



Carta della Mobilità 2019



Indice

Premessa	p.3
1. La START Plus scarl	p.5
1.1 Profilo della Società	p.5
1.2 Principi fondamentali della Carta della Mobilità	p.6
2. Servizi	p.8
2.1 Servizio Urbano	p.8
2.2 Servizio Extraurbano	p.10
3. Informazioni	p.11
3.1 Accesso ai Servizi START	p.11
3.2 Titoli di viaggio	p.11
3.3 Tariffe	p.13
3.3.1 Tariffe servizio urbano Ascoli Piceno	p.13
3.3.2 Tariffe servizio urbano San Benedetto del Tronto	p.13
3.3.3 Tariffe extraurbane	p.14
3.3.4 Tariffe integrate Picchio	p.15
3.3.5 Tariffe agevolate	p.15
3.3.6 Tariffe interregionali Roma Via Salaria	p.17
4. Qualità del servizio	p.18
4.1 Politica per la qualità	p.18
4.2 Fattori della qualità	p.19
4.3 La soddisfazione dell'utenza	p.21
5. Condizioni generali di viaggio	p.22
6. Rivendite START	p.28

Premessa

La società START Plus scarl incide in modo significativo sulla qualità di vita di un elevato numero di cittadini. Consapevole di questa responsabilità, START intende mettere in atto ogni sforzo utile per soddisfare le esigenze di mobilità delle persone che si spostano sul territorio piceno.

Attraverso la Carta della Mobilità vengono illustrati l'attuale realtà dei servizi erogati e gli strumenti, gli indicatori, gli standard adottati per fornire un servizio di qualità. Con la divulgazione del presente documento la START offre ai propri utenti l'opportunità di partecipare attivamente al miglioramento dei servizi in uno spirito di positiva, costruttiva collaborazione.

La Carta della Mobilità è prodotta nell'ambito del funzionamento del Sistema Qualità aziendale, certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 ed è conforme a quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/95 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta della Mobilità").

Buon viaggio, con Start Plus

*IL PRESIDENTE
Davide Straccia*



1. La START PLUS

1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

La START PLUS e' una Società Consortile costituita dalla Società a capitale pubblico START spa che detiene l'84% delle quote societarie e dalla Società a capitale privato APR scarl detentrica del 16% delle quote societarie.

LA START PLUS scarl si e' costituita il 25/07/2007 a seguito di gara pubblica per la scelta del socio privato indetta dalla START spa al fine della gestione dei contratti di servizio Trasporto Pubblico Locale.

E' gestita da un consiglio di amministrazione composto da 3 membri: un presidente e due consiglieri.

Lo scopo della società è quello di gestire tramite contratti di servizio urbani ed extraurbani i servizi trasporto nell'ambito del bacino di Ascoli Piceno;

Inoltre provvede al coordinamento e all'attuazione delle funzioni nel campo del trasporto pubblico regionale e locale, della mobilità ed ogni altra attività' ad essa connessa.

Provvede altresì allo svolgimento degli adempimenti tecnici ed amministrativi richiesti dalla legge, e/o comunque opportuni al fine del conseguimento degli scopi consorziali, alla determinazione, ripartizione e riscossione dei contributi consorziali dovuti da ciascuna impresa associata, al rilascio di eventuali garanzie per l'attuazione dei fini consorziali, alla rappresentanza delle imprese consorziate nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, a garantire l'osservanza delle disposizioni delle autorità' pubbliche circa l'attuazione dei servizi affidati a tal fine infliggendo anche sanzioni e penalità' alle imprese consorziate secondo quanto previsto dal regolamento interno, a predisporre un servizio ispettivo unico per le verifiche a bordo dei mezzi unitamente all'emissione delle sanzioni, al coordinamento delle imprese consorziate e dei processi produttivi e gestionali delle singole imprese consorziate per ottimizzare la gestione, ridurre i costi e migliorare il servizio al cliente, alla ripartizione tra le imprese consorziate dei servizi di trasporto pubblico

La START SPA è la Società con quota maggioritaria della START PLUS scarl. Si è società costituitasi in data 30/12/1998 a seguito del conferimento delle seguenti Aziende che esercitavano allora il trasporto di persone nell'ambito della Vallata del Tronto in Provincia di Ascoli Piceno:

- Azienda Multi Servizi S.p.A. di S. Benedetto del Tronto;
- CO.TRA.VA.T. (Consorzio di Enti pubblici) di Ascoli Piceno;
- S.A.U.C. Azienda in gestione diretta di proprietà del Comune di Ascoli Piceno.

La START è una società per azioni a partecipazione pubblica i cui soci sono attualmente:

- Provincia di Ascoli Piceno con una quota pari al 32,96%;
 - Comune di Ascoli Piceno con una quota pari al 32,24%;
 - Comune di San Benedetto del Tr. con una quota pari al 28,79% (compresa la partecipazione AMS Spa);
 - Altri n. 8 Comuni più piccoli della Vallata del Tronto che complessivamente detengono quote azionarie pari al 6,01%
- La società è amministrata da un Consiglio composto da 3 membri, con n. 1 Presidente e n. 2 Consiglieri.

La direzione aziendale è affidata ad un Direttore di Esercizio.

La Società APR scarl è una società consortile costituita dalle seguenti Società private:

- MADEBUS srl di Ascoli Piceno
- MASSI DARIO di Acquasanta Terme (AP)
- SANTINI BUS srl di Ascoli Piceno
- SENESI OFFIDA srl di Offida

Le Società START SPA e le società private dell'APR scarl svolgono i servizi seguenti:

- *Extraurbano* nel bacino provinciale AP/2,
- *Servizio Urbano del* Comune di Ascoli Piceno;
- *Servizio Urbano del* Comune di San Benedetto del Tronto;

I servizi urbani sono svolti interamente dalla START mentre quelli extraurbani sono effettuati in parte dai Soci APR (19%) e in parte dalla START SPA (81%). Al paragrafo 2 sono elencate le linee extraurbane con il relativo vettore che effettua il servizio.

Complessivamente la START PLUS scarl esercita annualmente una percorrenza di circa 5,5 milioni di chilometri.

Il personale delle due Società consorziate al 31/12/2018 è costituito da:

	START	MADEBUS	MASSI DARIO	SANTINIBUS	SENESI OFFIDA
DIRIGENTI	1	0	0	0	0
PERSONALE VIAGGIANTE	163	21	5	3	7
IMPIEGATI	17	2	1	0	2
ADETTI ALLA MANUTENZIONE	5	0	0	0	0
	186	23	6	2	16

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La *START plus scarl* si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

- Garantire l'accessibilità ai servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione. Tale diritto è specificamente riconosciuto ai portatori di handicap.
- Garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, compatibilmente con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

CONTINUITÀ:

- Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare

secondo quanto stabilito dai programmi concordati e autorizzati dagli Enti concedenti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conforme alla normativa di settore).

□ Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi in caso di sciopero.

PARTECIPAZIONE:

□ Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti stessi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

□ Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a soddisfare il maggior numero di bisogni dell'utenza valorizzando al massimo le risorse disponibili.

LIBERTÀ DI SCELTA

□ Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di mobilità.



2. Servizi

2.1 SERVIZIO URBANO

La START Plus scarl ha affidato interamente alla START SPA, il trasporto urbano di persone nel territorio dei Comuni di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto per una percorrenza annua a regime, rispettivamente di 1.105.917 km e 409.000 km.

Il servizio viene svolto con mezzi di vario tipo e dimensione, molti dei quali alimentati a gas naturale.

Le linee elencate sono da intendersi come feriali salvo dove diversamente indicato.

LINEE DEL SERVIZIO URBANO DI SAN BENEDETTO	
LINEA 6+1	P. Menocchia - Cupramarittima - Grottammare - Stazione Fs - Porto D'Ascoli - Martinsicuro (anche corse festive)
LINEA A	Stazione Fs- Lungomare- Sentina- Porto D'Ascoli- Porto D'Ascoli-Via Mattei-Ospedale-Orologio- Stazione FS
LINEA B	Stazione Fs- Ospedale-Via Mattei-Porto D'Ascoli- Sentina-Lungomare-Piazza Pescatore-San Filippo- Stazione Fs
LINEA 4	Stazione Fs- Comune-Viale De Gasperi-Viale dello Sport-Porto D'Ascoli-Val Tiberina-Portogrande-Porto D'Ascoli-Comune-Stazione FS
LINEA 5	Porto D'Ascoli Fs – Viale dello SPORT-Comune- Stazione FS-Ospedale-Cimitero-Ponterotto-Via Sisto V
LINEA 1+6	Martinsicuro - P.to d'Ascoli - Stazione Fs - Grottammare - Cupramarittima - P.Menocchia (anche corse festive; alcune corse limitate a Cupramarittima)
LINEA 7	San Benedetto - Lungomare - Grottammare Cimitero - S. Martino (alcune corse limitate Grottammare)



LINEE DEL SERVIZIO URBANO DI ASCOLI PICENO

LINEA 1	Villa Pigna/Caselle/Brecciarolo - ACI - Stadio - P.zza Giacomini - Via Federici - P.ta Cappuccina - Cimitero - P.ta Romana - P.zza Simonetti
LINEA 2	Case Rosse\Monticelli Alto - Marino – Viale De Gasperi
LINEA 3	Villa Pigna - Via E. Mari - V.le De Gasperi - P.ta Romana
LINEA 5	P.zza Simonetti - Talvacchia (solo mer/sab)
LINEA 6	V.le De Gasperi - Lisciano - S. Maria a Corte
LINEA 7	P.zza Simonetti - Rosara
LINEA 8	P.zza Simonetti - Porchiano - P.zza Giacomini - Valle Fiorana e Valle Venere (solo mer/sab)
LINEA 9A	Viale De Gasperi –Via Marconi-Via III Ottobre-Via Cellini-Via Perugia-Via Napoli-Tofare - Pennile di Sotto-P.zza Giacomini-P.za Simonetti-Via Ricci-V.le De Gasperi
LINEA 9B	P.zza Simonetti–Porta Romana–Porta Cappuccina - Piazza Giacomini–Piazza Simonetti–Viale De Gasperi
LINEA 10	P.zza Simonetti - Castel Trosino
LINEA 11	V.le De Gasperi - Piagge - Colle S. Marco
LINEA 14	P.zza Simonetti - Monte Verde - Monterocco
LINEA 15	P.zza Simonetti – Vallesenzana (mercoledì e sabato)
Linea 16	Cervara – Colloto –Ascoli P.
Linea 17	Venagrande Ascoli P.
Linea 19	V.le Gasperi- Centro il Sentiero
Navetta gratuita: Insieme al Centro	Stazione Fs-P.zza Arringo-Parco dell'Annunziata-Via Angelini-P.zza Arringo-Stazione FS
Navetta gratuita: San Pietro Martire	Stazione Fs-P.zza Arringo-Parco dell'Annunziata-Via Angelini-P.zza Arringo-Stazione FS

2.2 SERVIZIO EXTRAURBANO

La rete extraurbana gestita dalla START PLUS si estende su 1.160 km con una percorrenza annua a regime di 4.163.000 km oltre a 44.000 km per servizi aggiuntivi contribuiti da alcuni Comuni serviti.

La START Plus, come già accennato, scrl ha affidato il servizio di trasporto extraurbano in parte alla START SPA (81% delle percorrenze totali) ed in parte all'APR scrl (19% delle percorrenze totali). L'APR scrl svolge i servizi di sua competenza tramite le proprie aziende consorziate. Nel quadro seguente sono individuate, per ciascuna linea extraurbana il vettore che effettua il servizio e le relative percorrenze annue.

linea	vettore	percorrenze chilometriche
Monsampolo - Monteprandone - San Benedetto del Tronto	Start srl	60.801
Ascoli Piceno - Folignano - Villa Mattone - Faraone	Santini Bus srl	90.818
Sarnano - Comunanza - Ponte Maglio	Mabedus srl	43.644
Santa Vittoria in Materano - Venarotta - Ascoli Piceno	Mabedus srl	139.586
Montalto - Comunanza	Mabedus srl	15.851
Montemonaco - Ascoli Piceno	Mabedus srl	214.859
Offida Castorano con prolungamento San Savino	Senesi Offida srl	28.151
Offida - Castignano	Senesi Offida srl	19.658
Collefrattale - Ascoli Piceno	Massi Dario srl	53.531
Petritoli - M.Vidon Combatte - Ortezzano - Castignano - Ripaberada - Ascoli P.	Massi Dario srl	118.140
Rotella - Ripaberada	Massi Dario srl	8.635
San Benedetto dekl Tronto-Montefiore-Carassai	Start spa	104.386
Montedinove-Montalto M.-Cossignano-Ripatransone-Grottammare-San Benedetto del T.-Ragnola	Start spa	180.251
San Benedetto del Tronto - Acquavva Picena - Offida	Start spa	112.224
Monteprandone - Monsampolo - Ascoli Piceno	Start spa	20.040
Martinsicuro - San Benedetto del T. Grottammare - Cupramarittima	Start spa	351.171
Ripatransone-Offida	Start spa	10.056
Ascoli Piceno - Spinetoli	Start spa	35.300
Ascoli Piceno - San Benedetto del Tronto - Civitanova Marche	Start spa	355.254
Ascoli Piceno - San Benedetto del Tronto	Start spa	815.818
Montalto Marche- Cossignano - Offida - Ascoli Piceno	Start spa	56.875
Castignano - San Benedetto del Tronto	Start spa	19.125
Montalto M.-Castignano-Offida-Mezzina-AscoliP. Con deviazione Piattoni	Start spa	128.477
Offida - Appignano del Tronto - Ascoli Piceno con deviazione Piattoni	Start spa	68.053
Balzo di Montegalfo-Roccafluvione-AscoliPiceno	Start spa	194.020
Tortoreto-Alba Adriatica-Martinsicuro-Ascoli Piceno	Start spa	36.279
Ascoli P.-Acquasanta T.-Trisungo-Bivio Amatrice con diramazione Acquasanta T.-Umido	Start spa	216.910
Monterinaldo-Fermo-San Benedetto del T.-Ascoli Piceno-Rieti-Roma	Start spa	549.548
Ascoli Piceno - Colli del Tronto - Castorano - Offida	Start spa	92.099
Carassai-Montefiore-Massignano-Ripatransone	Start spa	15.334

3.

Informazioni

3.1 ACCESSO AI SERVIZI START Plus scarl

Per offrire all'utenza maggiori occasioni di reperire informazioni, la START Plus scarl ha attivo un "Call Center", disponibile dalle 08:00 alle 20:00 ore al giorno compresi i giorni festivi ed in grado di fornire le più ampie e dettagliate informazioni circa le modalità di effettuazione dei servizi. (Numero Verde 800 443040).

La START Plus ha predisposto ulteriori sistemi di informazione per garantire una completa e diffusa conoscenza riguardo ai servizi resi. A tale proposito, presso tutte le biglietterie START, le rivendite autorizzate, nelle bacheche, nelle pensiline e sulle paline di fermata, è possibile reperire gli orari dei servizi.

Il sito internet www.startspa.it, è disponibile per una agevole consultazione degli orari di tutti i servizi STARTPlusscarl.

E' inoltre attivo un sistema informatizzato per la prenotazione del viaggio sulle linee interregionali San Benedetto del T. – Roma. Lo stesso sistema gestisce anche le prenotazioni dei viaggi sulle linee ministeriali della START spa da e per Roma-Fiumicino

La START comunica preventivamente tutte le variazioni dei servizi in caso di modifiche del percorso a seguito di manifestazioni programmate o per cause di forza maggiore. Quando si verificano deviazioni improvvise o incidenti, i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

3.2 TITOLI DI VIAGGIO

L'accesso ai servizi della STARTPLUS SCARL è possibile solo previo acquisto dei titoli di viaggio che può avvenire presso i seguenti punti vendita:

- le due biglietterie dedicate START:
 - Ascoli Piceno – Piazzale della Stazione FS;
 - San Benedetto del T. – Piazza Gramsci
- circa 300 rivendite dislocate nel territorio della provincia di Ascoli Piceno e nelle località di transito delle linee;
- due emettitrici automatiche installate rispettivamente a San Benedetto del Tronto presso il piazzale della stazione FS e a San Benedetto del Tr. in Viale Trento;
- sulla linea da e per Roma a bordo degli autobus;
- A bordo degli autobus urbani dalle emettitrici automatiche



Sono in vigore le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietti di corsa semplice, ordinari o agevolati;
- biglietti orari;
- biglietti 24 ore;
- biglietto settimanale;
- biglietti di andata e ritorno;
- abbonamenti settimanale, mensili, annuali, ordinari o agevolati;
- abbonamento 'studenti' mensile e annuale (periodo scolastico);
- abbonamento 'lavoratori' mensile e annuale;
- abbonamento integrato urbano-extraurbano
- abbonamenti integrati coi servizi di altre aziende di TPL.

Ad eccezione della linea di collegamento con Roma, tutti i biglietti devono essere vidimati nell'apposita oblitteratrice a bordo dei mezzi.

I titolari di abbonamento devono poter esibire al personale incaricato della verifica il documento di viaggio, completo di tutte le indicazioni per la validità (cfr. Art. 5 - Condizioni Generali di Viaggio).

Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli vanno segnalati immediatamente al conducente.



3.3 TARIFFE

3.3.1 Tariffe urbane servizio urbano Comune di Ascoli Piceno

tipologia	costo
Biglietto orario	€ 1,25
Biglietto andata e ritorno	€ 2,00
Biglietto giornaliero	€ 4,00
Biglietto settimanale	€ 11,30
TARIFFE ABBONAMENTI URBANI ASCOLI PICENO	
Abbonamento mensile 30 gg. intera rete	€ 34,00
Abbonamento annuale 360 gg. intera rete	€ 340,00
Abbonamento mensile 30 gg. intera rete studenti	€ 32,00
Abbonamento annuale intera rete studenti valido dal 15/09/2018 all'08/06/2019	€ 224,00

3.3.2 Tariffe urbane servizio urbano Comune di San Benedetto del Tronto

tipologia	costo
Biglietto orario	€ 1,25
Biglietto andata e ritorno	€ 2,00
Biglietto giornaliero	€ 4,00
Biglietto settimanale	€ 11,30
Carnet 10 biglietti orari	€ 11,50
TARIFFE ABBONAMENTI URBANI SAN BENEDETTO DEL TRONTO	
Abbonamento settimanale 7gg.	€ 11,30
Abbonamento mensile 30 gg.	€ 30,00
Abbonamento annuale 360 gg.	€ 300,00
Abbonamento mensile 30 gg. studenti	€ 30,00
Abbonamento annuale studenti valido dal 15/09/2018 all'08/06/2019	€ 210,00

3.3.3 Tariffe extraurbane

In attuazione della Delibera di giunta regionale numero 702 del 28/08/2015 sono in vigore le seguenti tariffe dei servizi di trasporto extraurbane.

Rif. TARIFFA	Rif. Classe di distanza (km)	Biglietto di corsa semplice	Abbonamento settimanale 7 gg.	Abbonamento mensile 30 gg.	Abbonamento annuale 360 gg.
1	0,1 - 6	€ 1,25	€ 11,30	€ 30,00	300
2	6,1 - 12	€ 1,80	€ 16,20	€ 43,20	432
3	12,1 - 18	€ 2,20	€ 19,80	€ 52,80	528
4	18,1 - 24	€ 2,60	€ 23,40	€ 62,40	624
5	24,1 - 30	€ 2,90	€ 26,10	€ 69,60	696
6	30,1 - 36	€ 3,15	€ 28,40	€ 75,60	756
7	36,1 - 42	€ 3,40	€ 30,60	€ 81,60	816
8	42,1 - 50	€ 3,85	€ 34,70	€ 92,40	924
9	50,1 - 60	€ 4,10	€ 36,90	€ 98,40	984
10	60,1 - 70	€ 4,20	€ 37,80	€ 100,80	1.008,00
11	70,1 - 80	€ 4,70	€ 42,30	€ 112,80	1.128,00
12	80,1 - 90	€ 5,15	€ 46,35	€ 123,60	1.236,00
13	90,1 - 100	€ 5,70	€ 51,30	€ 136,80	1.368,00
14	100,1 - 110	€ 6,20	€ 55,80	€ 148,80	1.488,00
15	110,1 - 120	€ 6,65	€ 59,85	€ 159,60	1.596,00
16	120,1 - 130	€ 7,00	€ 63,00	€ 168,00	1.680,00
17	130,1 - 140	€ 7,75	€ 69,75	€ 186,00	1.860,00
18	140,1 - 150	€ 8,05	€ 72,45	€ 193,20	1.932,00
19	150,1 - 160	€ 8,75	€ 78,75	€ 210,00	2.100,00
20	160,1 - 170	€ 9,05	€ 81,45	€ 217,20	2.172,00
21	170,1 - 180	€ 9,45	€ 85,05	€ 226,80	2.268,00
22	180,1 - 190	€ 10,20	€ 91,80	€ 244,80	2.448,00
23	190,1 - 200	€ 10,50	€ 94,50	€ 252,00	2.520,00

Abbonamenti integrati extraurbani-urbani (riservati ai soli studenti che non usufruiscono dell'agevolazione della Regione Marche, come categoria G o B)

TARIFFA	URBANO ASCOLI PICENO E EXTRAURBANO		URBANO SAN BENEDETTO DEL TRONTO E EXTRAURBANO	
	MENSILE	ANNUALE	MENSILE	ANNUALE
1	€ 38,00	€ 266,00	€ 37,50	€ 262,50
2	€ 51,20	€ 358,40	€ 50,70	€ 354,90
3	€ 60,80	€ 425,60	€ 60,30	€ 422,10
4	€ 70,40	€ 492,80	€ 69,90	€ 489,30
5	€ 77,60	€ 543,20	€ 77,10	€ 539,70
6	€ 83,60	€ 585,20	€ 83,10	€ 581,70
7	€ 89,60	€ 627,20	€ 89,10	€ 623,70
8	€ 100,40	€ 702,80	€ 99,90	€ 699,30
9	€ 106,40	€ 744,80	€ 105,90	€ 741,30
10	€ 108,80	€ 761,60	€ 108,30	€ 758,10
11	€ 120,80	€ 845,60	€ 120,30	€ 842,10
12	€ 131,60	€ 921,20	€ 131,10	€ 917,70
13	€ 144,80	€ 1.013,60	€ 144,30	€ 1.010,10
14	€ 156,80	€ 1.097,60	€ 156,30	€ 1.094,10
15	€ 167,60	€ 1.173,20	€ 167,10	€ 1.169,70

3.3.4 Tariffe integrate Picchio

Può essere acquistato per viaggiare sulla linea extraurbana Ascoli P.- San Benedetto del T. si su gomma che ferroviaria e sul servizio urbano di Ascoli P o San Benedetto dl T.

TRATTA	Abbonament o mensile Integrato Picchio	Abbonament o annuale studenti Integrato Picchio	Abbonamento annuale studenti Integrato Picchio 365 g
2 Km 6,1 - 12	€ 49,80	€ 348,10	€ 397,90
3 Km 12,1 - 18	€ 59,10	€ 413,40	€ 472,50
4 Km 18,1 - 24	€ 68,40	€ 478,70	€ 547,10
5 Km 24,1 - 30	€ 77,70	€ 543,90	€ 621,60
6 Km 30,1 - 36	€ 82,90	€ 580,20	€ 663,10

3.3.5 Tariffe agevolate

Gli abbonamenti agevolati sono abbonamenti scontati che possono essere acquistati da alcune categorie di utenti residenti o domiciliati nella regione Marche, come indicato nella D.G.R. 1050 del 30/07/2018

Prima di acquistare un abbonamento agevolato occorre recarsi presso il proprio Comune di residenza muniti di:

- Fototessera
 - documentazione che attesta la categoria di appartenenza
- E' necessario indicare all' incaricato del comune il percorso/ i percorsi per i quali si richiede l'agevolazione. L' incaricato del Comune rilascerà la certificazione (foglio Sistag) che attesta il diritto all'agevolazione.

Per poter acquistare l'abbonamento agevolato è necessario recarsi presso uno dei nostri punti vendita autorizzati al rilascio degli abbonamenti muniti di:

- 2 fototessera (che servirà per il rilascio della tessera Start Plus)
- documentazione rilasciata dal Comune di residenza (foglio Sistag)

Quando si viaggia sui nostri autobus è obbligatorio portare sempre con se, oltre alla tessera di riconoscimento e all' abbonamento StartPlus, anche la documentazione rilasciata dal Comune di residenza (foglio Sistag). (D.G.R. 1050 del 30/07/2018).

NOTA: gli accompagnatori, se previsti per gli invalidi e i minori portatori di handicap, hanno diritto al viaggio gratuito.

CATEGORIA	ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO TRIMESTRALE	ABBONAMENTO ANNUALE	ABBONAMENTO INTEGRATO (AUTOBUS + TRENO)
A1) Persone invalide con ISEE <€6.500	L'utente paga il 5 % del prezzo dell' abbonamento mensile	L'utente paga il 5 % del prezzo dell' abbonamento trimestrale	L'utente paga il 5 % del prezzo dell' abbonamento annuale	Nessuna agevolazione
A2) Persone invalide senza vincoli di reddito	L'utente paga il 35 % del prezzo dell'abbonamento mensile	L'utente paga il 35 % del prezzo dell' abbonamento trimestrale	L'utente paga il 35 % del prezzo dell' abbonamento annuale	Nessuna agevolazione
B) Persone con handicap (minori di 18 anni)	L'utente usufruisce gratuitamente dell'abbonamento mensile	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione
C) Pensionati che hanno dai 65 anni in su e con ISEE < € 6.500	L'utente paga il 25 % del prezzo dell'abbonamento mensile	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione	L'utente paga il 50% del prezzo dell'abbonamento integrato
E) Perseguitati politici con ISEE < € 6.500	L'utente paga il 50 % del prezzo dell'abbonamento mensile	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione
F) Lavoratori con ISEE < € 6.500	L'utente paga il 50 % del prezzo dell'abbonamento mensile	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione	L'utente paga il 50 % del prezzo dell'abbonamento integrato
G) Studenti con ISEE < €13.000	L'utente paga il 50 % del prezzo dell'abbonamento mensile	Nessuna agevolazione	L'utente paga il 50 % del prezzo dell'abbonamento annuale	L'utente paga il 50 % del prezzo dell'abbonamento integrato
H) Disoccupati con ISEE < € 6.500	L'utente usufruisce gratuitamente dell'abbonamento	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione
L) Donne in gravidanza con ISEE < € 6.500	L'utente paga il 50 % del prezzo dell'abbonamento mensile	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione	Nessuna agevolazione

3.3.6 Corse interregionali Roma via Salaria

		Bivio Torrita	Bivio Posta	Antrodoco	Caporio	Rieti	Osteria Nuova	Passo Corese	Roma Tiburtina
San Benedetto	a	€ 7,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 13,50	€ 13,50	€ 16,50	€ 16,50	€ 17,50
	a/r								€ 28,00
Porto D'Assisi	a	€ 6,50	€ 8,50	€ 8,00	€ 13,50	€ 13,50	€ 16,50	€ 16,50	€ 17,50
	a/r				€ 25,00	€ 25,00	€ 25,50	€ 22,50	€ 28,00
Centobuchi	a	€ 6,50	€ 8,50	€ 8,50	€ 12,50	€ 12,50	€ 16,00	€ 16,00	€ 17,50
	a/r				€ 23,00	€ 23,00	€ 26,00	€ 26,00	€ 28,00
Stella di Marino	a	€ 6,50	€ 8,50	€ 8,50	€ 12,50	€ 12,50	€ 16,00	€ 16,00	€ 17,50
	a/r					€ 23,00	€ 26,00	€ 26,00	€ 28,00
Pagliare	a	€ 6,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 12,50	€ 12,50	€ 16,00	€ 16,00	€ 17,50
	a/r				€ 23,00	€ 23,00	€ 26,00	€ 26,00	€ 28,00
Castel di Lido	a	€ 6,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 11,50	€ 11,50	€ 16,00	€ 16,00	€ 17,50
	a/r				€ 22,00	€ 22,00	€ 25,00	€ 25,00	€ 28,00
Ascoli Piceno	a	€ 6,00	€ 7,00	€ 8,00	€ 11,50	€ 11,50	€ 12,50	€ 14,50	€ 17,50
	a/r				€ 21,00	€ 21,00	€ 21,00	€ 24,50	€ 28,00
Bivio Rocca	a		€ 6,00	€ 7,00	€ 8,00	€ 9,00	€ 11,00	€ 13,00	€ 16,50
	a/r						€ 21,00	€ 23,00	€ 27,00
Acquasanta	a		€ 4,50	€ 6,00	€ 7,00	€ 8,00	€ 10,50	€ 12,50	€ 16,50
	a/r						€ 20,00	€ 23,00	€ 27,00
Trisungo	a		€ 3,50	€ 5,50	€ 6,50	€ 7,00	€ 9,50	€ 11,00	€ 15,50
	a/r							€ 17,00	€ 26,00
Bivio Accusa	a		€ 2,50	€ 4,00	€ 5,00	€ 6,00	€ 8,50	€ 10,00	€ 15,00
	a/r								€ 26,00
Ponte Neve	a		€ 2,50	€ 3,50	€ 4,50	€ 6,00	€ 8,50	€ 9,50	€ 14,00
	a/r								€ 24,00
		Bivio Torrita	Bivio Posta	Antrodoco	Caporio	Rieti	Osteria Nuova	Passo Corese	Roma Tiburtina
Amandola	a			€ 7,50	€ 12,00	€ 12,00	€ 15,00	€ 15,00	€ 18,00
	a/r					€ 22,00	€ 27,50	€ 27,50	€ 29,00
Montefortino	a			€ 7,50	€ 9,00	€ 9,00	€ 15,00	€ 15,00	€ 18,00
	a/r					€ 17,00	€ 27,50	€ 27,50	€ 29,00
Comunanza	a			€ 7,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 14,00	€ 14,00	€ 17,00
	a/r					€ 15,00	€ 26,50	€ 26,50	€ 27,50
Montemoro	a			€ 7,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 14,00	€ 14,00	€ 17,00
	a/r					€ 15,00	€ 26,50	€ 26,50	€ 27,50
Montegalliano	a			€ 8,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 15,00	€ 15,00	€ 19,00
	a/r								€ 30,00

4.

Qualità del Servizio

Oltre ai principi fondamentali della Carta della Mobilità, la START Plus ha definito nella Politica per la Qualità gli obiettivi cui attenersi per garantire efficienza ed efficacia riguardo i servizi erogati.

La Start Plus si impegna a mantenere, nell'anno 2019, valori parametrici degli indicatori di qualità che rispettino gli standard richiesti dagli enti committenti sulla qualità del servizio.



4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

Sono di seguito stralciati integralmente dal documento Politica per la Qualità gli obiettivi da perseguire:

- Affrontare il nuovo panorama del mercato con capacità di progettazione del servizio ai fini di erogarlo in termini competitivi sotto il profilo dell'efficienza, dell'efficacia, della remuneratività;
- Garantire un miglioramento continuo del livello di qualità del servizio, nell'ottica della soddisfazione del cliente, sotto il profilo di:
 - comunicazioni sulle modalità di erogazione del servizio;
 - cura del comportamento degli operatori di esercizio;
 - adozione di servizi accessori per migliorare il livello di 'comfort' del servizio;
 - raccolta delle segnalazioni inerenti reclami e suggerimenti.
- Garantire capacità di operare per obiettivi e risultati attesi nella logica della pianificazione e del controllo delle attività;
- Sviluppare una struttura organizzativa flessibile in un contesto di mercato in evoluzione attuando il processo di delega in sintonia con i livelli di autorità, i livelli di responsabilità, gli obiettivi specificamente attribuiti;



- Sviluppare metodologie e criteri di programmazione, gestione e controllo degli interventi di manutenzione sugli autoveicoli, nella logica del miglior livello di efficienza, efficacia ed economicità avvalendosi delle risorse informatiche recentemente introdotte;
- Privilegiare la politica di rinnovo del parco mezzi attraverso l'acquisizione di nuovi autobus al fine di offrire un servizio qualitativamente migliore sotto il profilo della sicurezza e del comfort e nel pieno rispetto dell'ambiente;
- Migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza dell'informazione verso il cliente mediante l'analisi dei suggerimenti e reclami;
- Monitorare i fattori di qualità del servizio, attraverso opportuni indicatori, sondaggi e relative analisi, al fine di verificare se i livelli raggiunti sono in linea con gli obiettivi prefissati;

Per il raggiungimento degli obiettivi è espressamente richiesta la collaborazione, la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i componenti l'organizzazione, secondo il grado di autorità e di responsabilità ad ognuno assegnato.

4.2 FATTORI DELLA QUALITÀ

Nella tabella sono evidenziati, in riferimento ai fattori di qualità ed agli indicatori definiti dalla Regione Marche, gli standard di qualità minimi che la Start Plus si impegna a rispettare nell'anno 2019. Possiamo fin d'ora specificare che l'area del Comfort ci vede notevolmente al di sopra degli standard grazie al nostro parco macchine recentemente rinnovato ed il progetto di manutenzione delle fermate in avanzata fase di realizzazione.

N°	INDICATORE	RISU. 2018
1	LIVELLO GLOBALE SODDISFAZIONE Serv. Extraurbano	3.33
2	LIVELLO GLOBALE SODDISFAZIONE Serv. Urbano	3.63
3	N° RECLAMI ANNO	40
4	MODALITA' DI RACCOLTA RECLAMI	Posta-Call Center – e.mail-sito Web-URP
5	TEMPI MEDI DI RISPOSTA AI RECLAMI	15
6	PUNTI DI INFORMAZIONE E VENDITA	12
7	FASCE ORARIE DI OPERATIVITA'	12 SITO WEB
8	N° RIVENDITE ATTIVE	296
9	% FERMATE CON PALINE	99%
10	FERMATE CON DISPLAY (Tabelloni elettronici)	3
	PALINE ELETTRONICHE	38
11	N° FERMATE CON PENSILINE	17%
	N° FERMTE CON SEDILI	7%
12	N° EMETTITRICI AUTOMATICHE	5
13	TEMPO MEDIO PER COMPLETAMENTO PROGETTI	10
14	N° RESI ANNO	0
15	% MEZZI RIBASSATI	51 %
	AUTOBUS DI ETA' < 5 ANNI	25/169
		14.79%
	AUTOBUS CLIMATIZZATI	155/169
		91.71%
AUTOBUS APR CON PEDANA DISABILI	40%	
16	ACQUISIZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE INFORMATICHE O INDUSTRIALI	0%



4.3 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La START PLUS è impegnata a monitorare costantemente il grado di soddisfazione dell'utente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
analisi delle segnalazioni e dei reclami ricevuti dall'Azienda;
sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità percepita.

Obiettivo del monitoraggio non è soltanto quello di diagnosticare il livello di qualità del servizio erogato, ma anche quello di:

rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;

individuare segmenti d'utenza specifici per progettare in modo mirato i servizi;

capire le componenti della qualità che più direttamente influenzano la soddisfazione;

valutare la corretta allocazione delle risorse, la pianificazione degli investimenti, orientando le priorità verso gli aspetti del servizio considerati critici dai clienti.

L'ultima indagine sulla soddisfazione dell'utenza è stata effettuata nel 2018.

Essa è stata condotta attraverso la distribuzione di più di 200 questionari ai viaggiatori sulle linee urbane ed extraurbane.



5. Condizioni Generali di Viaggio

Il presente testo riporta in modo esaustivo e sintetico gli aspetti della Carta della Mobilità inerenti il regolamento del trasporto e i diritti e doveri del viaggiatore. Esso recepisce le disposizioni di indirizzo contenute nella D.G.R. n.633 del 23/05/05 ed è affisso sugli autobus ed esposto presso le biglietterie e le rivendite STARTPluscar.

Art. 1 - Obbligo del Trasporto

L'Azienda Start Plus si obbliga, sulle linee automobilistiche da essa gestite ed alle tariffe in vigore, al trasporto di persone, colli a mano ed animali al seguito, secondo le condizioni generali stabilite nel Contratto di Servizio.

Art. 2 - Pubblicazione Orari

L'Azienda Start Plus espone l'orario ufficiale delle corse e le relative tariffe nei propri locali, nei capolinea e nei punti di fermata. Gli orari esposti possono subire variazioni che vengono preventivamente rese note all'utenza.

Art. 3 - Condizioni e tariffe

Le condizioni e tariffe dei servizi sono stabilite con atto formale dell'organo preposto per legge. Condizioni e tariffe dei servizi di trasporto urbano ed extraurbano sono preventivamente approvate dalla Regione Marche ed integralmente applicate. **Qualsiasi modifica è resa nota all'utenza mediante pubblicazione.**

Art. 4 - Comportamento del Viaggiatore

La fermata dei bus è a richiesta e deve avvenire esclusivamente in corrispondenza dei capolinea o delle fermate previste; il viaggiatore è tenuto a segnalare, per tempo ed in modo evidente, l'intenzione di salire utilizzando, per la salita, le porte contrassegnate con apposita simbologia, non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento.

Durante il Viaggio:

- la START Plus scarl intende fornire agli utenti un ambiente di viaggio decoroso garantendo alti livelli di igiene e pulizia dei mezzi: il passeggero deve contribuire al buon mantenimento dell'autobus non arrecando danni e non insudiciando l'interno del mezzo stesso;
- per informazioni è possibile rivolgersi al conducente senza distrarlo dalle funzioni di guida;
- i passeggeri sono tenuti ad esibire un atteggiamento educato e rispettoso nei confronti degli altri viaggiatori e del conducente;-
- i passeggeri sono tenuti a cedere il posto ai mutilati,

invalidi ed appartenenti a categorie per cui sono riservati posti in vettura, nonché favorire gli anziani, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini al seguito;

- i dispositivi di emergenza si usano solo in caso di grave necessità e per motivi di sicurezza;
- i passeggeri sono tenuti a consegnare gli oggetti rinvenuti in vettura al conducente (avendo la facoltà di segnalare il proprio nominativo in qualità di ritrovatore) che provvederà a depositarli in Azienda per l'eventuale restituzione;
- nei casi di manifesto disturbo arrecato agli altri viaggiatori e/o allo svolgimento del servizio, il personale può invitare i responsabili a scendere dal mezzo, anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine.

Discesa:

il viaggiatore deve utilizzare, con buon anticipo, il pulsante di prenotazione di fermata;

si utilizzano le porte di uscita come indicato dalla segnaletica; non è possibile scendere fuori fermata.

E' vietato inoltre:

- occupare più di un posto a sedere;
- stazionare vicino alle porte ed alle macchine obliterate ingombrando il passaggio;
- aprire i finestrini senza l'assenso dei viaggiatori interessati; sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dall'autobus; fumare in vettura;
- avere comportamenti tali da arrecare disagio e disturbo al conducente del mezzo e/o agli altri viaggiatori ovvero a causare disturbo allo svolgimento del servizio;
- trasportare materiali infiammabili o compresi tra quelli classificati come nocivi o pericolosi;
- trasportare oggetti ed involucri che per volume, forma o natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danni alla vettura;
- trasportare armi da fuoco cariche e non smontate (tale norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica);
- distribuire, esporre o affiggere stampati ed esercitare attività pubblicitaria e/o commerciale senza il consenso dell'Azienda; effettuare raccolta di denaro o altre forme di accattonaggio a qualsiasi titolo;
- salire in vettura in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé e/o agli altri occupanti del mezzo.

Art. 5 - Documenti di Viaggio

Prima di accedere al servizio il viaggiatore è tenuto a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio. Esso può essere acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o tramite emettitrice automatica, anche a bordo, qualora il mezzo ne sia provvisto. Ove previsto, è possibile acquistare a bordo dal conducente del mezzo il biglietto di corsa semplice pagando l'eventuale maggiorazione stabilita dalla Legge Regionale.

I biglietti devono essere convalidati od obliterati quando il viaggiatore è salito a bordo e comunque prima della fermata successiva. In caso di malfunzionamento dell'obliteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente che provvederà ad annullare manualmente il titolo di viaggio.

Il biglietto non è cedibile e deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e anche successivamente, avendo valore di scontrino fiscale.

Il diritto a viaggiare decade al termine del percorso corrispondente al valore del titolo di viaggio posseduto.

Nel caso di biglietti con validità oraria, sono ammesse soste intermedie e la salita su più mezzi, nel limite del tempo prefissato.

I documenti di viaggio che prevedono la compilazione di dati a cura dell'interessato, devono essere regolarmente compilati per essere validi; al momento dell'acquisto degli abbonamenti mensili o settimanali, il rivenditore riporta su di essi il numero della tessera di identificazione; se ciò non fosse avvenuto, il titolare deve provvedere personalmente.

I passeggeri muniti di abbonamento, all'atto della salita a bordo, debbono esibirlo al conducente dell'autobus.

Nei servizi extraurbani gli abbonamenti mensili, e settimanali (tranne quelli emessi dalle agenzie Start Plus scarl e dalle rivendite abilitate a stampare le date di validità) vanno obliterati esclusivamente la prima volta in cui vengono utilizzati, infatti, con il primo annullo, la macchina obliteratrice provvede a fissare anche la scadenza (mensile o settimanale); nei servizi urbani gli abbonamenti non vanno obliterati in quanto sono validi solo per il periodo di riferimento.

Il viaggiatore è tenuto a mostrare i documenti di viaggio ad ogni richiesta del personale aziendale che applica rigorosamente le norme sulle sanzioni amministrative.

Per le linee urbane ed extraurbane, le tipologie dei titoli di viaggio e le relative tariffe sono stabilite dalle Amministrazioni Comunali e/o dalla Regione Marche, che vi provvedono con appositi atti amministrativi.

I biglietti da convalidare hanno validità illimitata fino a quando non vengono dichiarati fuori corso dall'Azienda.

L'utente che abbia avuto accesso al servizio privo del titolo di viaggio è passibile di sanzione amministrativa.

Il possesso di un titolo di viaggio non obliterato o convalidato ovvero non idoneo, non abilita a viaggiare e l'utente che abbia avuto accesso al servizio è passibile di sanzione amministrativa.

Art. 6 – Controlli, Infrazioni e Sanzioni

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso.

Il viaggiatore, quando richiesto, è tenuto a fornire le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Detto personale nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio acquisisce la qualifica

di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale.

Il viaggiatore sprovvisto di documento di identità può essere invitato a discendere dal mezzo e sottoposto ad identificazione presso la competente autorità di polizia.

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio o con documento irregolare è soggetto al pagamento dell'ammenda prevista

dalla Legge Regionale n. 31/92 (sanzione amministrativa da 50 a 200 volte il prezzo del biglietto di corsa semplice riferito al 1° scaglione chilometrico), oltre al prezzo del biglietto di corsa semplice.

Ai sensi del 4° comma art.21 della L.R. n.31/92, all'utente titolare di regolare abbonamento che non sia in grado di esibirlo all'agente accertante, è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa regionale ordinaria relativa alla percorrenza di riferimento se entro le 48 ore successive all'accertamento presenta il titolo di viaggio ai competenti uffici della Start Plus scarl. Qualora la presentazione dell'abbonamento non avvenga nel termine previsto, si applica la sanzione di cui al comma precedente.

In caso di abuso della tessera di abbonamento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto,

è previsto il sequestro cautelativo del documento.

Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali di cui all'art. 4, non viene accettato in vettura ovvero può essere invitato a scendere ad opera del personale di servizio o dei controllori e funzionari della Società, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale od amministrativa prevista dalla Legge.

Nel caso di controversie circa lo svolgimento del servizio e sulla interpretazione delle norme suddette, si invita il viaggiatore a far pervenire le proprie segnalazioni alla Direzione Start Plus Scarl, Fraz. Marino del Tronto - 63100 Ascoli Piceno.

Art. 7 – Rimborsi e Risarcimenti, Infortuni

Rimborso per Servizi non Effettuati o Irregolari

La START Plus prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo;

- non sono previste forme di rimborso qualora, per cause non dipendenti dall'organizzazione START Plus scarl il servizio non venga effettuato o sia irregolare;
- il rimborso è costituito dal prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, dal prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento;
- qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto diverso dall'autobus, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di cinque volte il costo del biglietto della tratta non effettuata;

la richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, direzione, eventuale ricevuta fiscale, etc.).

Art. 8 - Trasporti Particolari

Trasporto di Bambini

I bambini di età inferiore ai 6 anni, accompagnati singolarmente da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente ed hanno diritto al posto a sedere.

Per ragioni di sicurezza non è possibile salire sull'autobus con il

bambino nel passeggino o nella carrozzina, essi devono essere comunque ripiegati e tenuti appresso al viaggiatore senza arrecare intralcio ad altri passeggeri.

Trasporto di Animali Domestici

Sugli autobus in servizio di linea il viaggiatore può portare con sé, previo pagamento di un ulteriore biglietto, nei limiti consentiti dalle norme vigenti, un animale domestico di piccola taglia purché tenuto in modo da non arrecare molestia agli altri passeggeri o danno al mezzo e/o alle cose trasportate.

I cani debbono essere muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio, per il trasporto degli altri animali devono essere utilizzati mezzi idonei (contenitori per il trasporto) a renderli inoffensivi ed a garantirne l'incolumità.

I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia già assistito da accompagnatore con titolo di viaggio gratuito; per tutti gli altri animali, con l'esclusione dei cani poliziotto, deve essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.

Durante il trasporto l'animale deve essere tenuto al guinzaglio, in braccio e comunque presso la persona che l'accompagna, in modo da non ingombrare la piattaforma, la corsia o le porte e non deve arrecare disturbo ai viaggiatori. Qualora ciò avvenisse, il viaggiatore viene invitato a scendere senza diritto al rimborso dei biglietti.

Se l'animale insudicia o deteriora il veicolo o provoca danni a persone o cose, il viaggiatore che l'accompagna è tenuto al risarcimento dei danni.

Trasporto di Bagagli

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 75x50x25 e di peso non superiore ai 10 chilogrammi; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato regolare biglietto secondo le tariffe in vigore, subordinatamente alla disponibilità di spazio ed al peso del bagaglio.

Non è ammesso in nessun caso, il trasporto di oggetti ingombranti, sudici o pericolosi.

Art. 9. Oggetti Rinvenuti

Le aziende esercenti i servizi non responsabili per furti, manomissioni, dispersione o perdita degli oggetti trasportati. Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi, ove non vi siano riferimenti certi della proprietà, vengono tenuti a disposizione per un periodo di 30 giorni dal ritrovamento e successivamente consegnati all'autorità preposta.

Se il proprietario è individuabile viene contattato ed invitato al ritiro dell'oggetto smarrito.

Il passeggero può rivolgersi al centralino aziendale (0736 2355), o al numero verde (800443040) per informarsi in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo degli autobus.

Art. 10 - Reclami e Suggerimenti

L'azienda ha affidato al URP (0736235505) la gestione dei rapporti con la clientela; pertanto a questo servizio possono essere inoltrati per via telefonica, reclami, suggerimenti, precisando oltre alle proprie generalità, indirizzo e recapito telefonico ogni altro elemento utile per identificare con precisione i termini e le

circostanze dell'eventuale disservizio.

27

Eventuali reclami scritti possono essere inoltrati:

- su sito web www.startspa.it:
- via e-mail all'indirizzo: urp@startspa.it
- a mezzo lettera all'indirizzo:

START Plus Ufficio Relazioni con il Pubblico
Marino del Tronto
63100 - Ascoli Piceno

- via fax al numero: 0736 342467

L'ufficio ricevente aprirà una pratica per ogni segnalazione inoltrandola alla Direzione della START Plus dove un addetto effettuerà le necessarie indagini per accertare i motivi delle anomalie segnalate, sia per individuare eventuali responsabilità interne od esterne all'Azienda, sia per fornire esauriente risposta all'utente.

La START Plus si impegna ad evadere le pratiche relative ai reclami con tempestività e, comunque, entro un tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'istanza.

6. Rivendite

START PLUS

Acquasanta Terme	
Alimentari Barnabei	Ponte D' Arli
Tabaccheria Giorgi Luana	Piazza XX Settembre, 8
Bar Dello Sport	Piazza Terme 19
Agenzia Viaggi Finalmente Tours	Via Salaria, 100
Alimentari da Giadina	Fraz.ne Santa Maria,57
Acquaviva Picena	
Tabaccheria Pallotta Danilo	Via Giacomo Leopardi, 15
Tabaccheria Strozzi	Via Roma, 33
Altidona	
Mirage centro vacanze	Via Aprutina, contrada San Biagio
Amandola	
Bar Gelateria Risorgimento	Piazza Risorgimento, 20
Bar La Stazione	Via Zoccolanti, 4
Appignano del Tronto	
Tabaccheria Volpi	Via Roma, 45
Ascoli Piceno	
Edicola Ranucci G.	Via Napoli/Cagliari
Bar Tabaccheria Volponi Oreste	Via Napoli 128
Tabaccheria Botticelli	Viale Indipendenza, 14
Bar Tabaccheria Europa	Via Giosuè Carducci, 20
Tabaccheria Amadio	Piazza Immacolata, 31
Emporio Bazar	Via M. Federici, 104
Bar Zerbini	Piazzale Della Stazione, 8
Bar Brugni	Via Piceno Aprutina, 14
Tabaccheria Mori	Via Erasmo Mari
Edicola Travaglia	Via dei Glicini, 1
Tabaccheria Mori	Via Erasmo Mari
Caffè Aprutino	Via Piceno Aprutina, 1
Tabaccheria Sebastiani	Viale Marconi, 27
Bar Tabaccheria Fuori Porta	Viale Treviri,149
Edicola Ancona Roberto	Via Rigantè, 1

Espressamente Illy	Viale Marcello Federici, 65
Tabaccheria Biondi	Via Ceci, 2
Edicola Sabatucci	Via del Trivio, 70
Bar di Ciannavei Gabriele	Via degli Iris, 5
Tabaccheria Caffè del Duca	Via Costantino Rozzi, 13
Tabaccheria Danese	Corso Mazzini, 223
Bar Lungotronto	Piazza Giacomini, 1
Bar Mediterraneo	Via Mediterraneo, 2
Edicola La Casetta	Via Frassini, 4
Snack Bar Marino	Via P. Aprutina, 152
Tabaccheria n. 72 Girolami Daniele	Via Verdi, 45
Tigre Alimentari	Via dei Platani, 38
Antica Tabaccheria dell'Arrengo	Piazza Arringo,44
Tabaccheria del Corso	Corso G. Mazzini,103
Area di Servizio MDC	Via Tevere, 282/b
Bar Musical	Via Verdi, 26
Bar di Pittiglio	Via Piceno Aprutina, 82
Tabaccheria Tiburtini	Via Zeppelle, 5
Più Gusto	Via Marcello Federici, 157
Tabaccheria Antica Maestri	Piazza del Popolo, 47
Edicola Zocchi Mauro	Via dei Girasoli
Tabaccheria Marcucci Valeria	Via Piceno Aprutina, 144
Magazzini Gabrielli SPA	Piazza S. Maria Intervineas, 1
Bar Pineta	Via P. Aprutina, 48
Agenzia Start Ascoli Piceno	Piazzale Stazione ferroviaria
Bar Latteria Moderna	Via dei Bonaccorsi, 34
Bar RO.MA.	Via Dino Angelini, 133
I.C.S. S.R.L. (Centro Comm. OASI)	Via del Commercio, 52
Pizzeria Marozzi	Via Dino Angelini, 102
Tabaccheria Asculum n. 5	Via del Trivio, 103
Agenzia Robles Tour	Via XX Settembre ,19
Bar dello Stadio	Via delle Zeppelle, 140
L'Angolo dei Sogni	Viale Federici, 133
Edicola Cardinelli	Viale De Gasperi, 7
Tabaccheria Tufilla	Viale Vellei, 7
Bar Diana	Via Mari, 14
Stazione di Servizio Gnarini Gaetana	S.S. n4 Km 206, 80 Monticelli

Edicola Pignoloni	Piazza Giacomini, 1
Caffè Royal	Via Benedetto Croce, 1
Edicola Poli	Via D. Angelini, 79
Tabaccheria Volponi	Via Napoli, 34
Little Bar	Via delle Ginestre, 3
Vi.Re Viaggi S.R.L.	Via D'Ancaria, 2
FVC Project S.R.L.	Viale Indipendenza, 65
Caffetteria Tabaccheria Carpe Diem	Via delle Primule, 60/62
Hayoun Market	Viale M. Federici, 107
Tabaccheria n° 41 Parissi	Corso Vittorio Emanuele, 28/A
Edicola Chiostri	Via delle Mimose
Staz. di Servizio Traini	Via della Repubblica
Tabaccheria Bonfini Emidio	Via Tevere 12a
Brecciarol bar di Tisi Maria	Via salaria inferiore, Brecciarolo
I.C.S. srl Biglietteria	Centro Commerciale l'Oasi
Bar-stadio-da-Passarò	Viale Costantino Rozzi 3/5
Edicola Corricciati Salvatore	Piazza Matteotti 9A
Carassai	
Tabaccheria Arminda	Via XX Settembre, 3
Castel di Lama	
Tabaccheria Lori	Via 234° - Zona Campolungo
Tabaccheria n° 54	Via Mutilati e Invalidi del Lavoro, 120/A
Bar Sport Ciabattoni	Via Salaria, 124
Bar Tabacchi Canala	Via Roma, 34
Tabaccheria Marucci	Via Europa, 6
Tabacchi n. 80 di Mestichelli	Monte Bove, 2
Tabaccheria Morganti	Via Roma, 173/A
La Bottega del Tabacco	Via Salaria, 220
Bollettini Raffaella	Piazza Gramsci
Castignano	
Market di Gagliardi Giuseppe	Contrada S. Angelo, 52
Cartolibreria Sciamanna	Borgo Garibaldi, 49
Castorano	
Tiffany Wine Bar	Via Salaria, 60
Caffè Dolce Vita	Piazza G. Leopardi, 14/15
Edicola Alesi	Via Salaria, 84

Centobuchi	
Bar Palmarino	Viale De Gasperi, 301
Bar Tabacchi Gabrielli	Contrada Sant'Anna,19
Cento Tabacchi	Viale De Gasperi, 213
Edicola Casagrande	Viale De Gasperi,231
Civitanova Marche	
Tabaccheria Paoloni	Via D'Annunzio Gabriele, 45
Tabaccheria MC 105	Via Martiri di Belfiore, 105
La Tabaccheria del Corso n. 11	Corso Umberto 1°,139
Edicola della Stazione	Piazza Rosselli, 13
Tabaccheria Islamorada n° 6	Via Bengasi, 6
Colli del Tronto	
Tabaccheria Stipa	Via Salaria, 76
Tabaccheria Schiavoni	Via Salaria, 69
Edicola Tirabassi	Via Salaria, 191
Comunanza	
Agenzia Genzianella Viaggi	Via Trieste, 35
Edicola Tabaccheria Antognozzi	Via Dante, 23
Cossignano	
Caffè San Paolo	Via Borgo San Paolo, 46
Alimentari Alessandri	Via Borgo, 24
Cupra Marittima	
Tabaccheria Massarenti	Piazza Libertà, 8
Alimentari Mignini	Adriatica Nord, 73
Tabaccheria Marinucci	Corso V. Emanuele, 80
Edicola Sbattella	Via Rosa Capriotti, 1
Tabaccheria n. 5	Via Adriatica Nord, 42
Fermo	
Rogante Sandro e Francesco snc	Viale Trento, 69
Hype Cafè	Contrada San Pietro Vecchio, 15
Tabaccheria Calvaresi	Via A. Murri, 28
Folignano	
Tabaccheria Di Biase	Piazza Don Bosco, 9
Bar Segà	Viale Aosta, 85
Jessica Bar S.a.s.	Piazza Dari, 38
Bar Maurizi	Viale Venezia,21

Cartolibreria Biblos Art	Via Aosta, 3
Bar Massi	Via Cagliari, 2/A
Besagi snc di Bruni Enzo & C.	Via Cenciarini, 2/A
Poker Bar	Viale Genova, 1/A-B
Force	
Euro bar	Via Roma 2
Grottammare	
Tabaccheria Rocchi	Corso Mazzini, 12
Tabaccheria Angel	Via Galilei, 1
Tabaccheria Nonno Lele	Piazza Carducci, 10
Tabaccheria Vagnoni	Corso Mazzini, 13
Virgili Giorgio	Via Ballestra, 87
Falaschetti Antonio	Via Dante Alighieri, 72
Piccolo Bazar	Via Cecilia, 3
Fuoriclasse di D'Angelo Elisa	Via Salvo D'Acquisto, 83
Scartozzi Giovanni	Via Carlo Alberto dalla Chiesa
Tabaccheria 43° Parallelo	Via F.lli Rosselli, 147
Stazione di Servizio IP Curmax	Viale de Gasperi, 2
Hotel la Perla Preziosa	Via Mediterraneo,8
Tabaccheria Marchionni	Via Ischia n° 193/195
Chalet Il Gabbiano tab. lu cucale	lungomare
Tabaccheria Eldorado	via val tesino 57
Lido di Fermo	
Tabaccheria Mazzoni	Viale Casabianca, 5
Macerata	
Perugini Bus Bar	Via Gino Valentini, 18/20
Maltignano	
Tabaccheria n.7 di Virgulti	Via Lombardia, 1/A
Marina di Altidona	
Bar Caprice	Via Aprutina, 43/47
Camping Riva Verde	Via Aprutina, 75
Camping Riva Verde	Via Aprutina, 75
Camping Riva Verde	Via Aprutina, 75
Martinsicuro	
Edicola Tristano Vagnoni	Piazza Cavour
Tabaccheria Di Mizio	Via Roma, 185
Bar Monti	Contrada San Giovanni di Colonnella

Tabaccheria Felice	Via Roma, 129
Tabaccheria Fortunello	Via C. Colombo, 125
Tabaccheria Riv. n. 11 di Tommolini	Via Roma, 31
Pizzaland	Via Roma, 207
Massignano	
Ristorante il Contadino	Contrada Montecatino, 66
Bar Pizzeria Pignotti	Viale Rimembranza, 1
Hotel Ristorante Rivamare	Via Adriatica
Monsampolo del Tronto	
Pausa Caffè	Via Salaria, 34
Bar Locanda Storica	Via Cavour, 115
Bar Benigni	Via Salaria, 57
Tabaccheria Fortunella	Via C. Colombo, 23
Gelateria la Meteora	Via E. Toti
Montalto delle Marche	
Rifornimento Tamoil Camela	Via Cuprense, 2
Monte Giberto	
Alimentari Mille Volte Delfina	Piazza Vittoria, 8/9
Montefiore Dell'aso	
Ricevitoria Lotto Marinelli	Borgo G. Bruno, 8
Montefortino	
Tabaccheria Mercuri	Via S. Lucia, 45
Montegallo	
Bar Chicco	Frazione Uscerno, 106
Monterinaldo	
Alimentari Milena	Vai Roma, 14
Monteprandone	
Garden Bar snc	Via A. Manzoni n. 1
Terzo Millennio snc	Via Borgo da Monte n. 5
Cartolibreria Cartocento	Viale De Gasperi, 169
Bar Tabaccheria Ricevitoria Hermanos	Via A. De Gasperi, 10
Mozzano	
Tabaccheria Brunori Alfiero	Via Salaria, 20
Norcia	
Bar Bramont srl	Viale della Stazione, 10
Cartolibreria Geosta	Via Foscolo n.10
Offida	

Caffè Gelateria Mandozzi	Borgo Miriam, 10
Bar Eiffel	Borgo Leopardi, 33
Ortezzano	
Alimentari Alunno	Via Roma, 154
Pagliare del Tronto	
No Limits	Via Salaria, 108
Lo Spaccio del Doganiere	Via V. Emanuele II n.75
Libreria Cafe'	Via Salaria,209
Caffè Lilly	Via Salaria, 108
Palmiano	
Albergo Ristorante Belvedere	Loc. Castel San Pietro n. 4
Pedaso	
Camilletti's di Camilletti Cristiana	Via Mazzini, 18
Petritoli	
Tabaccheria n. 3	Via Roma, 8
Poggio di Bretta	
Bar Poggese	Via Emidio Luzi, 140
Alimentari Peroni	Via E. Luzi, 43
Ponzano di Fermo	
L'Idea che non c'era	Via Garibaldi n. 57
Porto d'Ascoli	
Bar Marzonetti	Via Nazario Sauro, 3
Edicola di Smplicio Nunzia	Via Torino, 14
Tabacchi Mare	Via del Mare, 224
Tototime di Liberati	Via Mare, 16
Edicola la Rotonda	Via del Mare,219
Green Bar	Via E. Mattei, 5
Tabaccheria n. 22 di Voltattorni	Via Mare, 132
Bar Agraria	Via Val Tiberina,67
Tabaccheria Bartolomei	Via Val Tiberina,14
Bar Strangeways	Via Cesare Luciano Gabrielli, 41
Tab. L'Isola del Tesoro	Via Gabrielli, 114
Tabaccheria Capecci	Via Farnese n. 12
Gem Sas Di Ismaele	Via Torino, 243
Giant Caffè Pasubio	Via Pasubio, 60
Centro Portogrande D'Isidoro	Via Pasubio,144
Porto San Giorgio	

Lamas Tabacchi di Ripari	Via Nazionale, 6
I Tabacchi di Peter	Corso Garibaldi, 165
Tabaccheria dalla Noce e Palma	Piazza Matteotti,8
Bar Italia di Curti	Corso Garibaldi, 204
Ricevitoria Monterubbianesi	Corso Garibaldi, 12
Ed. Pranzetti Catia	Viale Don Minzoni
Porto Sant'Elpidio	
Totoricevitoria	Via Umberto I, 410
Tabaccheria Renzi	Via Nazionale, 171
Trio Viaggi	Corso Umberto I, 429
Tabaccheria Filoni	Via Umberto I, 682
Tabaccheria Gasparroni	Via Mazzini, 218
Edicola di Tutti i Colori	Via Cavour, 40
Tabaccheria lualè	Via Mazzini, 82
Tabaccheria Simoni	Via Umberto I, 152
Tabaccheria Moni	Via Adriatica n. 43 Porto Sant' Elpidio
Ripatransone	
Caffe' Spinozzi	Piazza Marconi, 5
Tabaccheria T13	Piazza Unità D'Italia
Edicola Cartolibreria di Amabili	Corso Vittorio Emanuele, 20
Tab. Cataldi Flavia	P.zza Matteotti,20
Roccafluvione	
Cartoleria il Camaleonte	Piazza Aldo Moro, 10
Bar Tre Fonti	Via della Resistenza, 71
Bar Tabaccheria 3 fonti	Via della Resistenza,71
Bar Giacomini	Viale della Repubblica, 22
Bar Grottino	Via Gramsci, 3
Rotella	
Bar Europa	Piazza Europa
San Benedetto del Tronto	
Tabaccheria Consorti Irene	Corso Mazzini 7
Edicola Capriotti	Via Trieste
Tabaccheria 100 e 1	Via San Michele 62
Serenissima ristorazione	Bar ospedale San Benedetto del T.
Edicola Capriotti	Via Trieste
1000 e 1 Tabacchi di Feliziani	Via S. Michele, 62
Tabacchria Braccetti	Piazza Garibaldi,4

Tabaccheria Casagrande	Via della Liberazione, 8
Edicola Roberta	Via Marconi,74
Edicola Straccia e Angelini	Viale Gramsci, 20
Tabaccheria Loggi	Piazza S. Filippo Neri, 2
D'Angelo Camillo	Via Voltattorni,47
Tabaccheria di Capriotti Patrizia	Viale Secondo Moretti, 31
Cafe' Bluexpress	Viale Gramsci,49
Ciarrocchi Alfredo	Viale Secondo Moretti
Bar Funny	Via Monte San Michele,24
Tabaccheria Floppy	Via XX Settembre, 87
Tabaccheria Cappelli	Via dei Laureati, 56
Bar La Tazza D'Oro	Via Toti,33
Corsi Daniela	Via Marsala, 83
Tabaccheria Mille Idee	Via Conquiste, 76
Edicola Marsili	Piazza San Filippo Neri
Edicola Marcelli	Viale De Gasperi
Hotel Bahia	Viale Europa,98
Chalet Il Tritone	Viale Rinascimento,14
Start S.P.A. Biglietteria	Via Roma,127
Sorge A. e C. Hotel Excelsior	Viale Rinascimento, 137
Hotel Sayonara	Viale Rinascimento, 121
Hotel Bernard	Via dei Mille, 113
Hote Fenix	Via G. Martucci, 2
Edicola Sgattoni	Viale Europa,49
Madif s.n.c	Via Ponchielli n.1
Edicola Bisirri	Viale Rinascimento
Lido Sabbiadoro	Viale Europa, 29
Tabaccheria Luzi	Via Formentini,72
Bar Trieste	Via Volta, 80
Tab. Alessandrini Riv.39	Via Potenza, 63
Caffè Paolini	Via Val Cuvia, 28
Bagni Giovanni di Ricci Enrico & C. sas	Viale Europa, 31
Tabaccheria Riv. n°8 di Balestra Roberta	Via Piemonte
Tabaccheria Amarcord	Via Ponchielli, 13
Smoke Shop Rivendita nr. 23	Via C. Colombo, 4
Caffè Storico Di Marcelli M. & C. sas	Largo Fileni,7
Pompili Roberto	Via Montebello,52

Hotel Alexander	Via P. Mascagni,3
Dalla Padella alla Brace	Via F. Turati, 107
Edicola Pennesi Riccardo	Viale De Gasperi n.105
Edicola Paoletti Luciana	Viale Rinascimento - Lungomare
Agenzia Start San Benedetto del Tronto	Piazzale Stazione Ferroviaria
Edicola Alighieri Giuseppe	Via A. Manzoni
San Savino	
Alimentari Cesari	Via S. Savino,31
Spinetoli	
Tabaccheria Castorani	Piazza G. Leopardi, 6
Libra Café	Via Salaria 209
Venarotta	
Tabaccheria Ricevitoria Sabatini	Via E. Nardi n. 110
Stazione di Servizio Bertoni	Via Principale

Linee principali



- Monteprandone - Monsampolo - Ascoli Piceno
- Monsampolo - Monteprandone - San Benedetto del Tronto
- Ascoli Piceno - Folignano - Villa Mattone - Faraone
- Sarnano - Comunanza - Ponte Maglio
- Santa Vittoria in Materano - Venarotta - Ascoli Piceno
- Montalto - Comunanza
- Montemonaco - Ascoli Piceno
- Offida Castorano con prolungamento San Savino
- Offida - Castignano
- Collefrattale - Ascoli Piceno
- Petricoli - M. Vidon Combatte - Ortezzano - Castignano - Ripaberarda - Ascoli P.
- Rotella - Ripaberarda
- San Benedetto del Tronto-Montefiore-Carassai
- Montedinove-Montalto M.- Cossignano - Ripatransone-Grottammare-San Benedetto del T.-Ragnola
- San Benedetto del Tronto - Acquaviva Picena - Offida
- Porto D'Ascoli-San Benedetto del Tr.-Grottammare
- Martinsicuro - San Benedetto del T. Grottammare - Cupramarittima
- Ripatransone-Offida
- Ascoli Piceno - Spinetoli
- Ascoli Piceno - San Benedetto del Tronto - Civitanova Marche
- Ascoli Piceno - San Benedetto del Tronto
- Montalto Marche- Cossignano - Offida - Ascoli Piceno
- Castignano - San Benedetto del Tronto
- Montalto M.-Castignano-Offida-Mezzina – Ascoli P. deviazione Piattoni
- Offida - Appignano del Tronto - Ascoli Piceno con deviazione Piattoni
- Balzo di Montegallo-Roccafluvione-Ascoli Piceno
- Tortoreto-Alba Adriatica-Martinsicuro-Ascoli Piceno
- Ascoli P.- Acquasanta T.-Trisungo-Bivio Amatrice con diramazione
- Acquasanta T.- Umto
- Monterinaldo-Fermo-San Benedetto del T.-Ascoli Piceno-Rieti-Roma
- Ascoli Piceno - Colli del Tronto - Castorano - Offida
- Carassai-Montefiore-Massignano-Ripatransone