



Carta della mobilità

Anno 2026



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 della Mobilità 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 di servizio tra l'Agenzia della Mobilità Piemontese ed il gestore COAS Consorzio Astigiano 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.



Riferimenti normativi vigenti

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (G.U. n. 43 del 22/01/94), dalla Legge 11/07/95 n. 273 (G.U. n. 160 11/07/95) e dal D.P.C.M. del 19/05/95 (G.U. n. 123, 29/05/95).

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

Principi fondamentali della Carta

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 e obiettivi noti;
- * Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o disabili) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica di COAS.

Continuità del servizio

- * 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;
- * inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

Trasparenza e 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.



Profilo Aziendale

Il consorzio COAS 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. In origine il COAS era costituito da 7 aziende, Autolinee Giachino con sede a Villanova d'Asti, Gelosobus con sede a Canelli, Asti Servizi Pubblici con sede ad Asti, Gruppo Torinese Trasporti con sede a Torino, Arfea e Autolinee F.lli Mortara entrambe con sede ad Alessandria e Atav Vigo con sede a Torino.

A seguito dei risultati della gara il servizio di TPL è stato aggiudicato a COAS il 10/11/2009 che ha iniziato a gestire il servizio di TPL a partire dal 22/05/2010.

Alla naturale scadenza contrattuale prevista per il 21/05/2016, attraversando anche il biennio contrassegnato dalla pandemia, sono succedute proroghe che hanno portato all'attuale scadenza contrattuale prevista per il 31/12/2026.

Nel frattempo in data 01/11/2016 il contratto è stato trasferito dall'Amministrazione Provinciale di Asti all'Agenzia della Mobilità Piemontese, consorzio costituito ai sensi dell'art. 8 della L.R. 1/2000 e ss.mm.ii. per l'esercizio in forma obbligatoriamente associata di tutte le funzioni, trasferite o delegate, in materia di trasporto pubblico locale, degli enti soggetti di delega ex L.R. 1/2000 assumendo tutte le funzioni trasferite o delegate in materia di trasporto pubblico locale, conformemente alla programmazione regionale e con le risorse messe a disposizione dalla Regione, degli Enti aderenti in ambito regionale.

Nell'arco di questi 15 anni la composizione delle aziende consorziate è variata a seguito di cessioni o accorpamenti delle imprese costituenti. Attualmente le aziende consorziate sono 4, le originarie Autolinee Giachino, Asti Servizi Pubblici e Gruppo Torinese Trasporti a cui si è aggiunta ad inizio 2024 la Bus Company con sede legale a Torino ed amministrativa a Saluzzo.

Il Consorzio fin dall'inizio si avvale del personale e dei mezzi messi a disposizione dalle aziende consorziate, ottimizzando la gestione, al fine di ridurre i costi e migliorare il servizio al cliente.



Il Personale

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.

Il personale medio in servizio nell'anno 2024 a confronto con l'anno 2023

Funzione	Descrizione	n. FTE (Full Time Equivalent) anno 2024	n. FTE (Full Time Equivalent) anno 2023
Addetti alla guida e al movimento	Autisti	100,20	98,57
Addetti alla manutenzione	Meccanici e operatori di manutenzione e pulizia	12,79	8,39
Amministrazione	Impiegati compresi capi-turno, capi-operai e graduati	12,72	12,24
Altro	Operatori non rientranti nelle specifiche categorie di cui sopra	1,55	1,74
TOTALE		127,26	120,94

Il Parco autobus

Il servizio si avvale di una flotta ottimale di 83 autobus di proprietà delle aziende consorziate e di 13 autobus di proprietà di aziende sub-affidatarie per un totale di 96 mezzi, le cui dimensioni variano. Questa varietà di lunghezze permette di avere autobus con diverse capacità, permettendo così di adattare l'offerta di posti in base ai picchi di domanda.

Il parco delle aziende consorziate attualmente in servizio

Tipologia	Numero totale	Elettrico	Diesel	Metano (CNG-LNG)	Euro II	Euro III	Euro IV	Euro V	Euro VI	Pedana	Porta bici
Cortissimo (fino a 7,49 m)	4	1	3	0	0	0	0	1	2	3	0
Corto (da 7,50 m a 8,59 m)	15	0	15	0	0	0	0	4	11	11	1
Medio (da 8,60 m a 10,29 m)	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
Normale (da 10,30 m a 11,79 m)	7	0	7	0	0	2	0	0	5	7	1
Lungo (da 11,80 m a 13,00 m)	56	0	49	7	0	5	0	8	43	54	23
TOTALE	83	1	75	7	0	7	0	13	62	76	25



I Depositi

L'Azienda utilizza 10 depositi di superficie per un totale di 18.510 mq nei quale sono presenti impianti di erogazione carburante, impianti di pulizia e lavaggio, impianti di ricarica per i mezzi elettrici e impianti fotovoltaici.

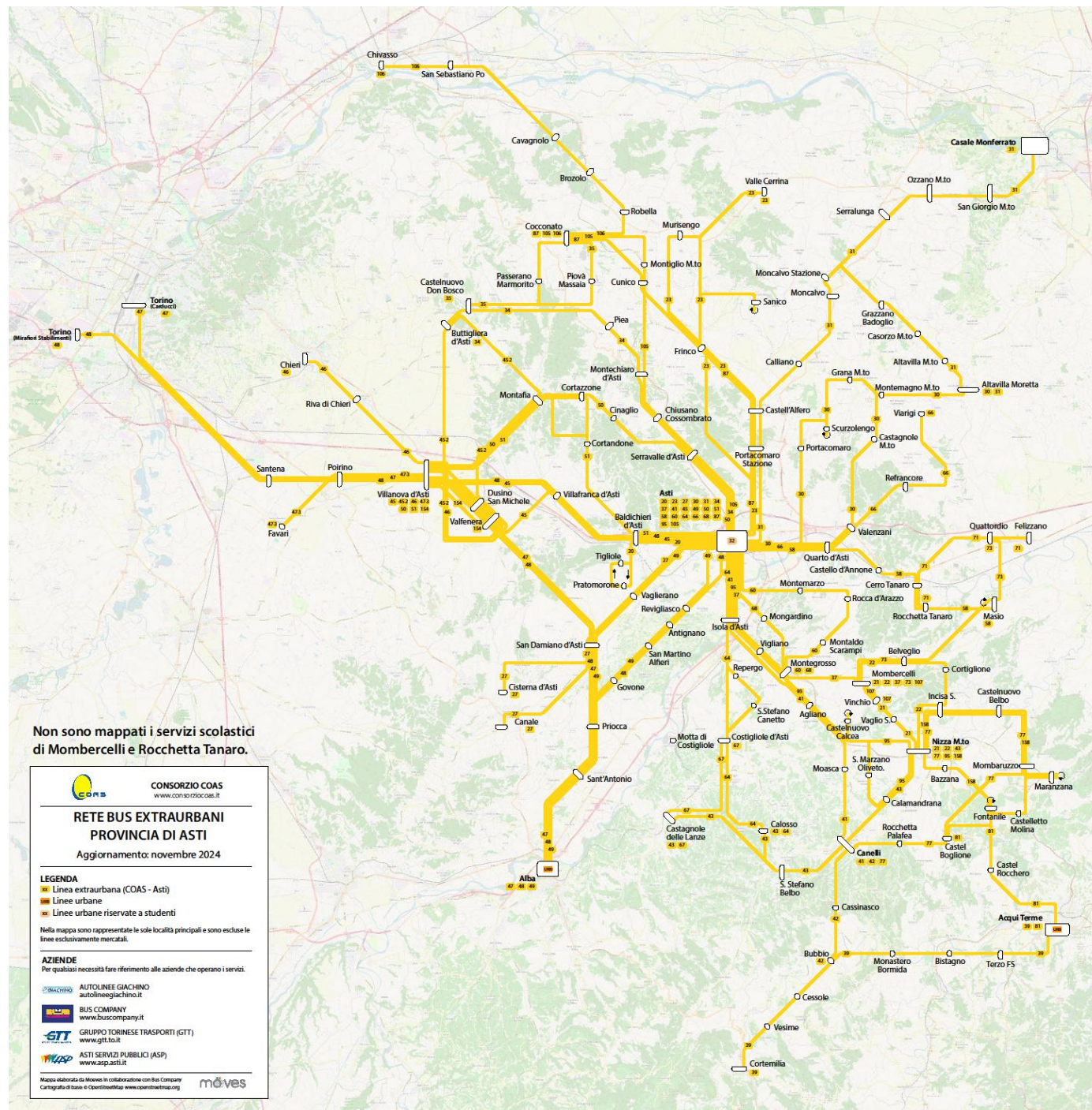
I depositi delle aziende consorziate

Consorzata	Ubicazione	Superficie totale (m2)	Pompa rifornimento	Colonnine ricarica elettrici	Impianti di lavaggio	Impianti fotovoltaici
Asti Servizi pubblici	Asti – Località Rilate 72	150	SI	SI	SI	SI
Autolinee Giachino	Villanova d'Asti (AT) – Via alla Stazione 29	3.663	SI	SI	SI	SI
Autolinee Giachino	Castelnuovo Don Bosco (AT) – Viale Europa 9	3.140	SI	NO	SI	NO
Autolinee Giachino	Priocca (CN)– Strada Berca 13	688	NO	NO	NO	NO
Autolinee Giachino	Torino – Via Giordano Bruno 83	500	SI	SI	SI	NO
Bus Company	Canelli (AT) – Via Giuseppe Contratto 12	4.930	SI	SI	SI	NO
Bus Company	Altavilla (AL) – Regione Moretta 12	4.471	SI	NO	NO	NO
Gruppo Torinese Trasporti	Canale (CN) – Corso Asti 4	579	SI	NO	SI	NO
Gruppo Torinese Trasporti	Cerrina (AL) – Via Nazionale 64	305	NO	NO	NO	NO
Gruppo Torinese Trasporti	Chivasso (TO) – Via Orti 46/8	84	NO	NO	NO	NO
TOTALE	10	18.510	7	4	6	2



La rete

Il servizio di mobilità di competenza del Consorzio è svolto nell'area omogenea della Provincia di Asti per il servizio extraurbano ed interessa, principalmente, i comuni di Asti, Alba, Canelli, Cortemilia, Acqui Terme, Nizza Monferrato, Villanova d'Asti, Castelfranco d'Asti, San Damiano d'Asti, Chivasso, Torino, Cocconato, Montechiaro d'Asti, Chieri e Canale.





Le linee extraurbane

Il Consorzio ha attualmente in concessione 44 linee extraurbane che si sviluppano per la maggior parte nel territorio provinciale di Asti ma che collegano anche centri abitati della attigue province di Alessandria, Cuneo e Torino.

Elenco delle linee (1 di 2)

Codice	Descrizione	Azienda esercente	Codice	Descrizione	Azienda esercente
20	ASTI - BALDICHIERI - PRATOMORONE	ASP	43	CANELLI-NIZZA	BUS COMPANY
21	MOMBERCELLI - VINCHIO - NIZZA	ASP	60	ASTI-MONTALDO SCARAMPI	BUS COMPANY
22	MOMBERCELLI - BELVEGLIO - NIZZA	ASP	64	ASTI-CALOSSO	BUS COMPANY
30	ALTAVILLA - GRANA - ASTI	BUS COMPANY	66	VIARIGI - ASTI	BUS COMPANY
31	ALTAVILLA - MONCALVO - ASTI	BUS COMPANY	67	COSTIGLIOLE – CASTAGNOLE LANZE	BUS COMPANY
32	ASTI MOVICENTRO – ASTI HTL SALERA	BUS COMPANY	77	CANELLI-ROCCHETTA P.-MOMBARUZZO-NIZZA	BUS COMPANY
37	MOMBERCELLI-ASTI	BUS COMPANY	81	CASTELBOGLIONE - ACQUI	BUS COMPANY
39	CORTEMILIA-ACQUI	BUS COMPANY	95	ASTI-VIGLIANO FS-MONTEGROSSO-AGLIANO-MOASCA-S. MARZANO-NIZZA	BUS COMPANY
41	CANELLI-ASTI	BUS COMPANY	158	NIZZA-MOMBARUZZO-INCISA-NIZZA	BUS COMPANY
42	CORTEMILIA-CANELLI	BUS COMPANY	34	CASTELNUOVO DON BOSCO - ASTI	GIACHINO



Elenco delle linee (2 di 2)

Codice	Descrizione	Azienda esercente	Codice	Descrizione	Azienda esercente
35	SCOLASTICA CASTELNUOVO DON BOSCO	GIACHINO	105B	COCCONATO - CHIVASSO	GIACHINO – GTT – BUS COMPANY
45	VILLANOVA - DUSINO - FERRERE - ASTI	GIACHINO	154	VILLANOVA FS - VALFENERA DEV.	GIACHINO
46	VILLANOVA - DUSINO - CHIERI	GIACHINO	23	VALCERRINA - ASTI	GTT
47	ALBA - SAN DAMIANO - VALFENERA	GIACHINO	27	CANALE - ASTI	GTT
47B	VALFENERA - TORINO CON DIRAM.	GIACHINO	58	MASIO - ASTI FS	AVIOSI
48	ALBA-DUSINO SAN MICHELE	GIACHINO	68	MONGARDINO - ASTI CON PROLUNG.	HOLLIBUS
48B	DUSINO - RIVALTA FIAT AVIO - CON DEVIAZIONI E DIRAMAZIONI FIAT MIRAFIORI	GIACHINO	87	TONENGO - MORANSENGO - CUNICO	HOLLIBUS
49	ASTI - GOVONE - ALBA DEV. E DIRAM.	GIACHINO	71	ROCCHETTA - QUATTORDIO CON DIRAMAZIONI	RATTI
50	ASTI - CINAGLIO - VILLANOVA CON DEV.	GIACHINO	72	SCOLASTICA DI ROCCHETTA TANARO	RATTI
51	VILLANOVA - MONTAFIA - VIALE - MONALE - ASTI FS	GIACHINO	73	MOMBERCELLI-QUATTORDIO	SQUILLARI
56	VILLANOVA FS - VALFENERA DEV.	GIACHINO	74	SCOLASTICA DI MOMBERCELLI	SQUILLARI
105	ASTI - COCCONATO	GIACHINO – GTT – BUS COMPANY	107	MOMBERCELLI-VINCHIO	SQUILLARI

Altri servizi di trasporto

Il servizio a chiamata del Pianalto Astigiano

Il Consorzio eroga un servizio a chiamata, effettuato dalla consorziata Autolinee Giachino, nella zona del cosiddetto Pianalto Astigiano che raggruppa i territori dei comuni di Villanova d'Asti, Valfenera, San Paolo Solbrito, Dusino San Michele, Cellarengo, Buttigliera. Il servizio è attivo tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, nelle fasce orarie tra le 9 e le 12 e tra le 15 e le 19.

E' possibile prenotare il servizio telefonando al n. 0141-937510 al massimo entro le ore 12 del giorno lavorativo precedente. Il bus si ferma presso le fermate di linea dislocate nelle zone servite e quindi non è un servizio di tipo door to door. Il costo del biglietto corrisponde a quello delle tariffe extraurbane standard, senza applicazione di maggiorazioni, diritti di prenotazione o altro. Per questa tipologia di servizio non vengono accettati abbonamenti.

Le prenotazioni non possono essere più di una alla volta, onde consentire l'utilizzo del servizio al maggior numero di persone possibile, e sono soggette a riconferma da parte della società esercente che ha facoltà di concordare modifiche al fine di massimizzare i carichi di passeggeri e limitare al minimo le percorrenze.

Parametro	Descrizione del parametro	Risultato 2024	Risultato 2023	Standard 2025
Qualità servizi a chiamata	Passeggeri trasportati / vetture-km con passeggeri a bordo	0,08	0,08	mantenimento

I servizi speciali per soggetti con gravi difficoltà motorie

Il Consorzio eroga dei servizi speciali per i soggetti con gravi difficoltà motorie, coordinati dalla consorziata ASP ed eseguiti da due aziende sub affidatarie, la società G. & C. e la cooperativa Il Faro.

Il servizio è riservato esclusivamente alle persone con invalidità al 100% (con invalidità documentata ai sensi di legge) ed i soggetti non deambulanti (soggetti che versano, anche temporaneamente, in condizioni di impossibilità a deambulare autonomamente). I soggetti fruitori sono tenuti a presentare autocertificazione della propria condizione.

Il servizio è svolto in tutti i giorni feriali dell'anno escluso 4 settimane di agosto.

Il servizio è limitato al territorio provinciale, con esclusione degli spostamenti svolti nel territorio di un solo Comune. Esso è esteso ai collegamenti con il polo di Acqui terme, senza effettuare fermate di carico, ad eccezione di quella del capolinea per il viaggio di ritorno.

Le prenotazioni vanno indirizzate direttamente ai vettori ai seguenti numeri di contatto:

IL FARO tel. 0141 592415 – G. & C. tel. 0141 75452

Vengono applicate tariffe particolari diverse da quelle ordinarie del trasporto pubblico.

Nelle seguenti pagine della carta viene pubblicato in dettaglio il regolamento del servizio.



Servizi garantiti in caso di sciopero

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

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



I FATTORI DI QUALITA'

Parametri e standard

Il Consorzio 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

Il Consorzio 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, per il servizio a chiamata e per i servizi speciali, nel rispetto degli standard minimi di qualità e delle prescrizioni previste dal Contratto e dalla Carta della qualità dei servizi di mobilità.

Parametro	Descrizione del parametro	Risultato 2024	Risultato 2023	Standard 2025
Territorio servito	Popolazione residente / kmq	137,31 ab. per kmq	137,70 ab. per kmq	137,31 ab. per kmq
Passeggeri trasportati	Numero di viaggiatori-anno	2.434.785	2.506.156	2.434.785
Efficacia del servizio	Passeggeri paganti / vetture-km annue	58,45%	61,97%	59%
Linee extraurbane	Numero di linee	44	49	44
Servizi a chiamata	Numero di servizi	1	1	1
Servizi Speciali	Numero di servizi	1	1	1
Estensione della rete	Somma dei percorsi delle linee	9.606 km	9.322 km	9.606 km
Percorrenza annua	Vetture-km anno	4.165.781 km	4.044.103 km	4.165.781 km
Parco veicoli	Numero di autobus	96	96	96
Copertura territoriale	Numero comuni serviti / totale comuni della provincia di Asti	93,16%	93,16%	93,16%
Percorrenza media	Vetture-km-anno / numero di autobus	43.394 km	42.126 km	43.394 km

2 Regolarità del servizio

Parametro	Descrizione del parametro	Risultato 2024	Risultato 2023	Standard 2025
Regolarità del servizio extraurbano	Numero corse effettuate / Numero corse programmate	99,68%	99,93%	99,68%
Fascia di copertura oraria giornaliera	Preso ad esame il giorno feriale con massimo servizio	Dalle ore 4:00 alle ore 24:00 – 20 ore di servizio giornaliero	Dalle ore 4:00 alle ore 24:00 – 20 ore di servizio giornaliero	mantenimento
Distanza media tra le fermate	Media km. tra una fermata e l'altra	2,96	2,96	2,96
Velocità Commerciale	Vetture-km annue / ore di servizio	31,37 Kmh	31,24 Kmh	31,37 Kmh
Puntualità	Numero corse effettuate con ritardo > 10 minuti al capolinea / Numero di corse effettuate totali	0,04%	3,1%	0,04%
	Numero corse effettuate con ritardo > 5 minuti al capolinea / Numero di corse effettuate totali	Dato non disponibile	Dato non disponibile	Dato non disponibile
Scostamento da orario	Tempo di ritardo / tempo di percorrenza	0,5%	0,52%	mantenimento
Integrazione intermodale	Numero corse con passaggio presso un nodo intermodale (movicentro - stazioni FS – fermate servizi urbani – altro) / numero corse totali	69,69%	69,69%	69,69%

3 Sicurezza

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

- * la sicurezza del personale aziendale, impiegato nelle diverse mansioni, caratterizzate da uno specifico profilo di rischio;
- * 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:

- * analisi dei fattori di rischio, generali e specifici;
- * formazione e sensibilizzazione del personale;
- * scelta e gestione delle tecnologie di supporto;
- * presidio e controllo del servizio, con proprio personale e il supporto delle forze dell'ordine;
- * 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.

Parametro	Descrizione del parametro	Risultato 2024	Risultato 2023	Standard 2025
Incidentalità dei mezzi	Numero sinistri / vetture-km annue	0,000006	0,000006	0,000006
Vetustà dei mezzi PAO consorziate	Numero autobus > 15 anni / numero autobus totali PAO consorziate	8,43%	25,81%	18%
Età media del parco autobus PAO consorziate	Età di ogni autobus / numero autobus totali PAO consorziate	6,45	5,79	7,5
Denunce	Numero denunce / viaggiatori trasportati	0	0	0
Sicurezza	Numero segnalazioni / numero corse effettive	0%	2%	2%
Collegamento personale con FFOO, centrali operative aziendali	Numero di autisti dotati di cellulare / numero autisti totale	100%	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:

- * Interventi a frequenza giornaliera. (Pulizia ordinaria dei pavimenti e delle cappelliere, vuotatura dei portacenere);
- * 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).
- * 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.

Parametro	Descrizione del parametro	Risultato 2024	Risultato 2023	Standard 2025
Pulizia ordinaria dei mezzi	Numero di interventi / numero autobus	100%	100%	100%
Pulizia completa	Frequenza media in giorni	Ogni 15 giorni	Ogni 15 giorni	Ogni 15 giorni
Disinfestazione e lavaggio completo degli interni e della selleria	Frequenza media in giorni	Ogni 365 giorni	Ogni 365 giorni	Ogni 365 giorni

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.

Il parco delle aziende consorziate attualmente in servizio

	Numero totale	Elettrico	Diesel	Metano (CNG-LNG)	Euro II	Euro III	Euro IV	Euro V	Euro VI
TOTALE	83	1	75	7	-	-	-	-	-
%	100%	1,20%	90,36%	8,44%	-	-	-	-	-
Standard 2025	-	1,20%	90,36%	8,44%					
TOTALE	-	-	82		0	7	0	13	62
%	-	-	100%		0	8,53%	0	15,85%	75,62%
Standard 2025	-	-	-		0	8,53%	0	15,85%	75,62%

Parametro	Descrizione del parametro	Risultato 2024	Risultato 2023	Standard 2025
Efficienza energetica	Consumo energetico / posti-km	959 TEP / 216.498.017 = 4,4296E-06	953 TEP / 142.865.118 = 6,670627605543293e-6	mantenimento

6 Comfort

COAS è impegnato a migliorare il comfort sia dei mezzi che delle fermate. Oltre al graduale rinnovo del parco veicoli, occorre adeguare i posti a disposizione con una ridistribuzione 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.

Parametro	Descrizione del parametro	Risultato 2024	Risultato 2023	Standard 2025
Load factor	Viaggiatori-km / Posti-km offerti	21,28%	22,20%	> 25%
Fermate	Numero fermate con pensilina / numero totale fermate	29,55%	Dato non disponibile	mantenimento
Fermate	Numero fermate con sedili / numero totale fermate	27,92%	Dato non disponibile	mantenimento
Climatizzazione	Numero autobus con impianto A/C / numero totale di autobus (PAO consorziate)	100%	100%	100%
PRM Persone con ridotta mobilità	Numero autobus muniti di sollevatore per carrozzine / numero totale di autobus (PAO consorziate)	91,57%	89,16%	91,57%
Persone con disabilità auditiva-visiva	Numero autobus muniti di indicatori audio-video di prossima fermata (PAO consorziate)	100%	100%	100%

7 Informazioni alla clientela

Tutte le informazioni relative al servizio, quali orari, avvisi, tariffe, abbonamenti, oggetti rinvenuti, reclami si possono ottenere attraverso i canali del Consorzio e delle Aziende Consorziate.

Azienda	Indirizzo	Telefono	Numero verde	Mail	Web	App						
COAS	Via alla Stazione 29 14019 Villanova d'Asti (AT)	0141937510	800978579	info@consorziocoas.it	https://consorziocoas.it/		NO	NO	NO	NO	NO	NO
Autolinee Giachino	Via alla Stazione 29 14019 Villanova d'Asti (AT)	0141937510	NO	info@autolineeggiachino.it	https://autolineeggiachino.it/		SI	SI	SI	NO	NO	NO
Bus Company	Via Circonvallazione 19 12037 Saluzzo (CN)	0175478811	NO	info@buscompany.it	https://www.buscompany.it/		SI	SI	SI	SI	SI	NO
Gruppo Torinese Trasporti	Corso Turati 19/6 10128 Torino	01157641	800019152 da rete fissa 0110672000 da rete mobile	gtt@gtt.to.it	https://www.gtt.to.it/cms/		SI	SI	SI	SI	SI	NO
Asti Servizi Pubblici	Corso Don Minzoni 86 14100 Asti	0141434611	NO	info@asp.asti.it	https://asp.asti.it/		SI	SI	SI	NO	NO	SI



8 Titoli di Viaggio

Biglietti e abbonamenti aziendali

I biglietti e gli abbonamenti si possono acquistare presso le sedi e le biglietterie aziendali, le rivendite convenzionate, i siti web, le app ed a bordo dei bus.

Le tariffe dei servizi di trasporto pubblico locale sono quelle previste dalla D.G.R. 13-6608 del 04/11/2013 e vengono annualmente adeguate all'inflazione programmata con delibera dell'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Qui di seguito l'elenco dei titoli di viaggio previsti dalla D.G.R. per la generalità delle aziende di trasporto pubblico locale extraurbano, calcolate sulla base di fasce chilometriche predeterminate:

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE: è valido per una singola corsa;

ABBONAMENTO SETTIMANALE ILLIMITATO: è valido per la settimana nella quale è stato acquistato, per un numero di corse illimitato (festivi compresi);

ABBONAMENTO MENSILE FER 5 gg: è valido sulle sole autolinee specifiche per lavoratori (operaie) per numero 42 corse mensili dal lunedì al venerdì;

ABBONAMENTO TRIMESTRALE FER 5 gg: è valido per 3 mesi consecutivi sulle sole autolinee specifiche per lavoratori (operaie) per numero 126 corse (42 corse al mese) dal lunedì al venerdì

ABBONAMENTO MENSILE ILLIMITATO: è valido per il mese in cui è stato acquistato, per un numero illimitato di corse (festivi compresi)

ABBONAMENTO TRIMESTRALE ILLIMITATO: è valido per 3 mesi consecutivi, per un numero illimitato di corse (festivi compresi)

ABBONAMENTO ANNUALE ILLIMITATO: è valido per un anno, per un numero illimitato di corse (festivi compresi)

ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI ILLIMITATO: è valido dal 1 settembre al 30 giugno dell'anno successivo, per un numero illimitato di corse (festivi compresi).

E' riservato agli studenti fino a 25 anni di età e deve essere accompagnato da un documento di riconoscimento e per gli studenti da 15 a 25 anni da un documento comprovante l'iscrizione scolastica.

TESSERA FACOLTATIVA 20 CORSE: è valida per n. 20 corse da effettuarsi nei 60 giorni a partire dalla data di prima validazione

Esclusivamente per i servizi svolti dalla consorziata Gruppo Torinese Trasporti la D.G.R. 13-6608/2013 NON prevede le tipologie ABBONAMENTO MENSILE FER 5 gg, ABBONAMENTO TRIMESTRALE FER 5 gg, ABBONAMENTO TRIMESTRALE ILLIMITATO, TESSERA FACOLTATIVA 20 CORSE. Le tariffe sono inoltre calcolate sulla base di zone predeterminate e possono differire quindi da quelle per fasce chilometriche applicate dalla generalità delle aziende di trasporto pubblico locale extraurbano.

Area integrata FORMULA

L'Area Integrata FORMULA comprende Torino e un'area circostante che si estende per circa 40 km di raggio nella Provincia di Torino.

L'area è articolata in anelli concentrici, suddivisi in 19 zone:

* Torino, indicata con la lettera U (zona urbana)

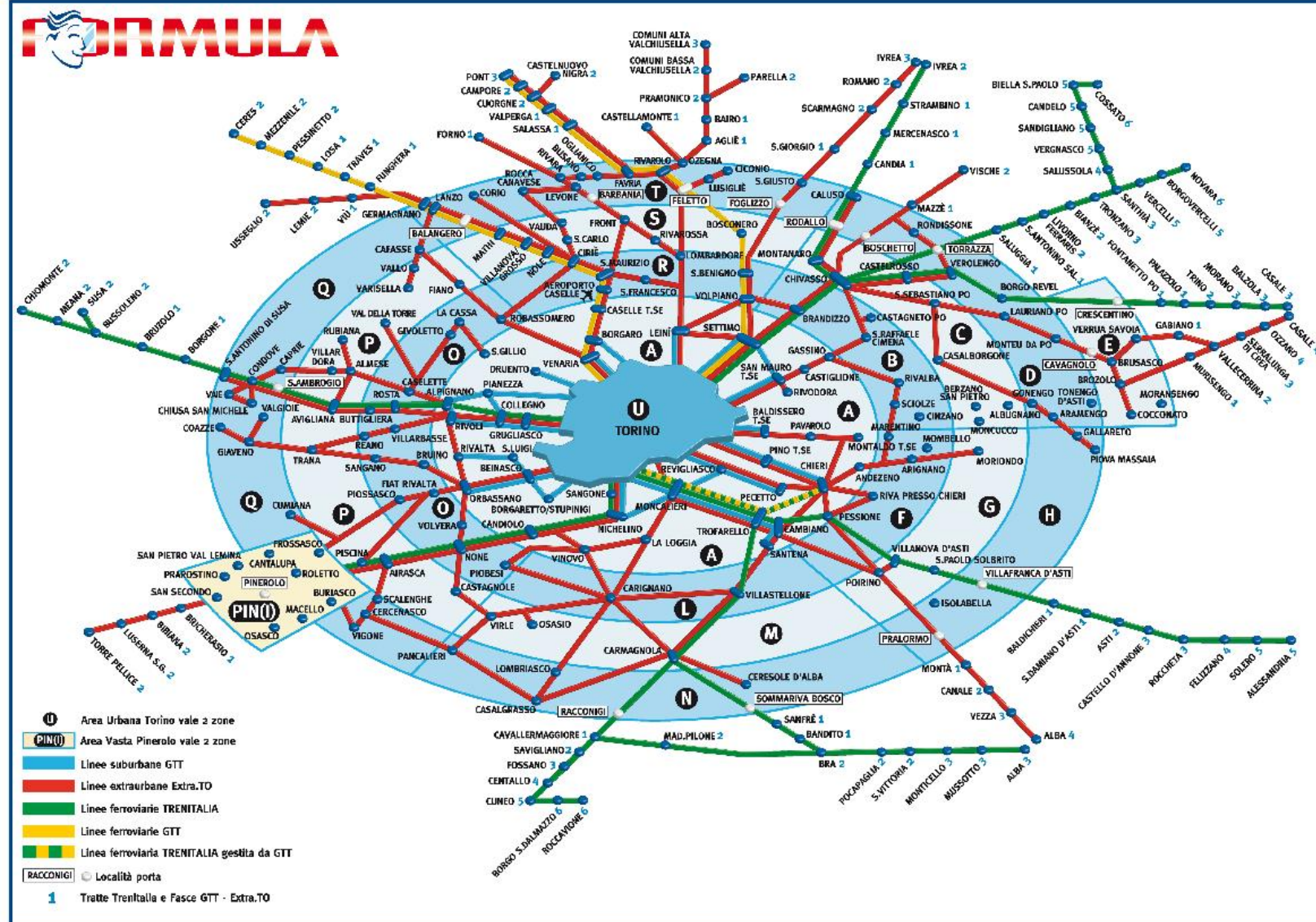
* la prima cintura di Torino, indicata con la lettera A

* le zone più esterne, ciascuna contrassegnata con una lettera dell'alfabeto

* l'area Vasta Pinerolo (comprendente Pinerolo e i Comuni di Buriasso, Cantalupa, Frossasco, Macello, Osasco, Prarostino, Roletto, San Pietro Val Lemina, San Secondo) denominata PIN.

Le Espansioni dell'Area Integrata

Per facilitare chi raggiunge giornalmente la Provincia di Torino da altre località della Regione Piemonte (o viceversa) esterne all'area integrata, esistono collegamenti con le linee extraurbane GTT e Trenitalia denominati "espansioni". Per chi proviene dalle "espansioni" i Comuni di accesso all'area integrata sono denominati "località porta". Chi viaggia sulle "espansioni" senza oltrepassare la "località porta" non usa Formula ma i normali abbonamenti GTT e Trenitalia. Chi invece oltrepassa la "località porta" usa Formula.



Elenco linee appartenenti all'Area integrata FORMULA (con espansioni)

Codice	Descrizione	Azienda esercente
47B	VALFENERA - TORINO CON DIRAM. (nel solo tratto tra Villanova d'Asti Paese e Torino)	GIACHINO
48B	DUSINO - RIVALTA FIAT AVIO - CON DEVIAZIONI E DIRAMAZIONI FIAT MIRAFIORI (nel solo tratto tra Villanova d'Asti Paese e Torino Mirafiori o Rivalta T.se)	GIACHINO
105B	COCCONATO – CHIVASSO	GIACHINO – GTT – BUS COMPANY
23	VALCERRINA - ASTI	GTT
27	CANALE - ASTI	GTT

Informazioni e canali di vendita FORMULA

Tutte le informazioni inerenti le tariffe dell'Area Integrata FORMULA sono reperibili al seguente link <https://www.gtt.to.it/cms/formula/1465-areainte>



Libera circolazione per persone con disabilità

La Legge Regionale sul Trasporto Pubblico prevede che gli Enti locali possano individuare eventuali beneficiari di agevolazioni tariffarie, definendone le relative condizioni e modalità, con costi a carico dei propri bilanci.

La stessa Legge sancisce che oltre agli Enti locali anche la Regione provveda, per le proprie finalità, ad individuare eventuali beneficiari di agevolazioni tariffarie mediante deliberazione della Giunta Regionale che ne definisce i criteri di concessione, le modalità per usufruirne e risorse da stanziare per coprire i relativi costi.

A partire dal 1986 la Regione Piemonte, attraverso una serie di provvedimenti, ha riconosciuto il diritto di viaggiare gratuitamente sulle linee di autobus urbane, extraurbane e sui treni regionali ai cittadini residenti, con una invalidità riconosciuta non inferiore al 67% o equiparato. Il diritto è esteso anche all'eventuale accompagnatore, in caso di invalidità al 100%.

Il Titolo di viaggio gratuito di Libera Circolazione, di validità annuale, viene caricato sulla carta BIP e consente a tutti gli aventi diritto di viaggiare sull'intera rete dei trasporti pubblici regionali. Dopo il primo rilascio il titolo deve essere rinnovato ogni anno, in seguito alla verifica da parte di Regione Piemonte della permanenza dei requisiti per il rilascio.

Come ottenere la Carta BIP per persone con disabilità

La prima emissione della carta BIP di Libera circolazione può essere richiesta sul portale utenti BIP, accedendo all'area riservata (con lo Spid) e selezionando il tasto "Richiedi carta di Libera Circolazione", al seguente link:

<https://bip.piemonte.it/carta-bip-persone-con-disabilita>

La richiesta si effettua accedendo all'area riservata (con lo Spid) e selezionando il tasto "Richiedi carta di Libera Circolazione".

In alternativa, occorre fare una richiesta al proprio Ente deputato al rilascio, individuato in base al comune di residenza del richiedente. Per identificare il proprio Ente deputato al rilascio, consultare il documento "[Dove richiedere la tessera di libera circolazione](#)".

Per ulteriori informazioni si prega di consultare il sito <https://bip.piemonte.it/>

Come ricaricare la Carta BIP per persone con disabilità

Il titolo di Libera Circolazione caricato sulle carte BIP di Libera Circolazione per persone con disabilità ha durata annuale. Alla scadenza del titolo, se non ricaricata, la carta non sarà utilizzabile per viaggiare sulla rete di trasporto pubblico regionale. In prossimità della scadenza la Regione Piemonte verifica sulle proprie banche-dati che i titolari di carte con titoli in scadenza abbiano diritto alla ricarica del titolo per un ulteriore anno. In seguito alla verifica si riceve una comunicazione via posta ordinaria che spiega i passi necessari per procedere alla ricarica del titolo sulla propria carta BIP di Libera Circolazione.



Libera circolazione per persone con disabilità

Chi può richiedere la tessera

Hanno diritto al rilascio della tessera di libera circolazione i residenti nella Regione Piemonte che rientrino in una delle seguenti categorie:

- * ciechi assoluti e ciechi ventesimisti, la gratuità del viaggio è consentita all'eventuale accompagnatore;
- * ipovedenti gravi (decimisti);
- * sordomuti;
- * "grandi invalidi" (invalidi: di guerra, civili di guerra e per servizio), appartenenti alle categorie dalla I^a alla IV^a; a coloro che appartengono alla I^a categoria con una super invalidità è rilasciata una tessera che permette la gratuità del viaggio all'eventuale accompagnatore;
- * persone con disabilità (invalidi civili e del lavoro) con una percentuale di invalidità pari/superiore al 67%; nei casi di invalidità al 100% la gratuità del viaggio è consentita anche all'eventuale accompagnatore;
- * i minori invalidi (la gratuità del viaggio è consentita anche all'eventuale accompagnatore);
- * ultra sessantacinquenni con difficoltà persistenti nello svolgere i compiti e le funzioni proprie della loro età che risulti dalla certificazione della Commissione Sanitaria (art. 6 del D.Lgs. 509/1988) e con una percentuale di invalidità pari/superiore al 67%.

Per ulteriori informazioni si prega di consultare il sito <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/mobilita-trasporti/bip-biglietto-integrato-piemonte/libera-circolazione-per-persone-disabilita>



Sanzioni (art. 20 L.R. 1/2000)

Comma 1

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio da esibire, a richiesta, agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, ed a:

- a) validarlo all'inizio del viaggio in conformità alle prescrizioni del gestore;
- b) validarlo ad ogni singola uscita, se previsto, ed in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati, in conformità alle prescrizioni del gestore;
- c) conservarlo per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa.

Comma 1 bis

Si intendono per utenti tutti i soggetti che, a qualunque titolo, utilizzano il sistema di trasporto pubblico locale e regionale per compiere uno spostamento.

Comma 2

Si intendono per titoli di viaggio i biglietti, gli abbonamenti, il credito trasporti ed ogni altro mezzo, cartaceo o elettronico, che attesti l'avvenuto pagamento della corsa sul servizio di trasporto pubblico locale e regionale ovvero attesti il diritto alla libera circolazione.

Comma 3

Gli utenti sprovvisti di valido ed idoneo titolo di viaggio o che non ottemperino a quanto previsto al comma 1, lettere a) e c), in caso di violazione commessa nell'ambito di pubblici servizi urbani, suburbani, extraurbani, di navigazione, impianti fissi e metropolitane, fatta salva l'applicazione delle sanzioni penali quando i fatti costituiscono reato, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria che non può essere inferiore a trenta volte e superiore a centottanta volte il prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo di cui alla tabella tariffaria autorizzata oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria.

Comma 4

E' ammesso il pagamento della sanzione prevista al comma 3 in misura ridotta pari alla terza parte del massimo o, se più favorevole, al doppio del minimo della sanzione edittale, oltre al normale biglietto a tariffa ordinaria ed alle spese del procedimento, se l'utente estingue l'illecito entro sessanta giorni dalla contestazione, o, se questa non è avvenuta, dalla notificazione. Qualora si provveda al pagamento entro sette giorni dalla contestazione o, se questa non è avvenuta, dalla notificazione, si applica la sanzione al minimo edittale oltre al normale biglietto a tariffa ordinaria ed alle spese del procedimento.

Comma 5

Qualora l'utente, sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio ai sensi del comma 3, dimostri, secondo le modalità e le procedure stabilite dal gestore, entro sette giorni dalla contestazione o se questa non è avvenuta, dalla notificazione, il possesso di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativa, in corso di validità al momento della infrazione, è soggetto alla sola sanzione prevista al comma 9, lettera b) oltre alle spese del procedimento.

Comma 6

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale possono regolarizzare a bordo il contratto di trasporto mediante il versamento diretto agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, di una maggiore somma, stabilita dal gestore del servizio, il cui importo non può superare il valore minimo della sanzione di cui al comma 3 oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria. Qualora, per qualsiasi motivo, gli utenti non si avvalgano di tale facoltà, trova applicazione la sanzione di cui al comma 3 con le modalità di cui al comma 4.

Comma 9

Gli utenti che pur provvisti di regolare titolo di viaggio non ottemperino agli obblighi di validazione di cui al comma 1, lettera b) possono effettuare:

- a) la regolarizzazione a bordo mediante il pagamento diretto agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio del prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria per il primo scaglione tariffario autorizzato;
- b) la regolarizzazione, entro sette giorni dalla contestazione, al gestore del servizio, mediante il pagamento del prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria per il primo scaglione tariffario autorizzato.

Comma 10

Qualora, per qualsiasi motivo, gli utenti non si avvalgano delle facoltà di cui al comma 9, è applicata una sanzione pari ad un terzo della sanzione minima di cui al comma 3, oltre alle spese del procedimento.



Sanzioni (art. 20 L.R. 1/2000)

Comma 10 bis

A decorrere dal mese di giugno 2019 le sanzioni di cui ai precedenti commi si applicano anche ai soggetti che, ai sensi dell' articolo 50 della legge regionale 23 aprile 2007, n. 9 (Legge finanziaria per l'anno 2007), hanno diritto alla libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale e regionale.

Comma 11

Per le infrazioni di cui all' articolo 29 del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753 (Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto) che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese, si applica la sanzione amministrativa da un minimo di euro 45,00 a un massimo di euro 270,00 oltre al risarcimento del danno. E' ammesso il pagamento della sanzione con le modalità di cui al comma 4.

Comma 13

I gestori dei servizi di trasporto pubblico informano adeguatamente gli utenti degli obblighi e dei diritti che derivano dalle disposizioni del presente articolo provvedendo altresì al loro inserimento nei regolamenti delle condizioni di vendita e nelle carte aziendali dei servizi.

Comma 14

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi di trasporto sono accertate e contestate ai sensi della legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al sistema penale) dagli organi addetti al controllo sull'osservanza delle relative disposizioni, a ciò espressamente incaricati. A tal fine ogni azienda segnala, all'ente competente all'esercizio delle funzioni amministrative relative ai servizi eserciti, i nominativi dei soggetti incaricati del controllo. Essi debbono essere muniti di apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'azienda. Restano ferme le competenze dei soggetti cui sono attribuiti poteri di accertamento e contestazione di illeciti amministrativi in base alle leggi vigenti. L'ordinanza-ingiunzione, di cui all' articolo 18 della l. 689/1981, è emessa, ove sussistano i presupposti, dal responsabile dell'esercizio o dal legale rappresentante del gestore del servizio pubblico di trasporto.

Comma 15

I soggetti incaricati dalle aziende per il controllo delle violazioni amministrative accertano e contestano ogni altra violazione punita con sanzione amministrativa pecuniaria in materia di trasporto pubblico locale.

Comma 16

La Regione attribuisce la qualifica di agente di polizia amministrativa al personale di cui al comma 14 in possesso dei seguenti requisiti:

- a) non aver subito condanna a pena detentiva per delitto non colposo e non essere stato sottoposto a misura di prevenzione, come da dichiarazione sostitutiva redatta ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa);
- b) godere dei diritti civili e politici;
- c) aver frequentato con esito favorevole, il corso di idoneità di cui all'articolo 20 bis.

Sanzioni

Comportamento sanzionato	Termini di pagamento dalla data di contestazione e/o notificazione	Importo sanzione	Sanzione accessoria
Utenti sprovvisti di valido e idoneo titolo di viaggio Utenti che non hanno provveduto a validare il titolo di viaggio all'inizio del viaggio Utenti che non hanno conservato il titolo di viaggio per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa	Regolarizzazione a bordo al momento della contestazione	Euro 25	Costo del biglietto
	Entro 7 giorni	Euro 54	Costo del biglietto e spese del procedimento
	Entro 60 giorni	Euro 108	Costo del biglietto e spese del procedimento
	Oltre 60 giorni	Euro 324	Costo del biglietto e spese del procedimento
Utente sanzionato che dimostra entro 7 giorni dalla contestazione e/o notificazione il possesso di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativa, in corso di validità al momento della infrazione	Entro 7 giorni	Euro 1,80	Spese del procedimento
Utenti che seppur provvisti di valido e idoneo titolo di viaggio non ottemperino validarlo ad ogni singola uscita, se previsto, ed in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati	Regolarizzazione a bordo al momento della contestazione oppure entro 7 giorni	Euro 1,80	No
	Oltre 7 giorni	Euro 18,00	Spese del procedimento
Utente con credito trasporti che non ottemperi al check-out	Nessuna sanzione e nessun rimborso per l'eventuale tratta non fruita		
Utenti che provocano danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese	Entro 7 giorni	Euro 45	Risarcimento del danno e spese del procedimento
	Entro 60 giorni	Euro 90	Risarcimento del danno e spese del procedimento
	Oltre 60 giorni	Euro 270	Risarcimento del danno e spese del procedimento
Divieto di fumare	LEGGE 16 gennaio 2003, n. 3	Da euro 25 ad euro 250 (la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di bambini fino a dodici anni)	Spese del procedimento



9 Suggerimenti, reclami e rimborsi

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:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
 - b) su più canali tra cui:
 - b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito [link denominato "Reclami"](#) posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito del COAS;
 - b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@consorziocoas.it con rilascio di apposita ricevuta;
 - b.3) 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 e sono:

- 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.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:

- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- 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)

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 Monitoraggio della soddisfazione della clientela

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

La scala di valutazione va da 1 a 10.

Dalle 468 schede compilate sono stati ottenuti i seguenti risultati:

Fattore qualitativo valutato	% soddisfatti (voti ≥ 6)	Anno 2024 media voto	Anno 2023 media voto	Standard anno 2025	Fattore qualitativo valutato	% soddisfatti (voti ≥ 6)	Anno 2024 media voto	Anno 2023 media voto	Standard anno 2025
Regolarità /puntualità del servizio	446 (95,30%)	8,02	7,57	≥ 7,50	Facilità reperimento informazioni sul servizio	453 (96,80%)	7,94	7.97	≥ 7.00
Sicurezza durante il viaggio	462 (98,72%)	8,34	7,91	≥ 7,50	Esaustività informazioni sul servizio	453 (96,80%)	7,93	7.95	≥ 7.00
Pulizia dei mezzi	447 (95.51%)	7,94	7.82	≥ 6.50	Facilità acquisto documenti di viaggio	453 (96,80%)	8,07	8.36	≥ 7.00
Numero corse per fascia oraria	441 (94.23%)	7,61	7.23	≥ 7.00	Rapporto qualità del servizio, costi biglietti	395 (84,40%)	7,06	7.06	≥ 6.50
Vicinanza e comodità fermate rispetto O/D del viaggio	457 (97.65%)	8,11	7.72	≥ 6.50	Facilità di presentare suggerimenti e reclami	446 (95,30%)	7,98	7.86	≥ 6.50
Comfort del viaggio (livello di guida)	465 (99.36%)	8,34	7.86	≥ 7.50	Tempestività nell'ottenere un riscontro	443 (94,66%)	7,88	7.89	≥ 6.50
Comfort dei mezzi	454 (97.01%)	7,99	7.84	≥ 7.00	Riconoscibilità e cortesia del personale	455 (97,22%)	8,59	8.41	≥ 7.50