

MENARIBUS



ASPO

1083

1084

1085



[www.aspo.it](http://www.aspo.it)