



## SECONDO CRITERIO VALUTATIVO DELL'OFFERTA

### – CASI AZIENDALI –

#### **1. Premessa**

Il presente documento, denominato “Casi aziendali”, contiene le indicazioni per la presentazione dell’elaborato tecnico per la procedura di gara relativa l’affidamento dei servizi di *media relation* e relazioni istituzionali.

#### **2. Scenario di riferimento**

ASF Autolinee S.r.l. è la società che svolge il trasporto pubblico locale nella zona di Como e Provincia. Da anni è un punto di riferimento nell’ambito del trasporto locale nel territorio.

La Società gestisce, dal 1° luglio 2005, il servizio di trasporto pubblico di persone:

- per la Provincia di Como, tramite la società consortile STECAV ([www.stecav.it](http://www.stecav.it)), il cui servizio è svolto da ASF e da FNMA;
- sul territorio della Città di Como e della sua area urbana, tramite la società consortile COMO FUN&BUS ([www.funandbus.it](http://www.funandbus.it)), il cui servizio è svolto da ASF per la rete autolinee e da A.T.M. S.p.A. per la funicolare Como-Brunate;
- nel territorio dell’Amministrazione Provinciale e Comunale di Lecco, tramite la LECCO TRASPORTI S.c.a.r.l. ([www.leccotrasporti.it](http://www.leccotrasporti.it)).

Oltre ai servizi di cui sopra, ASF Autolinee S.r.l. gestisce 2 linee internazionali: la linea 1–San Fermo-Como-Chiasso e la C12 – Menaggio - Porlezza - Lugano.

ASF Autolinee S.r.l. ha un organico complessivo di circa 500 persone, e dispone di più di 305 autobus. La Società può contare su una rete di 14 depositi e rimesse di cui 4 con uffici per il pubblico ed officina.

L’area servita dalle linee ASF è molto vasta ed eterogenea, così come gli utenti che ogni giorno, per esigenze differenti, utilizzano i suoi mezzi. Dallo studente che deve recarsi tutti i giorni a scuola, ai lavoratori che utilizzano i mezzi per raggiungere il posto di lavoro, alle persone che vogliono muoversi nell’area urbana di Como, ma anche ai turisti (spesso stranieri), che - attirati dalle bellezze del Lario - scelgono di utilizzare i mezzi pubblici come alternativa all’auto.

Alla luce di queste evidenze, è importante chiarire quelli che saranno gli obiettivi prioritari dei prossimi anni per ASF Autolinee. Prima di tutto l’obiettivo principale è e resterà quello di offrire un servizio sempre migliore e più vicino ai bisogni dell’utenza. Proprio per questo si andrà verso la ricerca di un servizio sempre più semplice, fruibile e innovativo, senza perdere di vista i temi della sostenibilità ambientale e del territorio.

Dal punto di vista della strategia complessiva, la comunicazione si muoverà soprattutto per:

- rendere sempre più diretto, semplice e immediato il rapporto con gli utenti;
- Comunicare una serie di azioni che vanno nella direzione del miglioramento del servizio (ad esempio: acquisto titoli di viaggio tramite app, miglioramenti dell’autostazione di Piazza Matteotti);

- consolidare le relazioni con i territori, le istituzioni locali e le comunità migliorando il confronto con gli *stakeholders*.

Il tutto seguendo un metodo fatto di concretezza, coinvolgimento, responsabilità e velocità e nell'ottica di una efficace e virtuosa sinergia tra gli strumenti on line e off line.

### **3. Brief**

#### **3.1 Oggetto**

L'esempio viene fornito, ai fini della valutazione tecnica dei partecipanti alla gara per l'affidamento dei servizi di *media relation* e relazioni istituzionali di ASF Autolinee S.r.l. per la preparazione di due comunicati stampa.

Il documento dovrà essere inviato mantenendo tassativamente il formato “.pdf”

#### **3.2 Target**

I target che dovranno essere interessati dal comunicato stampa sono:

- utilizzatori finali
- stakeholders di ASF Autolinee (comuni, comunità ecc.)
- media locali, nazionali e internazionali

#### **3.3 Obiettivi e descrizione**

Per ciascuno degli episodi che trovate descritti di seguito, è necessario formulare azioni comunicative per far emergere in modo efficace la posizione di ASF Autolinee.

##### **Episodio 1**

La Corte di cassazione ha riformato la sentenza di condanna per una donna comasca a cui i giudici, in primo e in secondo grado, avevano inflitto una pena per il reato di truffa aggravata perché sorpresa a viaggiare su un bus munita di un abbonamento annuale fotocopiato. L'avvocato della donna sottolinea come il danno per la società di trasporti sia talmente esiguo da escludere la sua punibilità per particolare tenuità del fatto.

Il legale della donna però, ha deciso di presentare ricorso sostenendo che, in ogni caso, una condanna per il reato di truffa aggravata a fronte di un danno di soli 220€ ad una società con bilanci milionari sarebbe contraria alla norma del nostro sistema di procedura penale che prevede la non punibilità per i fatti di particolare tenuità.

Posizione di ASF:

- ASF chiede il rispetto delle regole, indipendentemente dal valore del danno subito
- ASF intende esprimere la sua contrarietà al concetto, posto che una azienda in *bonis* non può giustificare, senza conseguenze, la perdita di 220€.

##### **Episodio 2**

Un autista di ASF viene accusato di presunti comportamenti offensivi e razzisti nei confronti di un passeggero straniero. Risulterebbe che il dipendente ASF abbia rivolto frasi ingiuriose e denigratorie.

Posizione di ASF:

- ASF ha aperto inchiesta per cercare di capire cosa sia realmente successo e si dissocia completamente da comportamenti discriminatori e offensivi.