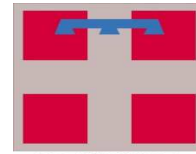




PROVINCIA DI ASTI

SERVIZIO TRASPORTI SICUREZZA PROTEZIONE CIVILE



**REGIONE
PIEMONTE**



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI MOBILITÀ

ANNO 2022

Le Carte dei Servizi o della Mobilità, sono strumenti a tutela dei diritti dei cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi. Definiscono le regole riguardanti il rapporto tra il Gestore del servizio ed i propri clienti.

La presente Carta del Servizio di trasporto automobilistico, pubblico, locale, extraurbano, di persone, nel bacino astigiano, fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo del Contratto, sottoscritto il 22 dicembre 2009 tra la Provincia di Asti ed il gestore COAS Consorzio Astigiano per il periodo 2010 – 2016, prorogato al 21/05/2019, successivamente al 21/05/2021 ed al 31/07/2022, con attenzione alle necessità degli utenti.

La Carta della Mobilità, che sarà aggiornata con cadenza annuale e diffusa al pubblico a cura di COAS Consorzio Astigiano, definisce gli standard minimi di servizio da garantire all'utenza, rappresenta il manifesto degli impegni dell'impresa con l'utenza, regola le procedure per la gestione dei reclami e dei rimborsi e costituisce uno dei documenti a cui si riferisce il sistema di monitoraggio della qualità.

L'evoluzione della mobilità ha provocato l'insorgere di numerosi fattori critici nel trasporto delle persone, quali l'aumento dell'uso dei mezzi privati e crescenti difficoltà operative e finanziarie dei sistemi di trasporto pubblico. I principali fattori critici sono evidenti con la crescente congestione del traffico e dell'inquinamento e si traducono in una minore qualità della vita.

E' necessario, pertanto, reagire opponendo loro azioni di riorganizzazione della mobilità, di facilitazione dell'accesso dei cittadini ai servizi, d'integrazione dei sistemi di trasporto.

E' necessario, in particolare, rendere più attraente agli utenti il trasporto collettivo, accompagnando l'equilibrio economico-finanziario dei servizi di trasporto pubblico con l'incremento degli standard di qualità, in modo da fronteggiare il calo delle frequentazioni.

Al fine di perseguire questi obiettivi, occorre agire, con un'ampia gamma di interventi, sia sul fronte dell'organizzazione del servizio che sul potenziamento ed adeguamento delle infrastrutture.

Per il perseguimento degli obiettivi dichiarati, è necessario uno stretto coordinamento tra gli enti, il gestore e gli utenti, anche rappresentati dalle Associazioni dei Consumatori, con lo sviluppo delle necessarie sinergie.

Principi fondamentali della Carta

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (G.U. n. 43 del 22/1/94), dalla Legge 11/7/95 n. 273 (G.U. n. 160 11/7/95) e dal D.P.C.M. del 19/5/95 (G.U. n. 123, 29/5/95).

COAS Consorzio Astigiano si impegna ad erogare i servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

Eguaglianza ed Imparzialità

- È esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività di COAS sono l'equità e l'obiettività;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica di COAS.

Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto a COAS Consorzio Astigiano;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

Partecipazione

COAS rende possibile la partecipazione degli utenti 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).

Efficienza ed Efficacia

Il Consorzio, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Il Profilo Aziendale

Breve storia del Consorzio

COAS Consorzio Astigiano è stato costituito nel settembre 2009 con l'obiettivo di raggruppare le maggiori aziende presenti nel bacino del trasporto pubblico locale della provincia di Asti, al fine di presentare un'offerta competitiva, sia sotto il profilo economico che dal punto di vista tecnico gestionale, per la gara indetta dall'Amministrazione Provinciale avente come oggetto la concessione del trasporto pubblico locale della provincia. A seguito dei risultati della gara il servizio di TPL è stato aggiudicato a COAS il 10/11/2009. In particolare gli obiettivi di COAS, che si avvale del personale e dei mezzi messi a disposizione dalle aziende consorziate, consistono nell'ottimizzare la gestione, ridurre i costi e migliorare il servizio al cliente.

Il COAS ha iniziato a gestire il servizio di TPL a partire dal 22/05/2010.

Il personale è il capitale più prezioso del Consorzio e determina la qualità e l'efficienza del servizio. Tutto il personale, che ha contatto diretto con il pubblico, opera con competenza, spirito di servizio, cortesia, consapevolezza del proprio ruolo portando, in modo visibile durante l'orario di servizio, la propria tessera di identificazione.

Allo scopo di mantenere e sviluppare un alto senso di professionalità, COAS è impegnato in attività d'addestramento e di formazione, orientata alla qualità ed all'efficienza del servizio.

DIPENDENTI 2021

Personale addetto TPL per qualifica-mansione e orario di lavoro:

n. 8 Dirigenti;

n. tot. Addetti medi 140

Servizi gestiti

Le autolinee del bacino astigiano gestite da COAS sono elencate nel fascicolo degli orari e delle corse.

COAS Consorzio Astigiano è impegnato, su indicazione ed in accordo con la Provincia, ad adeguare i servizi ai mutamenti della domanda ed a rispondere alle richieste dovute ad eventi eccezionali ed imprevedibili.

I percorsi su cui si sviluppano i trasporti ordinari sono:

- Direttrice Asti-Isola (con inizio corsa da Mombercelli, Cortemilia, Canelli, Calosso, Acqui Terme, Nizza M.to oppure Castelnuovo Calcea);
- Direttrice Asti-Torrazzo (con inizio corsa da Montaldo, Montegrosso, Mongardino);
- Direttrice Asti-Quarto (con inizio corsa da Altavilla, Masio, Viarigi, Quattordio, Vignale M.to, Felizzano);
- Direttrice Asti-Castell'Alfero (con inizio corsa da Vallecerrina, Altavilla M.to, Tonengo, Moncalvo);
- Direttrice del Nicese (collegamenti tra Nizza e Mombercelli, Borgoratto, Canelli, Mombaruzzo, Rocchetta Palafea, tra Mombercelli e Vinchio, Quattordio, e tra Castelbogione e Acqui Terme);
- Direttrice Asti-Settime (con inizio corsa da Castelnuovo Don Bosco oppure Villanova);
- Direttrice Asti-Baldichieri (con inizio corsa da Torino, Villanova, collegamenti tra Alba e Torino, collegamenti tra Villanova e Valfenera, Monale, e collegamenti tra Priocca e San Damiano);
- Direttrice Asti-San Damiano (con inizio corsa da Pratomorone e Canale);
- Direttrice Asti-Antignano;

- Direttrice del Canellese (collegamenti tra Canelli e Rocchetta Palafea, Loazzolo, Savona e collegamenti tra Cortemilia e Acqui Terme);
- Direttrice Asti-Chivasso;
- Servizio urbano di Moncalvo.

A cui si aggiungono servizi di trasporto svolti a chiamata e destinati a soggetti con gravi difficoltà motorie.

I FATTORI DI QUALITÀ, i Parametri e gli Standard:

COAS Consorzio Astigiano è impegnato a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela, con particolare riguardo ad offrire:

- un servizio puntuale ed affidabile adatto alle necessità di spostamento dell'utenza;
- la possibilità di acquistare facilmente i documenti di viaggio;
- un viaggio in un ambiente sicuro e confortevole;
- un'informazione facile e completa;
- attenzione all'ambiente;
- disponibilità ad ascoltare l'utenza.

1. CARATTERISTICHE DELLA RETE E DEL SERVIZIO

COAS Consorzio Astigiano è tenuto ad esercitare il Servizio TPL, relativamente a linee, percorsi, frequenze e orari, secondo il Programma di esercizio per i servizi extraurbani del Bacino astigiano (vedi il fascicolo degli orari delle corse) e per il servizio urbano del Comune di Moncalvo, nel rispetto degli Standard minimi di qualità e delle prescrizioni previste dal Contratto e dalla Carta della qualità dei servizi di mobilità.

<i>Parametro</i>	<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Risultato2021</i>	<i>Standard 2022</i>
Territorio servito:	Popolazione residente/Kmq (220.156/1.511 kmq)	145,70	145,70
Passeggeri trasportati	N° passeggeri trasportati all'anno	1.818.283	1.818.283
Linee	Numero linee per tipologia	n. 50 linee extraurbane n. 1 linea urbana	n. 50 linee extraurbane n. 1 linea urbana
Estensione della rete	Sommatoria estensione delle linee in Km (semisomma tratte A/R + ½ percorsi circolari)	1779	1779
Percorrenza annua	Km percorsi annui	3.932.975	3.932.975
Parco Veicoli	N° veicoli complessivi di cui: – n° veicoli in linea – n° veicoli di riserva	85 COAS garantisce altri mezzi con una riserva minima del 20%	85 COAS garantisce altri mezzi con una riserva minima del 20%
Copertura territoriale	N° comuni della provincia serviti (presenza di almeno una copia corse nei giorni feriali) / N° comuni della provincia	88,9%	88,9%
Percorrenza media	Vetture km/n. veicoli	36.000	36.000
Esposizione media	Esposizione massima del parco rotabile/n. veicoli	0,86	0,86

2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO:

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Risultato2021</i>	<i>Standard 2022</i>
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,9%	99,9%
Frequenza corse servizio	Min./corse per linee o gruppi di linee omogenee	Corse ad orario	Corse ad orario
Copertura oraria giornaliera	da ...h a ...h; n° h servizio/giorno	massima da h 04.00 a h 24.00	massima da h 04.00 a h 24.00
Distanza media fermate	Km	2,56	2,56
Velocità commerciale	Km/h	35	35
Puntualità	% max ritardi (>10 min.) in h punta	0,0003%	0,0003%
	% max ritardi (>10 min.) in h morbida	0	0
Integrazione modale	N° corse intermodali/tot corse	80%	80%

3 SICUREZZA

L'alta attenzione alla sicurezza e la pianificazione degli investimenti e delle attività conseguenti, deve considerare:

- a) la sicurezza del personale aziendale, impiegato nelle diverse mansioni, caratterizzate da uno specifico profilo di rischio;
- b) la sicurezza della clientela, personale e patrimoniale, nelle diverse fasi e momenti in cui si articola l'accesso e la fruizione del servizio.

L'approccio alla sicurezza, oltre al rispetto e all'applicazione di una specifica normativa, comporta la progettazione, programmazione, realizzazione, organizzazione e coordinamento di una molteplicità di interventi e misure riconducibili ai seguenti punti di attenzione:

- a) analisi dei fattori di rischio, generali e specifici;
- b) formazione e sensibilizzazione del personale;
- c) scelta e gestione delle tecnologie di supporto;
- d) presidio e controllo del servizio, con proprio personale e il supporto delle forze dell'ordine;
- e) monitoraggio degli eventi e pianificazione interventi preventivi e correttivi.

Il Piano sulla sicurezza dei passeggeri in particolare si basa sull'adozione di un sistema di video sorveglianza a bordo dei bus, su un sistema di monitoraggio della flotta, sul presidio dei mezzi da parte del personale aziendale addetto ai controlli di linea e dei titoli di viaggio, sulla formazione del personale sulla condotta di guida dei mezzi, sulle procedure di pronto soccorso e di pronto intervento e relative dotazioni di bordo, sulla sottoscrizione di adeguate assicurazioni per danni verso persone o cose.

L'attività di monitoraggio deve essere espletata secondo i parametri della seguente tabella.

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Risultato 2021</i>	<i>Standard 2022</i>
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri/Km percorsi; (Km intercorsi fra 2 incidenti)	0,000002	0,000002
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	40%	40%
	età media del parco mezzi	13	≤ 8
Sicurezza personale e patrimoniale	n° denunce/ viaggiatori	0	0
- Denunce (furti, danni molestie)			
- Collegamenti radio e/o telefonici con organi sicurezza e direzione aziendale	% autisti con cellulare	100%	100%

4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

La puntualità del servizio di pulitura dei mezzi costituisce una delle necessarie premesse per la piena soddisfazione delle aspettative della clientela.

La pulizia dei mezzi è così organizzata:

- a) Interventi a frequenza giornaliera. (Pulizia ordinaria dei pavimenti e delle cappelliere, vuotatura dei portacenere);
- b) Interventi a frequenza quindicinale. (Spolveratura e pulizia di tutti gli arredi, pulitura a fondo, con aspiratore delle poltrone e degli arredi, rimozione delle macchie di sporco dalla selleria con lavaggio a spugna o con lavamoquette, pulizia e eliminazione di impronte e tracce da tutte le superfici vetrate, lavaggio dei pavimenti, sostituzione delle cuffie per appoggiatesta in tessuto, scopatura e lavaggio delle bauliere).
- c) Interventi a frequenza semestrale e annuale. (oltre agli interventi giornalieri e quindicinali occorre provvedere al lavaggio delle superfici vetrate, al lavaggio bagagliere, al lavaggio delle bauliere, alla pulizia delle pareti, al lavaggio dei sedili con apposita apparecchiatura, alla pulizia del cruscotto, alla disinfezione batterica, allo smontaggio, lavaggio, controllo e rimontaggio delle tende, alla sanificazione dei circuiti di condizionamento).

L'attività di pulizia deve essere espletata secondo i parametri della seguente tabella.

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Risultato 2021</i>	<i>Standard 2022</i>
Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1
Pulizia completa	Frequenza media in giorni	15	15
Disinfestazione e lavaggio completo degli interni e della selleria	Frequenza	360	360

5. RISPETTO DELL'AMBIENTE:

COAS è impegnato allo svecchiamento del parco rotabile adibito ai servizi di trasporto pubblico locale con l'introduzione di veicoli conformati ai più recenti standard ecologici per ridurre l'impatto sull'ambiente e conseguire gli obiettivi fissati dal Piano regionale per il risanamento e la tutela della qualità dell'aria.

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Risultato 2021</i>	<i>Standard 2022</i>
Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che lo utilizzano sul totale	100%	100%
Carburanti a basso effetto inquinanti	% mezzi che li utilizzano sul totale	/	/
Autobus elettrici, a gas o ibridi	% mezzi sul totale	/	/
Autobus a standard Euro 3 o sup.	% mezzi sul totale	84%	84%
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza in mesi	1/12	1/12

6. CONFORT:

COAS è impegnato a migliorare il confort sia dei mezzi che delle fermate. Oltre al graduale rinnovo del parco veicoli, occorre adeguare i posti a disposizione con una redistribuzione utile ad evitare condizioni di affollamento nelle ore di punta, aumentare il numero di autobus dotati d'impianto ad aria condizionata e dei sistemi per l'accesso ai disabili. E' altresì previsto lo sviluppo di un piano per l'adeguamento e la manutenzione delle fermate.

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Risultato 2021</i>	<i>Standard 2022</i>
Affollamento (in h punta + h morbida)	- Posti offerti tot per Km prodotti / viaggiatori per Km	3,6	3,6
	- Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km	2,6	2,6
Fermate	% fermate con pensilina	14%	14%
	% fermate con sedili	14%	14%
Climatizzazione	% autobus con aria condizionata sul totale	100%	100%
Accessibilità facilitata: - pianale ribassato - 1 gradino - doppia porta centrale	- % mezzi sul tot	38%	38%
	- % mezzi sul tot	38%	38%
	- % mezzi sul tot	46%	46%
Servizi per viaggiatori portatori di handicap: - annuncio fermate - pedana mobile - ancoraggio carrozzine	-% mezzi sul tot	70%	90%
	- % mezzi sul tot	70%	90%
	- % mezzi sul tot	70%	90%
Servizi Aggiuntivi: - musica	- % mezzi sul tot	82%	82%

7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

COAS Consorzio Astigiano si sta attrezzando per garantire un livello minimo di informazione alla clientela consistente in:

- posizionamento di paline della stessa tipologia, dimensione e colore ad ogni fermata principale e ad ogni fermata facoltativa, dotate di logo consortile, con porta-orario completo di indicazione degli orari aggiornati delle linee che vi prestano servizio e degli orari di coincidenza delle corse integrate con esse;
- spazi riservati all'informazione all'utenza - sia a terra che a bordo dei bus; su ogni mezzo è affisso un estratto della carta della mobilità, la sintesi del sistema tariffario e delle sanzioni in vigore ed i riferimenti all'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP);
- punto di contatto telefonico (Call center): è attivo un numero verde gratuito quale punto di contatto telefonico ove l'utenza può ricevere informazioni e/o presentare reclami inerenti il servizio; tale punto di contatto telefonico è disponibile al pubblico dalle ore 8 alle 12 e dalle 14 alle 18 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì; **Numero verde del call center: 800-978579.**
- Ufficio Relazione con il Pubblico (URP): è attivo un URP ad Asti, posto in zona centrale e in un prossimo futuro probabilmente ricollocato presso il Movicentro, di facile accesso per il pubblico ed in particolare per i soggetti disabili; l'URP fornisce informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, oggetti smarriti; si possono presentare reclami, ricorsi e richieste di indennizzo/risarcimento nonché segnalare inadempienze a quanto previsto dalla Carta della Mobilità. Inoltre l'URP rilascia titoli di viaggio incluse eventuali agevolazioni tariffarie disposte dai Comuni;

Ufficio URP Asti

C.so Don Minzoni 86

14100

ASTI

Tel. 0141 / 434611

Ufficio URP Alessandria

V.le Milite Ignoto 26/28

15100

ALESSANDRIA

Tel. 0131 / 445433

- disponibilità a bordo di tutti i veicoli, presso tutti i punti vendita e presso tutti i punti informativi, di fascicoletti contenenti i quadri orario dei servizi della linea interessata;
- indicazione ad ogni fermata di un numero telefonico aziendale da contattare per segnalare situazioni d'irregolarità del servizio od ottenere informazioni;
- esposizione presso le autostazioni, i nodi di interscambio principali ferro-gomma dei dati identificativi delle stazioni;
- annuncio a bordo, visivo e/o vocale, delle fermate, almeno sul 10% dei veicoli adibiti al trasporto sub-urbano ed extraurbano nel primo anno di servizio.

Al verificarsi delle variazioni degli orari dei servizi, con particolare riguardo al passaggio dall'orario invernale a quello estivo e viceversa e, comunque, in ogni altro caso che preveda un cambiamento degli orari e dei percorsi, COAS garantisce una tempestiva informazione all'utenza entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio.

Al fine di garantire la più ampia e tempestiva diffusione delle informazioni, nonché il maggior coinvolgimento degli utenti nelle iniziative volte a promuovere l'utilizzo del mezzo pubblico, COAS assicura, per tutta la durata dell'affidamento, la disponibilità di un unico sito internet per il Servizio TPL. Il sito è aggiornato tempestivamente e costantemente adeguato alle tecnologie informatiche più diffuse ed attuali. **Sito internet: www.consorziocoas.it**

Il monitoraggio dell'attività d'informazione all'utenza si basa sulla rilevazione dei seguenti parametri:

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Risultato 2021</i>	<i>Standard 2022</i>
Diffusione Informazioni al telefono	N° telefonico	800.978.579 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00	800.978.579 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00
	Fascia Oraria operativa		
Diffusione Informazioni via internet	Sito	www.consorziocoas.it	www.consorziocoas.it
	E-mail	consorziocoas@legalmail.it	consorziocoas@legalmail.it
Diffusione Informazioni c/o la sede/stazione	Indirizzo	URP Asti Corso Don Minzoni 86 14100 Asti URP Alessandria V.le Milite Ignoto 26/28 15100 Alessandria	URP Asti Corso Don Minzoni 86 14100 Asti URP Alessandria V.le Milite Ignoto 26/28 15100 Alessandria
	Fascia Oraria operativa	dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00	dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00
	Tipo di informazioni rilasciate	orari delle linee, variazioni, mappa della rete	orari delle linee, variazioni, mappa della rete
Diffusione informazioni alle fermate	- % fermate con indicazione orari sulle paline	100%	100%
	% fermate con pensilina con spazi informativi sulla rete	100%	100%
Diffusione informazioni sui mezzi	% mezzi con informazioni su: modalità uso servizio, avvisi variazioni di percorsi, orari e avviso variazioni tariffe	100%	100%
	indicazione visiva di percorso	92%	100%

8. BIGLIETTERIA E CONVALIDA

I biglietti e gli abbonamenti si acquistano presso: le sedi delle aziende consorziate, presso gli URP, presso le rivendite convenzionate ed a bordo dei bus.

Quando variano le tariffe, biglietti ed abbonamenti non ancora utilizzati perdono di validità e devono essere sostituiti. In tal caso i passeggeri sono informati tempestivamente delle variazioni e delle modalità sostitutive.

Tipologia di biglietti

Corsa semplice Settimanale:

valido dal lunedì alla domenica per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto

Mensile illimitato:

valido dal primo all'ultimo giorno del mese per un n. di corse illimitato sulla tratta sulla tratta indicata sul biglietto

Trimestrale:

valido dal primo all'ultimo giorno del trimestre per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto

Annuale Illimitato:

E' valido per un anno consecutivo per un num. illimitato di corse sulla tratta indicata sul biglietto

Annuale studenti Illimitato:

E' valido dal 1/9 al 30/6 dell'anno successivo per un num. illimitato di corse sulla tratta indicata sul biglietto
(Riservato a studenti dai 5 ai 25 anni)

Sanzioni in vigore

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dall'art. 123 L.R. n. 16 del 31/10/2017 che stabilisce l'importo di €. 25,00 (+biglietto di €.1,50) con pagamento immediato al personale di controllo; €. 45,00 (+biglietto €.1,50) entro 7 giorni; €. 90,00 (+biglietto di €.1,50) entro 60 giorni; €. 270,00 (+biglietto €.1,50 + spese di procedimento) dopo i 60 giorni.

La sanzione amm.va si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato nonché dal risarcimento del danno subito dall'Azienda.

All'accertamento delle irregolarità di cui all'art.1, provvede il personale ispettivo di controllo e di verifica dell'Azienda, munito di idoneo documento di riconoscimento rilasciato dalla stessa.

Le altre irregolarità possono essere accertate oltre che dal suddetto personale dell'Azienda, dagli agenti di Polizia Municipale nell'ambito dell'ambito dei territori di rispettiva competenza.

Integrazione tariffaria (possibilità di usufruire di un solo abbonamento per i servizi integrati)

Formula 4 e 5 zone:

valido dal primo all'ultimo giorno del periodo per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata dalla convenzione

Reperibilità biglietti	A bordo di tutti gli autobus, presso l'URP e nei punti vendita convenzionati
Punti vendita sul territorio/ popolazione territorio	0,00017
Punti vendita sui mezzi	100%
Convalida biglietti e abbonamenti a bordo	100%

9. GESTIONE : SUGGERIMENTI - RECLAMI - RIMBORSI

La rilevazione dei parametri relativi ai reclami ed alle controversie viene effettuata secondo la seguente tabella.

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Risultato 2021 e Standard 2022</i>
Raccolta suggerimenti e reclami	Descrizione modalità	Per reclami in caso di controversie il viaggiatore può inviare comunicazione, seguendo il modello dell'allegato 1, scritta alla Direzione d'Esercizio di COAS Via alla Stazione 29 – 14100 Villanova d'Asti oppure collegandosi al sito www.consorziocoas.it *
Riscontro suggerimenti e reclami	- n° giorni entro cui si da risposta	<u>30 giorni</u> entro cui si comunica l'accettazione, il rifiuto o un ulteriore esame del reclamo <u>90 giorni</u> nel caso di ulteriore esame con comunicazione finale di accettazione o rifiuto
Procedura oggetti smarriti	Descrizione modalità	I clienti devono telefonare al n. verde descrivendo le caratteristiche dell'oggetto smarrito, giorno ed ora dello smarrimento e corsa sulla quale è avvenuto. E' necessario comunicare le proprie generalità, recapito telefonico entro 5 gg. dalla richiesta verrà data risposta, indicando luogo in cui, se rinvenuto l'oggetto, potrà essere ritirato. Per il ritiro è necessario esibire la carta d'identità.
Rimborsi	- richiesta scritta - tempi di riscontro in giorni	30 giorni

*Si intende per “reclamo”: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

- utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- più canali tra cui:
 - il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato “Reclami” posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito del COAS;
 - inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@consorziocoas.it con rilascio di apposita ricevuta;
 - a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: COAS, Via Stazione 29 14019 VILLANOVA D'ASTI (AT)

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito www.consorziocoas.it in [italiano](#) o in [inglese](#).

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso il Consorzio provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente per servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 Km:

- Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotte
- Informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- Mancanza adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- Mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo, *nelle modalità e con gli elementi sopra indicati*, può essere inoltrato al Consorzio esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso al COAS nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro 30 giorni dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;

b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al Consorzio;

c) :

c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del Consorzio nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;

c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici del COAS o tramite lo sportello assistenza clienti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;

c.3) consegna del reclamo presso una biglietteria, un agente di viaggio, un operatore turistico o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dal COAS nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 11.2.1.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile alla corsa semplice pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;

b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;

c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione – Il Consorzio, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. IL COAS, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

In seconda istanza, in caso di rifiuto o mancata risposta oltre i 90 giorni, i passeggeri possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it, dove troverà tutte le informazioni necessarie), secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 181/2011.

Il reclamo può essere inoltrato, anche, tramite raccomandata postale al seguente indirizzo:

- Via Nizza 230, 10126 TORINO
- o e-mail:
- pec@pec.autorita-trasporti-it (PEC)
 - reclami.bus@autorita-tasporti.it

Il COAS si impegna a riconoscere, dietro richiesta scritta, che dovrà pervenire entro 48 ore dal verificarsi dell'evento, nel solo caso di corsa non effettuata, escludendo i casi di forza maggiore ed esclusivamente nei confronti degli utenti dotati di abbonamento in corso di validità, un rimborso pari al prezzo del biglietto di corsa semplice valido per la tratta per cui il richiedente ha sottoscritto l'abbonamento. Tale importo verrà scalato dal prezzo del successivo abbonamento che l'utente rinnoverà. Nel caso in cui l'utente non rinnovi l'abbonamento, verrà rimborsato direttamente il prezzo del biglietto della corsa semplice.

Secondo quanto disposto dall'art 48 comma 12-ter D.L. 50/2017 convertito con modificazioni dalla Legge 96/2017 in virtù del quale salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n.169, per il trasporto effettuato con autobus nel caso in cui il viaggio subisse una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri avranno diritto al rimborso del prezzo. Tale rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento. L'Azienda risponde inoltre della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso. Secondo quanto disposto dall'art. 17 del Regolamento (UE) n. 181/2011 l'Azienda è responsabile in caso di perdita o danneggiamento di sedia a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dall'Azienda in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri Clienti. Per questo COAS Consorzio Astigiano riconosce al Cliente che subisce un disservizio un indennizzo per il disagio.

Nulla sarà dovuto al Cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- Cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento del Gestore, ivi comprese condizioni climatiche tali da condizionare la normale esecuzione del servizio.
- In caso di sciopero COAS Consorzio Astigiano garantisce i "servizi minimi" previsti alla legge n.146/1990 s.m.i.

10. PERSONALE: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Risultato 2021</i>	<i>Standard 2022</i>
Visibilità personale a contatto con il cliente	% del personale a contatto con l'utente con tesserino visibile	100%	100%
Formazione	- n° ore uomo annue	13,25	13,25
Sicurezza del personale	Frequenza/tipologia visite mediche	Annuale	Annuale

11. MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA.

COAS effettua ogni anno, il monitoraggio della percezione della qualità del servizio di Trasporto Pubblico da parte della clientela.

Sono state compilate 412 schede.

La scala di valutazione va da 1 a 10.

Sono stati ottenuti i seguenti risultati:

Fattore qualitativo valutato	Anno 2021	Soddisfatti (voti ≥ 6)	Standard 2022
1) Regolarità /puntualità del servizio	7.61	398 (96.60%)	≥ 7.50
2) Sicurezza durante il viaggio	7.86	400 (97.09%)	≥ 7.50
3) Pulizia dei mezzi	7.58	390 (94.66%)	≥ 6.50
4) Numero corse per fascia oraria	7.12	385 (93.44%)	≥ 7.00
5) Vicinanza e comodità fermate rispetto origine e destinazione del viaggio	7.88	401 (97.33%)	≥ 6.50
4) Comfort del viaggio (livello di guida)	7.64	388 (94.17%)	≥ 7.50
5) Comfort dei mezzi	7.55	405 (98.30%)	≥ 7.00
6) Facilità reperimento informazioni sul servizio	7.95	402 (97.57%)	≥ 7.00
7) Esaustività informazioni sul servizio	7.83	407 (98.78%)	≥ 7.00
8) Facilità acquisto documenti di viaggio	8.16	396 (96.11%)	≥ 7.00
9) Rapporto qualità del servizio, costi biglietti	7.13	366 (88.83%)	≥ 6.50
10) Facilità di presentare suggerimenti e reclami	7.91	399 (96.84%)	≥ 6.50
11) Tempestività nell'ottenere un riscontro	7.80	382 (92.71%)	≥ 6.50
12) Riconoscibilità e cortesia del personale	8.23	406 (98.54%)	≥ 7.50

12. INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Provincia di Asti - Ufficio Trasporti - Corso Palestro n. 24 14100 Asti- tel. n. 0141 433229;

COAS Consorzio Astigiano- Via alla Stazione n. 29 14019 Villanova d'Asti- tel. n. 0141 937510;

URP Ufficio relazioni con il pubblico –

Ufficio URP Asti
C.so Don Minzoni 86 14100 ASTI
Tel. 0141 / 434611

Ufficio URP Alessandria
V.le Milite Ignoto 26/28 15100 ALESSANDRIA
Tel. 0131 / 445433

Call Centre Aziendale 800-978579
Sito internet aziendale www.consorziocoas.it

ALLEGATO N. 1

SCHEMA-TIPO DI FORMULARIO

A COAS Consorzio Astigiano
Via alla Stazione n° 29 14019 Villanova d'Asti (AT)

Alla Provincia di Asti Ufficio Trasporti
Corso Palestro n° 24 14100 Asti.

DATI RELATIVI AL RICORRENTE

Nome, cognome
o ragione sociale

Residenza, domicilio o sede (via/piazza, n. civico, città, codice postale)

Recapiti

Telefono

Fax

E-mail

Codice fiscale

Eventualmente rappresentato da:

Nome, cognome
o ragione sociale

Residenza, domicilio o sede (via/piazza, n. civico, città, codice postale)

Recapiti

Telefono

Fax

E-mail

Codice fiscale

DATI RELATIVI ALLA CONTROPARTE

COAS Consorzio Astigiano
Indirizzo Internet: www.consorziocoas.it

Via alla Stazione n. 29 14019 Villanova d’Asti

Recapiti
Telefono: 0141.937510
Fax: 0141.947877
Call Center: 800.978579
E-mail : consorziocoas@legalmail.it
Codice fiscale: 01467520050

I. PROBLEMI INCONTRATI

Data in cui è stato riscontrato il problema o i problemi (giorno/mese/anno):
Precisare se il problema si è presentato o no per la prima volta: SI/NO
Problema relativo a:
Mancata esecuzione/esecuzione parziale del servizio ?
Ritardo nella prestazione del servizio ? Durata del ritardo.....
Difetto nella prestazione del servizio ?
Descrivere il difetto:.....
Danni subiti ?
Rifiuto di prestare un servizio ?
Cattiva o insufficiente informazione ?
Modalità di pagamento ?
Spese/fatturazioni non giustificate ?
Valutazione danni ?
Rifiuto di versare un risarcimento ?
Cattiva esecuzione del contratto di servizio ?
Annullamento di una prestazione ?
Altro tipo di problema ?
Descrivere il problema.....

II. DESCRIZIONE SINTETICA DEI FATTI

--

III. DOMANDA DELL'UTENTE

Prestazione del servizio ?
Ripristino del servizio ?
Conclusione del servizio ?
Comunicazione di informazioni ?
Correzione della valutazione dei danni ?
Versamento di risarcimento dei danni per un importo di.....?
Rimborso di altri pagamenti effettuati per un importo di.....?
Pagamento agevolato ?
Altro tipo di domanda ?
Descrivere la domanda.....

IV. FONDAMENTO GIURIDICO (FACOLTATIVO)

--

V. DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI

Elenco documenti allegati:	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	6.

In mancanza di risoluzione amichevole o in mancanza di risposta entro un termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della presente richiesta, mi riservo il diritto di agire in sede giurisdizionale
--

Fatto ail.....**FIRMA**.....