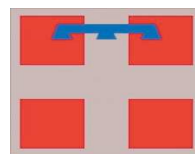




**PROVINCIA DI ASTI**

**SERVIZIO TRASPORTI SICUREZZA PROTEZIONE CIVILE**



**REGIONE  
PIEMONTE**



# **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI MOBILITÀ**

**ANNO 2010**

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 – 2015, 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 AL 22 MAGGIO 2010**

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

- n. 8 Dirigenti a tempo pieno;
- n. 12 Impiegati di cui 1 a tempo parziale;
- n. 112 Personale viaggiante di cui 2 a tempo parziale;
- n. 8 Manutentori a tempo pieno;
- n. 4 Ausiliari di cui 1 a tempo parziale.

#### **Servizi gestiti**

Le autolinee del bacino astigiano gestite da COAS sono elencate nel fascicolo degli orari e delle corse. Il numero complessivo di chilometri/anno per i servizi di trasporto pubblico affidati a COAS è pari a 4.878.989.

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:

- Diretrice Asti-Isola (con inizio corsa da Mombercelli, Cortemilia, Canelli, Calosso, Acqui Terme, Nizza M.to oppure Castelnuovo Calcea): km 666.835,00 annui;
- Diretrice Asti-Torrazzo (con inizio corsa da Montaldo, Montegrosso, Mongardino): km 106.964,00 annui;
- Diretrice Asti-Quarto (con inizio corsa da Altavilla, Masio, Viarigi, Quattordio, Vignale M.to, Felizzano): km 485.718,00 annui;
- Diretrice Asti-Castell'Alfero (con inizio corsa da Vallecerrina, Altavilla M.to, Tonengo, Moncalvo): km 461.909,00 annui;
- Diretrice del Nicese (collegamenti tra Nizza e Mombercelli, Borgoratto, Canelli, Mombaruzzo, Rocchetta Palafea, tra Mombercelli e Vinchio, Quattordio, e tra Castelboglione e Acqui Terme): km 319.622,00 annui;

- Direttrice Asti-Settime (con inizio corsa da Castelnuovo Don Bosco oppure Villanova): km 407.428,00 annui;
- 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): km 1.175.699,00 annui;
- Direttrice Asti-San Damiano (con inizio corsa da Pratomorone e Canale): km 249.165,00 annio;
- Direttrice Asti-Antignano: km 239.165,00 annui;
- Direttrice del Canellese (collegamenti tra Canelli e Rocchetta Palafea, Loazzolo, Savona e collegamenti tra Cortemilia e Acqui Terme): km 347.279,00 annui;
- Servizio urbano di Moncalvo: km 8648 annui.

A cui si aggiungono 218.880 km annui di servizi di trasporto svolti a chiamata e destinati a soggetti con gravi difficoltà motorie.

Per un totale di circa 5.000.000 di chilometri annui di servizi.

## Funzioni e prerogative delle Associazioni dei Consumatori



### Associazione Consumatori Piemonte

L'art. 2 c. 461 l. 244/2007 ha attribuito importanti funzioni e prerogative alle Associazioni dei consumatori, con la finalità di migliorare la tutela dei diritti degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni dei gestori dei servizi.

Spetta in particolare alle Associazioni l'obiettivo di raggiungere intese con il gestore sul contenuto e sulla pubblicizzazione della presente Carta della qualità dei Servizi di Mobilità, nella quale sono descritti gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, per ottenere modalità di ristoro all'utenza in caso d'inadempimenti da parte di COAS Consorzio Astigiano.

Le Associazioni dei Consumatori dovranno essere inoltre consultate obbligatoriamente dalla Provincia di Asti con riferimento agli adempimenti di COAS.

Le Associazioni partecipano al sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi di mobilità, attività svolta sotto la diretta responsabilità della Provincia ed aperta alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia alla Provincia, sia a COAS Consorzio Astigiano, sia alle Associazioni dei consumatori.

La Provincia di Asti, COAS e le Associazioni dei Consumatori, si riuniranno in una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi, durante la quale si terrà conto dei reclami, delle proposte e delle osservazioni dell'utenza.

Con la finalità di dirimere in via extragiudiziale le vertenze che potrebbero sorgere tra COAS Consorzio Astigiano e gli utenti, è disposta la costituzione di un Comitato di conciliazione paritetica con rappresentanti delle Associazioni dei consumatori, della Provincia e di COAS Consorzio Astigiano.

Lo svolgimento delle attività del Comitato di conciliazione è disciplinato secondo le modalità riportate nell'Allegato 1 alla presente Carta.

## 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>Standard 2010</i>
Territorio servito:	Popolazione residente/Kmq (220.156/1.511 kmq)	145,70
Passeggeri trasportati	N° passeggeri trasportati all'anno	2.378.830
Linee	Numero linee per tipologia	n. 57 linee extraurbane n. 1 linea urbana
Estensione della rete	Sommatoria estensione delle linee in Km (semisomma tratte A/R + ½ percorsi circolari)	3371,65
Percorrenza annua	Km percorsi annui	4.660.109
Parco Veicoli	N° veicoli complessivi di cui: – n° veicoli in linea – n° veicoli di riserva	98 COAS garantisce altri mezzi con una riserva minima del 15%
Copertura territoriale	N° comuni della provincia serviti (presenza di almeno una copia corse nei giorni feriali) / N° comuni della provincia	88,9%
Percorrenza media	Vetture km/n. veicoli (4.509.302/98)	46.000
Esposizione media	Esposizione massima del parco rotabile/n. veicoli	0,86

## 2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO:

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard 2010</i>
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,7
Frequenza corse servizio	Min./corse per linee o gruppi di linee omogenee	Corse ad orario
Copertura oraria giornaliera	da ...h a ...h; n° h servizio/giorno	massima da h 04.00 a h 24.00
Distanza media fermate	Km	2,56
Velocità commerciale	Km/h	35
Puntualità	% max ritardi (>10 min.) in h punta	15%
	% max ritardi (>10 min.) in h morbida	5%
Integrazione modale	N° corse intermodali/tot corse	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>Standard 2010</i>
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri/Km percorsi; (Km intercorsi fra 2 incidenti)	0,0000191
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	7,14%
	età media del parco mezzi	8,76
Sicurezza personale e patrimoniale - Denunce (furti, danni molestie) - Collegamenti radio e/o telefonici con organi sicurezza e direzione aziendale	n° denunce/ viaggiatori	0
	% autisti con cellulare	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>Standard 2010</i>
Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/n° mezzi	1
Pulizia completa	Frequenza media in giorni	15
Disinfestazione e lavaggio completo degli interni e della selleria	Frequenza	180

#### **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>Standard 2010</i>
Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che lo utilizzano sul totale	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 1-2-3-4	% mezzi sul totale	92%
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza in mesi	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>Standard 2010</i>
Affollamento (in h punta + h morbida)	- Posti offerti tot per Km prodotti / viaggiatori per Km	3,92
	- Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km	2,83
Fermate	% fermate con pensilina (96/661)	14%
	% fermate con sedili (96/661)	14%
Climatizzazione	% autobus con aria condizionata sul totale	94%
Accessibilità facilitata: - pianale ribassato - 1 gradino - doppia porta centrale	- % mezzi sul tot - % mezzi sul tot - % mezzi sul tot	48% MANCA DATO MANCA DATO
Servizi per viaggiatori portatori di handicap: - annuncio fermate - pedana mobile - ancoraggio carrozzine	- % mezzi sul tot - % mezzi sul tot - % mezzi sul tot	/ 70% 70%
Servizi Aggiuntivi: - musica	- % mezzi sul tot	77%

## 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 (**sede provvisoria**)

C.so Don Minzoni 86 14100 ASTI

Tel. 0141 / 434611

Ufficio URP Alessandria

Via Guasco n. 10 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](http://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>Standard 2010</i>
Diffusione Informazioni al telefono	N° telefonico	800.978.579
	Fascia Oraria operativa	dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00
Diffusione Informazioni via internet	Sito	<a href="http://www.consorziocoas.it">www.consorziocoas.it</a>
	E-mail	<a href="mailto:consorziocoas@legalmail.it">consorziocoas@legalmail.it</a>

Diffusione Informazioni c/o la sede/stazione	Indirizzo	URP Asti Corso Don Minzoni 86 14100 Asti URP Alessandria Via Guasco 10 15100 Alessandria
	Fascia Oraria operativa	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
Diffusione informazioni alle fermate	- % fermate con indicazione orari sulle paline	100%
	% fermate con pensilina con spazi informativi sulla rete	100%
Diffusione informazioni sui mezzi	% mezzi con informazioni su: modalità uso servizio, avvisi variazioni di percorsi, orari e avviso variazioni tariffe	100%
	indicazione visiva di percorso	92%

## 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 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:

Sanzioni in vigore	<p>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)</p> <p>Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio è soggetto al pagamento della sanzione amm.va fissata dall'art 20 della L.R. n.1 del 4/1/2000 (importo pari a 70 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile da La sanzione amm.va si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato nonché dal risarcimento del danno subito dall'Azienda.</p> <p>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.</p> <p>Le altre irregolarità possono essere accertate oltre che dal suddetto perso dell'Azienda, dagli agenti di Polizia Municipale nell'ambito dei ll'ambit di rispettiva competenza.</p>
Integrazione tariffaria (possibilità di usufruire di un solo abbonamento per i servizi integrati)	<p><u>Formula 4 e 5 zone:</u></p> <p>valido dal primo all'ultimo giorno del periodo per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata dalla convenzione</p>
Reperibilità biglietti	A bordo di tutti gli autobus, presso l'URP e nei punti vendita convenzionati
Punti vendita sul territorio	0,00017
Punti vendita sui mezzi	100%
Convalida biglietti e abbonamenti a bordo	100%

## 9. GESTIONE : SUGGERIMENTI - RECLAMI - RIMBORSI

L'utente, o la categoria di utenti, che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, può promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta secondo le modalità previste nell'Allegato 1.

La procedura conciliativa è avviata con la presentazione da parte dell'utente di un'istanza formulata seguendo lo schema-tipo di formulario riportato quale Allegato 2.

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>Standard 2010</i>

Raccolta suggerimenti e reclami	Descrizione modalità	Per reclami in caso di controversie il viaggiatore può inviare comunicazione, seguendo il modello dell'allegato 2, scritta alla Direzione d'Esercizio di COAS Via alla Stazione 29 – 14100 Villanova d'Asti oppure collegandosi al sito <a href="http://www.consorziocoas.it">www.consorziocoas.it</a>
Riscontro suggerimenti e reclami	- n° giorni entro cui si da risposta	20 giorni
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 e' necessario esibire la carta d'identità.
Rimborsi	- richiesta scritta - tempi di riscontro in giorni	30 giorni

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.

Per il rimborso la corsa con più di 90 minuti di ritardo è considerata come corsa non effettuata.

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 standards 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>Standard 2010</i>
Visibilità personale a contatto con il cliente	% del personale a contatto con l'utente con tesserino visibile	100%

Formazione	- n° ore uomo annue	13,25
Sicurezza del personale	Frequenza/tipologia visite mediche	Annuale

### **11. MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA.**

COAS effettua ogni anno, mediante un'azienda specializzata al fine di garantire l'obiettività dei risultati, il monitoraggio della percezione della qualità del servizio di Trasporto Pubblico da parte della clientela.

L'indagine consente il rilievo e la valutazione almeno dei seguenti fattori:

- 1) Regolarità /puntualità del servizio
- 2) Sicurezza durante il viaggio
- 3) Pulizia dei mezzi
- 4) Comfort del viaggio (livello di guida)
- 5) Comfort dei mezzi
- 6) Facilità reperimento informazioni sul servizio
- 7) Esaustività informazioni sul servizio
- 8) Facilità acquisto documenti di viaggio
- 9) Rapporto qualità del servizio, costi biglietti
- 10) Facilità di presentare suggerimenti e reclami
- 11) Tempestività nell'ottenere un riscontro
- 12) Riconoscibilità del personale
- 13) Professionalità e cortesia del personale

Le Associazioni partecipano al sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi di mobilità, con particolare riferimento alla definizione delle modalità di svolgimento ed alla valutazione dei risultati, del monitoraggio del livello di soddisfazione della clientela.

### **12. INDIRIZZI E NUMERI UTILI**

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

**COAS Consorzio Astigiano-**  
937510;

Via alla Stazione n. 29 14019 Villanova d'Asti- tel. n. 0141

**URP Ufficio relazioni con il pubblico –**

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

Ufficio URP Alessandria  
Via Guasco n. 10                      15100                      ALESSANDRIA  
Tel. 0131 / 445433

**Call Centre Aziendale**                      800-978579

**Sito internet aziendale**                      [www.consorziocoas.it](http://www.consorziocoas.it)

**ACP – Associazione Consumatori Piemonte** tel. 011 4367413 – 011 4366566

Via San Francesco d'Assisi n. 17  
10122 Torino.

Via Garetti n. 34  
14100 Asti.

**ACU – Associazione Consumatori Utenti** tel. 011 5690509- 0141 1856264 Fax 0141 090114

Piazza Gran Madre di Dio n. 3  
10131 Torino.

Via Liprandi n. 15  
*Cocconato D'Asti (AT)*  
[asti@movimentoconsumatori.it](mailto:asti@movimentoconsumatori.it)

**Adiconsum Piemonte** tel. 011 6520499

Via Madama Cristina n. 50  
10126 Torino.

Via XX Settembre n.10  
14100 Asti

**Adoc Piemonte** tel. 011 4364331

Via Parma n. 10  
10152 Torino.

Corso Alfieri n. 157

14100 Asti.

**Federconsumatori Piemonte** tel. 011 285981

Via Pedrotti n. 25  
10152 Torino

**Movimento Consumatori** tel. 011 5069546 - 0141 1856264 Fax 0141 090114

Via San Secondo n. 3  
10128 Torino.

Via Liprandi n. 15  
*Cocconato D'Asti (AT)*  
asti@movimentoconsumatori.it



**PROVINCIA DI ASTI**  
Medaglia d'Oro al Valor Militare



ACU Associazione Consumatori Utenti



Associazione Consumatori Piemonte



**COAS CONSORZIO ASTIGIANO**

## ALLEGATO 1

### “Procedura di conciliazione paritetica”

#### **Premesso che:**

- Il COAS Consorzio Astigiano di Villanova d'Asti (AT) persegue costantemente l'obiettivo di accrescere la qualità dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico offerti ai viaggiatori e meritare la fiducia della propria clientela, anche promuovendo l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la soluzione di eventuali controversie;
- Le Associazioni di Consumatori, firmatarie del presente protocollo, sono da tempo impegnate nel dare impulso e concreta attuazione a nuovi meccanismi di tutela dei consumatori anche attraverso attività di controllo e monitoraggio dei parametri di qualità e privilegiano la soluzione extragiudiziale delle vertenze tra aziende e consumatori;
- La Provincia di Asti il 22 dicembre 2009, con la sottoscrizione di apposito contratto, ha affidato a COAS Consorzio Astigiano il servizio di trasporto pubblico locale automobilistico

extraurbano e deve vigilare in ordine al rispetto degli standard qualitativi, all'implementazione del sistema di monitoraggio, all'integrazione tariffaria, ai rapporti con l'utenza, promuove l'introduzione di mezzi ecologici e favorisce l'utilizzo di vettori collettivi in luogo di quelli individuali.

- Provincia, COAS e le Associazioni concordano nel ritenere che l'introduzione della conciliazione paritetica rappresenta uno strumento adeguato per la risoluzione extragiudiziale delle controversie;

Si definisce la seguente

### **“Procedura di conciliazione paritetica”.**

#### **Art. 1 Disposizioni generali**

- Provincia, Associazioni dei Consumatori e COAS intendono, di comune accordo, adottare stabilmente la Procedura Paritetica di Conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra COAS e gli utenti del servizio di trasporto pubblico locale;
- La procedura tiene conto dei principi generali di indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, libertà, rappresentanza, efficacia, equità e imparzialità contenuti nelle Raccomandazioni UE 257/1998 e 310/2001 relative alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo. È finalizzata a pervenire a un'amichevole composizione della controversia fra l'utente e COAS tenendo conto dei fatti e delle circostanze del singolo caso.

#### **Art. 2 Comitato e Procedura di Conciliazione**

- La risoluzione non giudiziale delle controversie avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta
- Il reclamo deve essere compilato con l'apposito modulo di richiesta da inoltrare (via fax, raccomandata a/r o in via telematica) o tramite le Associazioni di Consumatori firmatarie o direttamente dal cliente alla Provincia di Asti, Corso Palestro n. 24, 14100 Asti, oppure all'indirizzo e-mail: [trasporti@cert.provincia.asti.it](mailto:trasporti@cert.provincia.asti.it) ;
- Se non viene indicata l'Associazione che dovrà rappresentare il consumatore nella conciliazione, si provvederà ad assegnare la domanda ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo in applicazione di un criterio turnario;

- Il Comitato di Conciliazione, composto da tre Conciliatori designati rispettivamente: da COAS, dalle Associazioni dei Consumatori e dalla Provincia di Asti, esaminerà la domanda tenendo conto degli impegni contrattuali, della normativa di settore e delle norme di tutela dei consumatori e, secondo principi di equità, valuterà la possibilità di formulare una proposta di conciliazione soddisfacente per le parti, che comunque verrà sottoposta al cliente per l'eventuale accettazione;
- La procedura di conciliazione riguarderà reclami relativi ai viaggi gestiti da COAS.

### **Art. 3 Sede del Comitato di Conciliazioni e Segreteria Tecnica**

- Il Comitato di Conciliazione si riunisce presso la sede del Servizio Trasporti della Provincia di Asti in Corso Palestro n. 24, 14100 Asti;
- Al funzionamento del Comitato di Conciliazione provvede un ufficio di segreteria che svolge le seguenti attività:
  - a. riceve le domande finalizzate all'avviamento della Procedura;
  - b. tiene ed aggiorna l'elenco dei conciliatori indicati dalle Associazioni dei Consumatori, da COAS e dalla Provincia;
  - c. convoca i componenti del Comitato di Conciliazione;
  - d. riceve da parte dei conciliatori il verbale di proposta conciliativa, ovvero il verbale di mancato accordo e ne conserva copia;
  - e. notifica gli accordi di conciliazione

### **Art. 4 Lingua**

- La procedura è condotta in lingua italiana.

### **Art. 5 Disposizioni transitorie**

- È prevista una revisione dello strumento della conciliazione dopo i primi sei mesi, al fine di verificare la funzionalità della procedura.

### **Art. 6 Durata**

- La presente procedura ha la durata corrispondente all'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano in atto.

## ALLEGATO N. 2

### 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](http://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](mailto: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

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

## IV. FONDAMENTO GIURIDICO (FACOLTATIVO)

--

## V. DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI

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

<b>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</b>
--

Fatto a .....il.....FIRMA.....