

SCAT

Sc. Alessandrina Trasporti A R.L.

Carta dei servizi 2025



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 2025

(Risultati conseguiti nel 2024)

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è predisposta tenuto conto delle previsioni di cui alla Direttiva 27/01/1994, alla L. 14/11/1995 n. 481, al DPCM 30/12/1998, all'art. 11 D. Lgs. 286/1999, al LR 01/2000, alla DGR 15/02/2019 n. 8405 ed alla Delibera ART 154/2019.

Principi fondamentali della carta

S.C.A.T. eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti parametri:

Eguaglianza, Imparzialità e Pari Opportunità

E' esclusa ogni forma di discriminazione, SCAT si impegna per garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

Le nostre aziende perseguono il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate (pianale ribassato, un solo gradino, doppia porta centrale, annuncio fermate, pedana mobile, ancoraggio carrozzine, servizi a chiamata, forme di tariffe differenziate) ed in relazione alle proprie capacità economiche ed alla politica di gestione e collaborazione dell'Ente concedente.

Dobbiamo inoltre garantire il principio di pari trattamento e pari opportunità, rispetto alle medesime condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

Premesso che l'esercizio del TPL è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, quali i fattori metereologici che ne possono condizionare il regolare funzionamento, il consorzio:

- si impegna comunque a garantire l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, rispettando la programmazione e gli standard qualitativi dichiarati nella presente carta dei servizi;
- in caso di necessità o di interruzioni programmate, a fare ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione e informazione alla clientela;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno definiti i servizi minimi garantiti e ne verrà data comunicazione alla clientela con la massima tempestività.

Trasparenza e Partecipazione

La società consortile Alessandrina rende possibile la partecipazione dei clienti a momenti di analisi costruttiva sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori) e invitando i viaggiatori a comunicare suggerimenti e segnalazioni.

Efficienza ed Efficacia

S.C.A.T., nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia.

Sicurezza per i passeggeri

Un servizio di qualità è in primo luogo un servizio sicuro ed affidabile.

La sicurezza dei lavoratori e dei passeggeri è un obiettivo prioritario per il Consorzio SCAT; è per questo che il nostro Sistema di qualità è stato integrato in base alle normative in materia di sicurezza e del Codice della Strada.

Il consorzio stabilisce rigorosi controlli ed interventi di manutenzione ai veicoli ed un'adeguata formazione del personale viaggiante.

Qualità del servizio

SCAT attua un sistema di monitoraggio volto a valutare e migliorare la qualità del servizio offerto, in particolare per quanto riguarda:

- l'efficienza della struttura organizzativa;
- il livello di comfort e di sicurezza degli automezzi;
- la professionalità del Personale

Finalità

Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. è nata a seguito costituzione di un'organizzazione comune per la partecipazione alla gara indetta dalla Provincia di Alessandria nel giugno 2009 per l'espletamento dei servizi di trasporto pubblico locale. La società può eseguire le prestazioni anche tramite i propri soci in considerazione del proprio oggetto di natura consortile.

L'esperienza maturata in tanti anni di lavoro, ha messo d'accordo tutti i soci del Consorzio sull'opportunità di fornire al mercato una realtà in grado di presentarsi come unico soggetto di grandi dimensioni, pur mantenendo tuttavia i vantaggi e le caratteristiche di ogni singola azienda.

Questa posizione è stata costruita per supportare il processo di crescita, il continuo miglioramento dei livelli di qualità del servizio offerto e dei processi interni, l'implementazione di modelli gestionali evoluti e focalizzati all'efficacia e l'eliminazione degli sprechi, la ricerca e la valorizzazione del merito e dell'impegno di tutte le persone dell'organizzazione.

La Direzione di Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. ha elaborato un proprio Sistema di Gestione per la Qualità che viene applicato a tutte le attività, al fine di operare con metodi e sistemi ottimizzati, efficienti e trasparenti, che garantiscano il Cliente e le parti interessate ed il rispetto della legislazione cogente.

La Direzione di Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l., coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti stipulati e con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica politica che attesta l'impegno concreto per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi.

È fondamentale garantire al Cliente ed a tutte le parti interessate il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare e tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

Infine, l'affermarsi del concetto di *"approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la Qualità e considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda"*, ha fatto sì che il Sistema di Gestione per la Qualità non debba essere solo conforme alle norme, ma debba essere orientato alle politiche ed alle strategie di miglioramento continuo aziendale e l'ampliamento dei soggetti per i quali occorre soddisfare esigenze, esplicite ed implicite, sta rappresentando un momento di crescita per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Gli obiettivi riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società e, a seconda delle modalità di raggiungimento, possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi.

L'obiettivo primario della Società è quello di fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti e degli Stakeholders. I principali valori che la politica e la cultura di Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. esprimono sono:

- l'orientamento al cliente;
- i rapporti di reciproco beneficio con le parti interessate;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione per Qualità;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa quella relativa alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la professionalità del personale e dei consorziati;
- la diffusione delle informazioni tra il personale ed il coinvolgimento del medesimo.

Elenco e recapiti delle Associazioni dei consumatori e dei disabili

Il dato è in attesa di aggiornamento da parte di Agenzia della Mobilità.

DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Struttura giuridica – il consorzio

SCAT è una società consortile a responsabilità limitata con sede in Viale Milite Ignoto 26 ad Alessandria.

La Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. (SCAT) raggruppa ad oggi 10 imprese: Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. (GTT), Marletti Autolinee S.r.l., Maestri Autoservizi S.a.s., Società Trasporti Automobilistici Casalesi S.r.l. (STAC), Trotta Bus S.p.A., Autostradale, Autolinee Val Borbera S.r.l., Autolinee Acquesi S.r.l., Bus Company Srl e Stat turismo.

L'erogazione del servizio prevede l'impiego di circa 136 mezzi per la copertura di circa 5.909.886 Km all'anno su direttrici importanti come Acqui Terme - Alessandria, Alessandria - Casale Monferrato, Caldirola - Alessandria, Alessandria - Tortona, Novi Ligure - Arquata, Gavi - Serravalle - Novi, Casale Monferrato - Torino, Valenza - Casale, Valenza - Spinetta Marengo - Acqui - Ovada, Casale Monferrato - Milano, Casale Monferrato - Moncalvo, Vercelli - Alessandria, ecc.

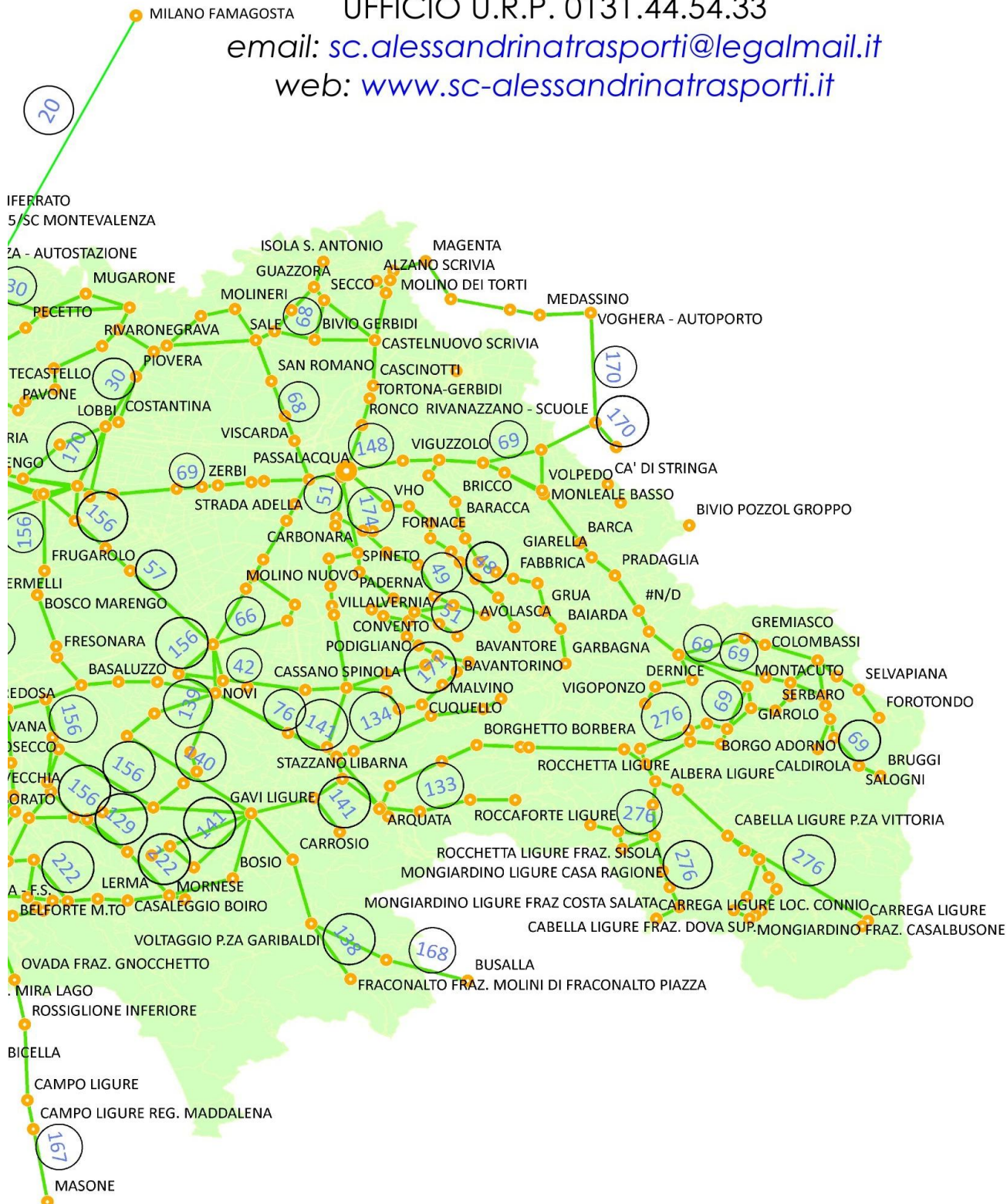
S.C. Alessandrina Trasporti a r.l.

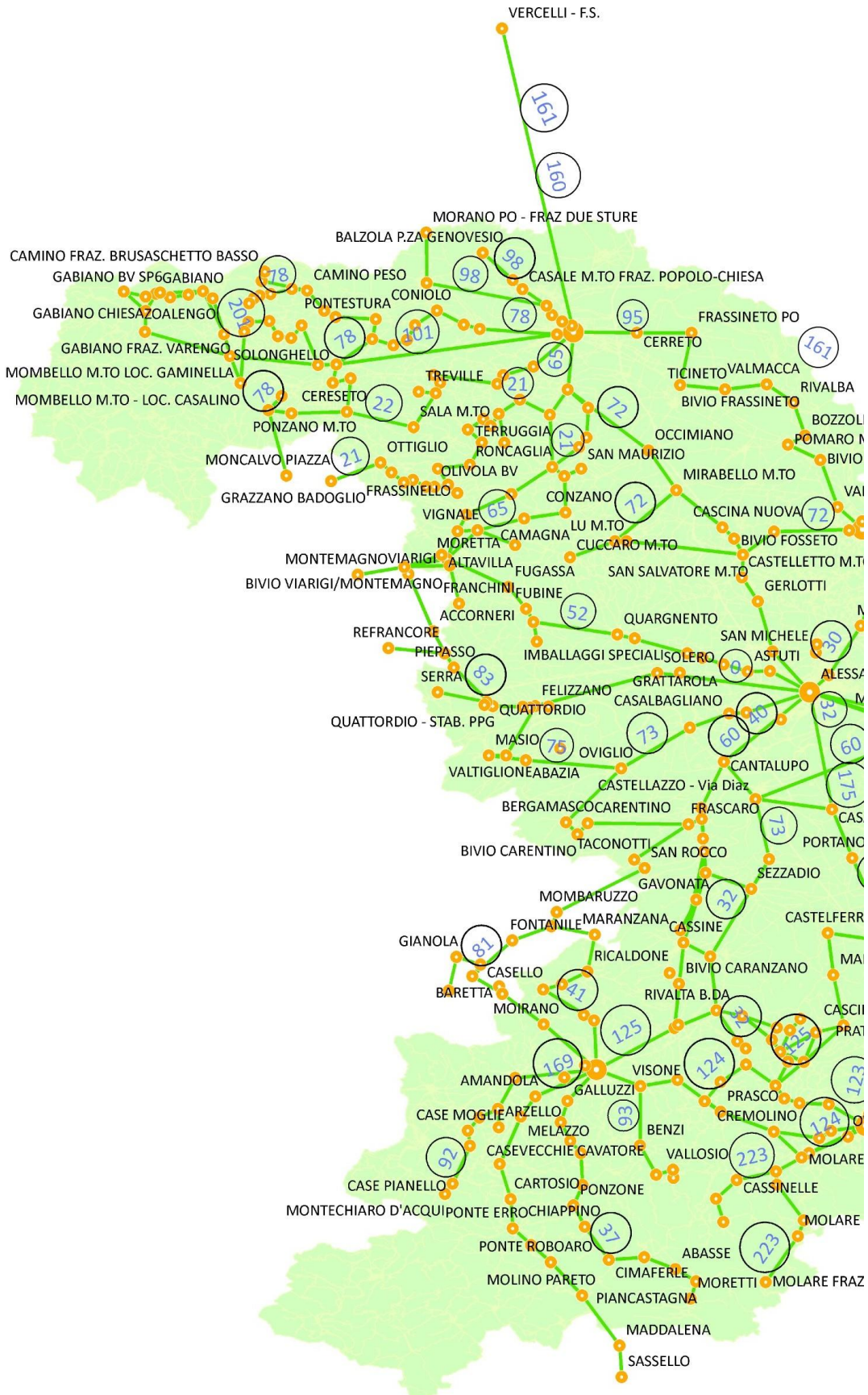
Viale Milite Ignoto 26/28, 15121 Alessandria

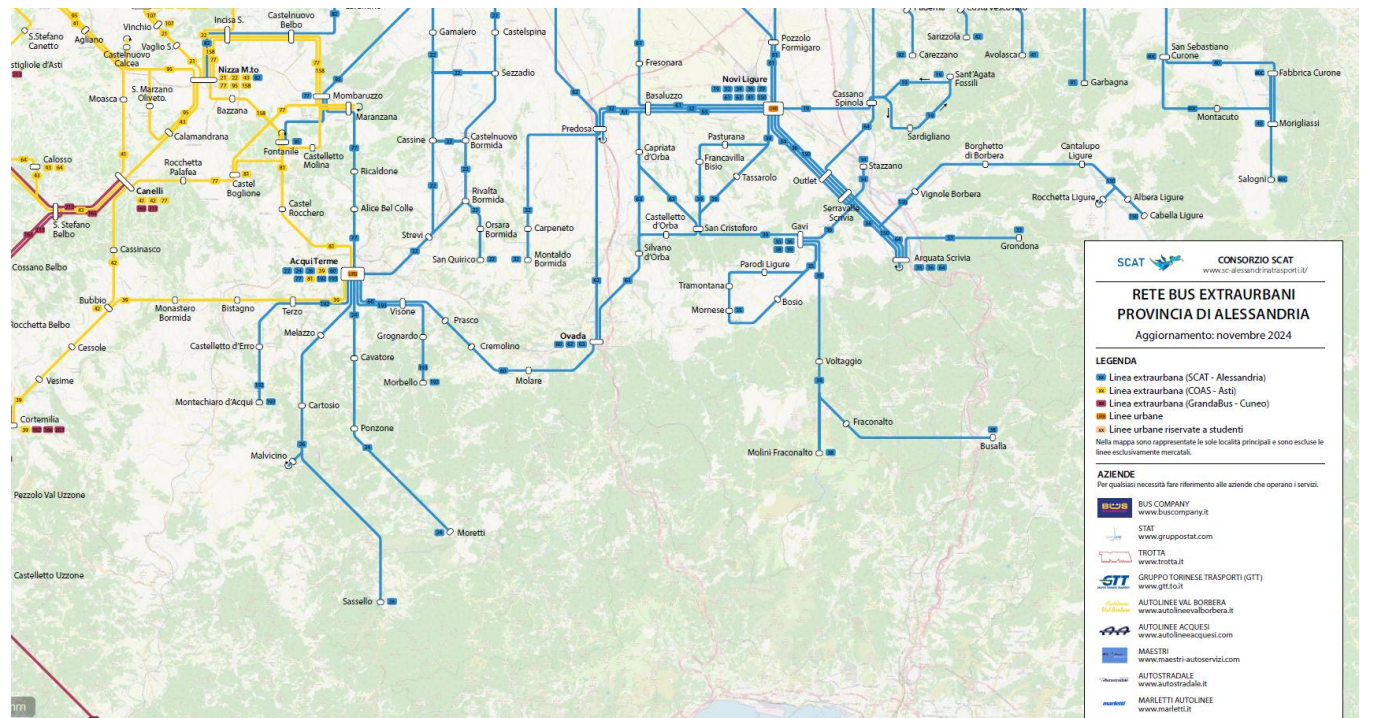
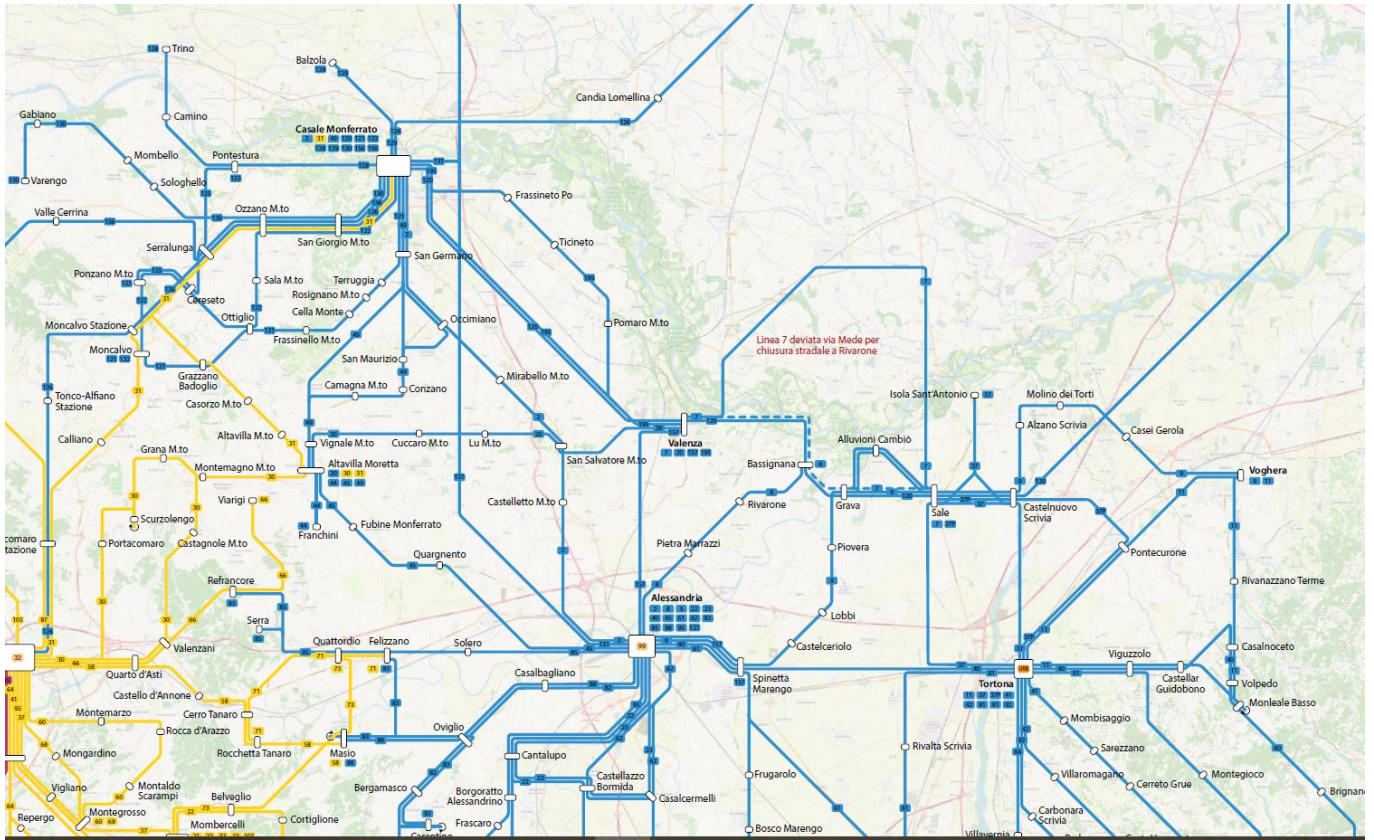
UFFICIO U.R.P. 0131.44.54.33

email: sc.alessandrinatrasporti@legalmail.it

web: www.sc-alessandrinatrasporti.it







AZIENDE DEL CONSORZIO

AZIENDA	LOCALITA'	TELEFONO
<i>Autolinee Acquesi Srl</i>	<i>Via Stazione, 62/2 - 15010 Terzo (AL)</i>	<i>348 812.0843</i>
<i>Autolinee Val Borbera Srl</i>	<i>Via Cosola, 1 — 15060 Cabella Ligure (AL)</i>	<i>0143919561</i>
<i>Autostradale Srl</i>	<i>Piazza Castello, 1 - 20121 Milano (MI)</i>	<i>02-30089000</i>
<i>Bus Company Srl</i>	<i>Via Caboto, 35 – 10129 Torino (TO)</i>	<i>0175478811</i>
<i>Gruppo Torinese Trasporti Spa</i>	<i>C.so Turati, 19/6 - 10128 Torino (TO)</i>	<i>011.57.641</i>
<i>Maestri autoservizi Sas</i>	<i>Via Vittorio Veneto, 35 – 15040 Ticineto (AL)</i>	<i>0142 454483</i>
<i>Marletti autolinee Srl</i>	<i>Via Salvo d' Acquisto, 20 - 14023 Cocconato (AT)</i>	<i>0141-907694</i>
<i>Trotta Bus Spa</i>	<i>Via di Castel di Leva, 116 - 00134 Roma (RM)</i>	<i>06.51600.820</i>
<i>S.t.a.c. Srl (Gruppo Stat)</i>	<i>Via Motta, 28/30 - 15033 Casale Monferrato (AL)</i>	<i>0142 452854</i>
<i>Stat turismo Srl</i>	<i>Via Motta, 30 - 15033 Casale Monferrato (AL)</i>	<i>0142 781660</i>

AZIENDE DEL SUBAFFIDAMENTO

Alcune corse vengono affidate alle seguenti aziende:

AZIENDA	LOCALITA'	TELEFONO
<i>Caniggiabus Srl</i>	<i>Via Bruno Graziani, 1 - 15122 Litta Parodi (AL)</i>	<i>0131 619530</i>
<i>Chiodi Daniele Ncc</i>	<i>P.le Comunale SNC -15054 Fabbrica Curone (AL)</i>	<i>349-1044059</i>
<i>Mortara Viaggi</i>	<i>Via Roma, 45 – 15038 Ottiglio (AL)</i>	<i>(0142) 921295</i>
<i>Bianchi Stefano NCC</i>	<i>Via Roma 3 – 15043 Fubine (AL)</i>	<i>0131 798011</i>
<i>Ratti Tours Srl</i>	<i>Via delle Ciappellette 1 , Rocchetta Tanaro (AT)</i>	<i>0141 644321</i>

Logistica aziendale

Sedi decentrate URP

La Clientela può richiedere informazioni e acquistare titoli di viaggio non soltanto presso la sede principale URP di Alessandria in Viale Milite Ignoto ma anche presso i seguenti uffici dislocati sul territorio servito:

AZIENDA	COMUNE	INDIRIZZO
<i>BUS COMPANY S.R.L.</i>	<i>ACQUI TERME</i>	<i>C.so Alessandria (Movicentro)</i>
<i>BUS COMPANY S.R.L.</i>	<i>ALESSANDRIA</i>	<i>Viale Milite Ignoto, 26</i>
<i>BUS COMPANY S.R.L.</i>	<i>ALTAVILLA</i>	<i>Regione Moretta – Deposito Bus</i>
<i>BUS COMPANY S.R.L.</i>	<i>TORTONA</i>	<i>Corso della Repubblica - Movicentro</i>
<i>BUS COMPANY S.R.L.</i>	<i>NOVI L.</i>	<i>P.zza Falcone e Borsellino - Movicentro</i>
<i>MAESTRI AUTOSERVZI</i>	<i>TICINETO</i>	<i>Strada Valmacca 5</i>
<i>GTT</i>	<i>MURISENGO</i>	<i>Via Umberto I, 3</i>
<i>GTT</i>	<i>OZZANO M.TO</i>	<i>Via Roma, 36B</i>
<i>GTT</i>	<i>CERRINA M.TO</i>	<i>Via Nazionale, 66</i>
<i>GTT</i>	<i>CASALE M.TO</i>	<i>C.so Indipendenza, 31/A</i>
<i>GTT</i>	<i>CASALE M.TO</i>	<i>P.zza Vittorio Veneto (Stazione F.S.)</i>
<i>AUTOLINEE ACQUESI</i>	<i>TERZO</i>	<i>Via Stazione, 62/2</i>
<i>TROTTA BUS</i>	<i>OVADA</i>	<i>Strada Rocca Grimalda, 47/C</i>
<i>AUTOLINEE VALBORBERA</i>	<i>CABELLA LIGURE</i>	<i>Via Cosola, 1</i>

AUTOLINEE MARLETTI (vendita titoli di viaggio esclusivamente a bordo mezzo)	COCCONATO	Via Salvo d'Acquisto
AUTOSTRADALE	No rivendite	
STAC/STAT	CASALE MONFERRATO	Via Motta 28/30

INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

Servizi di trasporto offerto

La rete SCAT si estende su tutto il territorio della Provincia di Alessandria, con capilinea in provincia di Savona, Genova, Pavia, Asti e Torino.

Si compone di servizi di linea Extraurbana (anche a chiamata nel territorio della Val Curone) e di linea Urbana (nelle città di Tortona, Acqui Terme, Ovada e Novi Ligure, in quest'ultimo comune anche a chiamata).

La flotta di autobus utilizzati è equipaggiata degli ausili per il trasporto delle persone a ridotta mobilità.

Novità dell'offerta

Le principali novità riguardano:

- Il miglioramento della fruibilità dei servizi grazie a:
 - migliore leggibilità degli schemi orari
 - introduzione ove possibile di cadenzamento orario
 - istituzione di più punti di coincidenza tra linee
- L'estensione della rete di vendita con rivendite fisiche e servizi online

Servizi garantiti in caso di sciopero

Per tutelare il diritto della persona alla mobilità, costituzionalmente tutelato, la legge 146/90 ha definito il Trasporto Pubblico Locale SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE. Ne consegue che il diritto allo sciopero deve essere fruito garantendo un congruo preavviso e l'erogazione di livelli minimi di servizio. Un'apposita Commissione di Garanzia (*) vigila sul comportamento di aziende, organizzazioni sindacali e lavoratori; ad essa possono rivolgersi le associazioni degli utenti. Le principali garanzie a tutela del diritto alla mobilità sono le seguenti:

- gli scioperi sono esclusi nei periodi di più intenso traffico;
- tra due scioperi, da chiunque proclamati, che incidano sullo stesso bacino d'utenza deve intercorrere un intervallo di almeno 10 giorni;
- preavviso agli utenti, con almeno 5 giorni di anticipo, delle modalità di effettuazione dello sciopero;
- garanzia del servizio completo in due fasce orarie di almeno 6 ore.

(*) sede della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali è in Piazza del Gesù n. 46, 00186 Roma.

Le utenze telefoniche sono: 06 94539600 - Fax: 06 94539680

Sistema tariffario

E' in corso l'equipaggiamento dei veicoli consortili con il sistema BIP (sistema di bigliettazione elettronica regionale basato su tecnologia smart-card a microchip di tipo contactless) per la vendita e l'interoperabilità tariffaria tra i vari servizi erogati che consentirà all'utenza di usufruire di una esperienza di viaggio semplificata, efficace e trasparente.

Il sistema si compone di una tessera di riconoscimento del passeggero che può essere utilizzata con funzione molteplice:

- per l'abbonamento;
- per il credito trasporti, in grado di sostituire tutte le tipologie di biglietti cartacei eccezion fatta per i titoli di corsa semplice venduti a bordo autobus ed i biglietti acquistati tramite APP.

Le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio, e le sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, sono stabilite dalla REGIONE PIEMONTE.

Tipologie titoli di viaggio

Ad oggi i titoli di viaggio risultano ancora in formato prevalentemente cartaceo.

Si riporta un elenco delle tipologie di biglietto/abbonamento disponibili.

TITOLO DI VIAGGIO	SUPPORTO	NOTE	VALIDAZIONE
ACQUISTI IN APP	SMARTPHONE	Valido 1 corsa singola	ANNULLO ATTRAVERSO LETTURA DEL QR CODE DI BORDO CON LO SMARTPHONE
BIGLIETTO VENDUTO A BORDO DALL'AUTISTA	CARTACEO	Valido 1 corsa singola	NESSUNA VALIDAZIONE (TITOLO PREVALIDATO)
ABBONAMENTI SETTIMANALI	CARTACEO/ELETTRICO	Valido tutti i giorni della settimana, festivi compresi, da lunedì a domenica	VALIDAZIONE IN SALITA (CONTROLLO A VISTA O CHECK IN OVE PREVISTO)
ABBONAMENTI MENSILI	CARTACEO/ELETTRICO	Valido tutti i giorni del mese, festivi compresi, dal primo all'ultimo giorno del mese	VALIDAZIONE IN SALITA (CONTROLLO A VISTA O CHECK IN OVE PREVISTO)
ABBONAMENTI TRIMESTRALI	CARTACEO/ELETTRICO	Valido come il mensile, per un periodo di tre mesi consecutivi	VALIDAZIONE IN SALITA (CONTROLLO A VISTA O CHECK IN OVE PREVISTO)
ABBONAMENTI ANNUALI STUDENTI	CARTACEO/ELETTRICO	Valido dal 1 settembre al 30 giugno dell'anno successivo, tutti i giorni festivi compresi. È riservato agli studenti dai 15 ai 25 anni di età. Deve essere accompagnato da un documento comprovante l'iscrizione scolastica	VALIDAZIONE IN SALITA (CONTROLLO A VISTA O CHECK IN OVE PREVISTO)
ABBONAMENTI ANNUALI ORDINARI	CARTACEO/ELETTRICO	Valido per un periodo di 12 mesi, tutti i giorni dell'anno, festivi compresi	VALIDAZIONE IN SALITA (CONTROLLO A VISTA O CHECK IN OVE PREVISTO)
BAGAGLIO VENDUTO A BORDO DALL'AUTISTA	CARTACEO	Tariffa unica applicata per bagaglio voluminoso	NESSUNA VALIDAZIONE (TITOLO PREVALIDATO)

Acquisto dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio viene effettuata a terra, dalle rivendite e dagli uffici URP, ed a bordo autobus, applicando in quest'ultimo caso una maggiorazione.

È possibile acquistare i biglietti online tramite Dropticket, con validazione a bordo bus mostrando il telefono. E' inoltre attiva l'applicazione Moeves Bus che ad oggi consente l'acquisto di titoli di viaggio

tramite app per tutte le consorziate.

L'app è scaricabile gratuitamente su Google Play ed Apple Store e permette di pianificare viaggi, acquistare biglietti e gestire la mobilità urbana da un'unica interfaccia.

Moeves bus consente infatti di selezionare, tra le varie funzioni presenti nella home page:

- La biglietteria TPL, con acquisto di titoli a tariffa fissa e abbonamenti delle diverse province
- I passaggi in fermata, con il tabellone orari e reti ed il download dei PDF delle varie linee
- Le info utili
- Gli avvisi
- La consultazione PDF degli orari
- L'infomobilità

Intermodalità con altri servizi di mobilità

Sono attive linee intermodali:

- con tariffazione integrata con Trenitalia (Alessandria – Acqui T.)
- con tariffazione cumulativa semplificata con Trenitalia (Novi – Outlet di Serravalle – Arquata S.)
- con tariffazione integrata tra imprese consorziate (Alessandria – Ovada, Alessandria – Casale – Rosignano Ist. Luparia)

CONDIZIONI DI VIAGGIO DEL PASSEGGERO

Diritti degli utenti

Rimborsi

- I titoli di viaggio non possono essere ceduti né rimborsati. La mancata effettuazione del viaggio per fatto proprio del viaggiatore o da qualsiasi evento fortuito non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto o dell'abbonamento.

- Sono previsti rimborsi dei titoli di viaggio non fruiti dai clienti nei casi di accertata responsabilità del Consorzio. Il cliente che ritiene di aver diritto al rimborso del titolo di viaggio non utilizzato dovrà farne richiesta scritta al Consorzio.

Indennità

Il diritto ad eventuali indennità verrà valutato in base all'accaduto dal nostro customer care.

Assistenza durante il viaggio

Tutti i passeggeri indistintamente hanno diritto ad un'informazione accurata e completa per tutta la durata del viaggio, in fase di acquisto del titolo di viaggio e prima della partenza, sui servizi offerti, sui costi (anche accessori) del viaggio e sui loro diritti. Tutte le informazioni suindicate, ove possibile, sono fornite per via elettronica ai passeggeri che ne abbiano fatto richiesta e che abbiano fornito i dati per essere contattati. Tali indicazioni possono essere richieste presso l'URP o presso le biglietterie delle aziende consorziate. A bordo bus è possibile richiedere informazioni relative al viaggio rivolgendosi al personale in servizio.

Procedura reclami

Le segnalazioni ed i suggerimenti possono essere inoltrati alle singole aziende consorziate di competenza o in alternativa al consorzio:

- telefonicamente chiamando il numero 0131 44 54 33

- per iscritto:
inviando una mail a info@sc-alessandrinatrasporti.it
inviando una lettera a Sc. Alessandrina Trasporti A r.l.,
Viale Milite Ignoto 26 - 15121 Alessandria (AL)
- presentandosi di persona presso gli Uffici SCAT in Viale Milite Ignoto 26

Le segnalazioni anonime non possono e non verranno prese in considerazione.

I reclami dovranno essere inviati al Consorzio SCAT tramite

- posta elettronica certificata, PEC sc.alessandrinatrasporti@legalmail.it
- raccomandata AR
- altro mezzo con prova di consegna.

E' possibile utilizzare l'apposito modulo scaricabile dal sito <https://sc-alessandrinatrasporti.it/>

Segnalazioni e reclami possono essere trasmessi in lingua italiana o inglese.

Il Consorzio SCAT si impegna a rispondere nel modo più soddisfacente ed esaustivo possibile.

Il risarcimento di eventuali danni subiti a bordo degli autobus e/o il rimborso dei titoli di viaggio potranno essere riconosciuti a seguito di comprovata colpa e responsabilità imputabili a SCAT.

L'utente che voglia effettuare un reclamo ha tempo tre mesi dalla data in cui è stato effettuato, o avrebbe dovuto essere effettuato, il servizio.

Entro 5 giorni dal ricevimento di un reclamo scritto, SCAT si impegna a rispondere nel modo più soddisfacente ed esaustivo possibile, notificando se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

In seconda istanza, trascorsi almeno 30 giorni, i clienti possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it) via Nizza, 230 10126 Torino, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 181/2011.

Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora il passeggero non abbia già presentato un reclamo all'impresa o qualora non sia inutilmente decorso il termine dalla data di ricevimento del reclamo.

Doveri degli utenti

L'utente deve essere in possesso di titolo di viaggio o regolarizzare la sua posizione acquistandolo a bordo mezzo al momento della salita.

Regolamento di vettura

È fatto obbligo ad ogni passeggero di attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza diritto ad alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme. I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto a sedere ai portatori di handicap, agevolando anche le persone anziane e le donne con bambini. Eventuali suggerimenti/segnalazioni/reclami (questi ultimi con prova di consegna) sul servizio possono essere inviati per iscritto al Consorzio SCAT, Viale Milite Ignoto, 26 – 15121 ALESSANDRIA (AL) con l'indicazione del giorno, dell'ora e del numero di vettura; suggerimenti/segnalazioni/reclami devono essere firmati e contenere le generalità e l'indirizzo del reclamante. Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi della vigente normativa in materia di tutela della privacy.

Inoltre in vettura è fatto divieto di:

- salire o scendere da una porta diversa da quella prescritta;
- accedere con armi (ad eccezione delle forze dell'ordine nell'esercizio delle proprie funzioni e ove previsto), materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture;
- salire in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio od arrecare danno a sé oppure agli altri;
- accedere con abbigliamento indecente o con segni evidenti di malattie o ferite che possono arrecare danno o disagio agli altri passeggeri;

- accedere al posto di guida non presidiato;
- azionare immotivatamente i dispositivi di emergenza;
- fumare (comprese le sigarette elettroniche a vapore)
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti al di fuori delle vetture;
- appoggiarsi alle porte;
- distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- chiedere al conducente di salire o scendere dalla vettura in luogo diverso dalle fermate autorizzate;
- tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disturbo alle persone o danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza regolare autorizzazione.

Resta comunque obbligatorio per ogni passeggero attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio.

Sanzioni a carico dei viaggiatori

La Regione Piemonte con decorrenza 01 luglio 2022, ha modificato l'art. 20 della L.R. 1/2000 relativo alle sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico.

Le modifiche dell'art 20 da un lato introducono nuove motivazioni per l'applicazione delle sanzioni, dall'altro prevedono un inasprimento della sanzione massima applicabile che viene triplicata rispetto alla situazione precedente, passando da 60 a 180 volte l'importo del biglietto minimo.

Lo scrivente Consorzio ritiene opportuno, nel rispetto della normativa sopra citata, applicare, per tutti i contratti in essere, i medesimi importi delle sanzioni come di seguito indicato.

I conteggi si basano sull'importo minimo del biglietto tra tutti i contratti del Consorzio SCAT che risulta essere pari ad € 1,80.

Pertanto gli importi delle sanzioni sono i seguenti:

COMPORTEMENTO SANZIONATO	TERMINI DI PAGAMENTO DALLA DATA DI CONTESTAZIONE E/O NOTIFICAZIONE	IMPORTO SANZIONI	SANZIONI ACCESSORIE
Utente sprovvisto di idoneo e/o valido titolo di viaggio Utente con ABBONAMENTO fuori tratta o scaduto di validità. Utente con CREDITO TRASPORTI che non ottemperi alla validazione obbligatoria all'inizio del viaggio (CHECK IN)	Regolarizzazione direttamente a bordo	€ 30,00 (*)	Pagamento del biglietto per il percorso effettuato
	Entro 7 giorni	€ 54,00	Pagamento del biglietto per il percorso effettuato e spese del procedimento
	Entro 60 giorni	€ 108,00	
	Oltre 60 giorni	€ 324,00	
Utente che per dimenticanza dell'ABBONAMENTO idoneo e valido non è in grado di esibirlo al momento del controllo, ma può dimostrare che ne è in possesso e che tale abbonamento non è stato utilizzato nell'orario della	Entro 7 giorni	€ 1,80	no
	Entro 60 giorni	€ 108,00	Pagamento del biglietto per il percorso effettuato e spese del procedimento
	Oltre 60 giorni	€ 324,00	

contestazione.			
Utente con ABBONAMENTO idoneo e valido che non ottemperi alla validazione obbligatoria all'inizio del viaggio (CHECK IN)	Regolarizzazione direttamente a bordo o entro 7 giorni	€ 1,80	no
	Oltre 7 giorni	€ 18,00	Spese del procedimento
DANNI ALL'ARREDO	LEGGE REGIONALE 1/2000 art. 20 e s.m.	da € 45,00 a € 270,00	Risarcimento Danni e spese procedimento
DIVIETO DI FUMARE	LEGGE 3/2003 e s.m.	da € 25,00 a € 250,00 (**)	Spese procedimento

(*) L'utente minorenni ha 48 ore di tempo per procedere a regolarizzare il pagamento della sanzione in forma ridotta.

(**) La sanzione è raddoppiata se la violazione è commessa in presenza di una donna in gravidanza o di bambini fino a 12 anni.

In caso di contravvenzioni, eventuali contestazioni possono essere inviate per iscritto, entro 30 giorni, a SCAT, Viale Milite Ignoto, 26 – 15121 Alessandria (AL).

Modalità di trasporto

Bambini

L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro. Chi accompagna più di un bambino, anche di altezza inferiore ad un metro, deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

Persone a ridotta mobilità

Le persone invalide in possesso della tessera di viaggio rilasciata dalla Regione Piemonte fruiscono gratuitamente dei servizi. Se indicato sulla tessera, la gratuità viene estesa anche all'accompagnatore della persona invalida. La Regione Piemonte ha predisposto la seguente pagina internet: <https://bip.piemonte.it/liberacircolazione/>

Le persone invalide in carrozzina possono richiedere per i servizi di linea l'impiego di autobus idonei, telefonando ad uno degli Uffici URP e comunicando gli orari in cui desiderano utilizzare il servizio. Tale procedura è al momento indispensabile in quanto non tutti gli autobus del parco circolante sono ad oggi attrezzati per il trasporto carrozzine.

Libera circolazione

È concessa la libera circolazione agli appartenenti ai Corpi di Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale, Vigili del Fuoco e Polizia Locale, quest'ultima limitatamente all'ambito di competenza territoriale, che viaggino in divisa e non, purché domiciliati o residenti in Piemonte. Nel caso in cui gli appartenenti alle predette Forze dell'Ordine non viaggino in divisa, è concessa la libera circolazione previa esibizione del tesserino del corpo di appartenenza al conducente e/o al controllore. È concessa la libera circolazione esclusivamente al personale in divisa appartenente all'Esercito Italiano, alla Marina Militare ed all'Aeronautica Militare, in attività di servizio, purché domiciliati o residenti in Piemonte. È concessa inoltre la libera circolazione ai Funzionari della Motorizzazione Civile, degli Assessorati Trasporti delle Amministrazioni Regionali, Provinciali e Comunali, sulle linee di propria competenza, per svolgere i controlli competenti alla loro funzione. Per usufruire del trasporto gratuito devono essere in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

I titolari delle tessere di Servizio di Polizia Stradale possono circolare liberamente sui servizi di TPL in ambito

territoriale come previsto dall'art. 23 punto 5 del Regolamento per l'esecuzione del Codice della Strada.

Animali

Il trasporto degli animali domestici accompagnati non deve essere motivo di pericolo per gli altri viaggiatori. Deve essere applicato loro un congegno atto a renderli inoffensivi (es. museruola, gabbietta...). Gli animali non devono essere alloggiati sui sedili. I cani di media e grossa taglia vengono assoggettati al pagamento del biglietto a tariffa intera e devono essere tenuti al guinzaglio presso le persone che li accompagnano. I cani e gli animali di piccola taglia (e/o le gabbie in cui sono custoditi) devono essere tenuti in grembo dal proprietario. In questo caso il trasporto degli animali è gratuito. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Bagagli

Ogni viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio di dimensione ragionevole e di peso non eccedente i 20 kg. Il bagaglio eccedente la franchigia è soggetto al pagamento del biglietto a tariffa fissa prevista per il trasporto bagagli. Il trasporto dei passeggini per bambini e degli sci al seguito del viaggiatore è gratuito. Il trasporto delle biciclette e dei monopattini al seguito del passeggero è possibile in funzione dello spazio disponibile nelle bagagliere dell'autobus e può essere assoggettato al pagamento della tariffa prevista.

Il Consorzio SCAT si riserva comunque la facoltà di non accettare il trasporto di cose ed animali che possano essere di pericolo e/o arrecare disturbo al servizio di trasporto pubblico.

Oggetti smarriti

Eventuali oggetti rinvenuti dal personale impiegato a bordo autobus vengono consegnati presso gli uffici della società che ha svolto il servizio.

Ciascuna delle aziende consorziate SCAT segue la sua procedura interna in merito al periodo di tempo per cui custodisce gli oggetti smarriti prima di consegnarli in Comune.

TUTELA DEL PASSEGGERO

Suggerimenti per un viaggio sicuro

Per una maggiore sicurezza in vettura si fa divieto all'utenza di sporgersi dai finestrini, appoggiarsi alle porte e chiedere al conducente di salire o scendere dalla vettura in luogo diverso dalle fermate autorizzate.

Copertura assicurativa

SCAT assicura i suoi passeggeri nel rispetto di quanto statuito dal primo comma dell'art.128 del Codice delle Assicurazioni Private¹.

A discrezione delle singole consorziate assicurate il massimale indicato dalla suddetta normativa può essere aumentato.

Interventi di assistenza

Per qualsiasi problematica è possibile rivolgersi al conducente.

¹ ART. 128, comma 1, lettera b-bis) del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE
"per i veicoli a motore adibiti al trasporto di persone classificati nelle categorie M2 e M3 ai sensi dell'articolo 47 del codice della strada di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, un importo minimo di copertura pari a euro 30.000.000 per sinistro per i danni alle persone, indipendentemente dal numero delle vittime, e a euro 2.000.000 per sinistro per i danni alle cose, indipendentemente dal numero dei danneggiati".

RELAZIONI CON L'UTENZA

Riconoscibilità e presentabilità

Ciascuna azienda è riconoscibile sia dai suoi conducenti che dalla sua flotta. Al Personale Viaggiante è infatti richiesto di indossare la divisa e di portare il tesserino identificativo in modo ben visibile. Gli autobus sono identificabili dal logo aziendale di ciascuna azienda.

Canali di comunicazione

L'Ufficio relazioni con il pubblico e Biglietteria del consorzio SCAT è attivo in Viale Milite Ignoto 26 ad Alessandria, presso la sede della Bus Company Srl.

ORARIO

Giorni feriali dal lunedì al giovedì	8.30 – 12.30 / 13.30 - 17.30
Al venerdì	8.30 – 12.30/ 13.30 -17.00
Sabati, Domeniche e Festivi infrasettimanali	chiuso

RECAPITI

Indirizzo	Viale Milite Ignoto, 26 - 15121 – Alessandria
Coordinate	44.92250622148527, 8.621705767575348
Telefono	0175478811
Mail	biglietteria.alessandria@buscompany.it
PEC	sc.alessandrinatrasporti@legalmail.it

OBIETTIVI DI QUALITA' AZIENDALI E RELATIVI INDICATORI

Anno 2023-2024-2025

Indicatore		DATI 2023	DATI 2024	OBIETTIVI 2025
Regolarità	N. Corse effettive/N. Corse programmate	98,82%	99,5%	>95%
Puntualità	N. Corse in orario/N. Corse effettive	93,54%	96,89%	>92%
	N.corse con ritardo > 5'/N. Corse effettive	6,20%	2,87%	<6%
	N. corse con ritardo > 10'/N. Corse effettive	0,76%	0,24%	<2%
Scostamento da orario	Tempo di ritardo (h)/Tempo di percorrenza (h)	3,10%	1,4%	<5%
Load Factor	Passeggeri-Km/Posti-Km	25,06%	25,08%	>25%
Sostenibilità ambientale	N. veicoli Max EURO/N. veicoli totali (MIV)	29,55%	60,52%	>30%
Efficienza energetica	Consumo energetico (Lt Carburante)/Posti-Km	0,54%	0,52%	<0,60%
Sicurezza	N. Segnalazioni/N. Corse effettive	0,000%	0,01%	<0,5%
	N. Sinistri/Km di servizio effettuati	0,001%	0,001%	<0,5%
Comfort	N. veicoli con aria condizionata/N. veicoli totali (PAO)	100,00%	100%	>=99%
	N. veicoli con impianto AV/N. veicoli totali (PAO)	92,19%	97,79%	>92%
Efficacia del servizio	N. Passeggeri trasportati/Km di servizio effettuati	56,89%	58,46%	>50%
	% passeggeri che manifestano soddisfazione	91,67%	94,06%	>70%
Qualità servizi a chiamata	N. passeggeri trasportati/Km di servizio a chiamata effettuati	N.A.	29,24%	N.A.*

* servizio partito a novembre 2024 per cui gli obiettivi non sono ancora definibili

www.sc-alessandrinatrasporti.it

Viale Milite Ignoto 26/28

15121 Alessandria (AL)

tel. 0175-478811

Pec: sc.alessandrinatrasporti@legalmail.it