

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Carta dei Servizi Impresa Autolinee Scura

I.A.S. Srl

Indice

<u>Introduzione</u>	<u>3</u>
<u>Sezione I.....</u>	<u>4</u>
<u>Principi.....</u>	<u>4</u>
<u>L' azienda.....</u>	<u>4</u>
<u>I servizi offerti.....</u>	<u>4</u>
<u>L' organizzazione.....</u>	<u>5</u>
Sede legale ed amministrativa.....	5
Personale ed Organigramma	5
Il parco autobus.....	5
I Comuni serviti	6
Sistema Qualità IAS Impresa Autolinee Scura.....	7
Obiettivi aziendali.....	8
<u>Sezione II</u>	<u>9</u>
<u>Sezione III.....</u>	<u>11</u>
<u>Rimborsi.....</u>	<u>11</u>
<u>Reclami</u>	<u>12</u>
<u>Regolamento sui bagagli e sugli oggetti smarriti.....</u>	<u>13</u>
Suggerimenti/osservazioni/reclami	14
<u>DOVERI DEI PASSEGGERI.....</u>	<u>15</u>
<u>DIRITTI DEI PASSEGGERI:</u>	<u>16</u>
<u>ETICA DEL CONDUCENTE:.....</u>	<u>16</u>

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Presentazione

Gentile Cliente,

la Direzione Aziendale della IAS ed il personale tutto, sono lieti di presentare la ottava edizione della “Carta dei Servizi” (DCPM del 27/01/1994) della Società.

E’ questa occasione ulteriore per noi motivo di orgoglio e rappresenta un rinnovato impegno che permetterà di definire e renderLa partecipe, come nei passati periodi, dei livelli di servizio e della qualità che è nostra intenzione riconfermare e garantire durante il corrente anno.

Questo documento rappresenta quindi il Nostro Patto con la clientela ed è lo strumento per verificare quello che promettiamo ed ha lo scopo di raggiungere i seguenti obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall’Azienda;
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l’Azienda

Per la nostra azienda il 2014 è stato un anno importante per quanto attiene al Sistema Qualità Aziendale in quanto si è confermata la certificazione, in sede di verifica di mantenimento annuale. L’obbiettivo è quello di migliorare costantemente nel corso del 2015.

Abbiamo infatti già posto in essere le seguenti iniziative che permetteranno di elevare lo standard qualitativo del servizio:

- utilizzo di tutti gli autobus nuovi, dotati di aria condizionata, ed in particolare il pieno utilizzo di quelli con ingresso facilitato per portatori di handicap, a garanzia del nostro impegno verso la sicurezza e all’attenzione verso tutte le necessità degli utenti con maggiori difficoltà
- mantenimento in piena efficienza, ed ulteriore rinnovo del parco autobus, settore fondamentale per la tipologia di attività aziendale, al fine di migliorare costantemente le performance di confort per l’utenza, in tutti i servizi espletati urbano, suburbano, regionale e biregionale.
- miglioramento costante del servizio informatizzato di emissione automatica degli abbonamenti periodici e dei titoli di viaggio che permette di semplificare e accelerare le operazioni di rilascio e rinnovo dei titoli stessi, in seguito alla attivazione del nuovo progetto sviluppato in collaborazione con il fornitore Almex, ed integrazione dello stesso al sistema regionale CORE di certificazione del servizio
- mantenimento della certificazione del “sistema di gestione della qualità” secondo Norma Uni EN ISO 9001:2008 a riconferma della consolidata gestione di questo importante sistema aziendale.

Siamo convinti che la nostra clientela percepirà nell’anno in corso il miglioramento e la maggiore efficienza del servizio, soprattutto in termini di comodità sicurezza e confortevolezza del viaggio.

Avvertiamo la necessità di migliorare ulteriormente e costantemente l’offerta per garantirLe un servizio sempre migliore e prestare attenzione alle sue esigenze.

Per questo le chiediamo di collaborare con noi per darci suggerimenti che consentano di venire incontro alle sue esigenze.

Grazie

Corigliano - Rossano

Gennaro Scura
Maria F. Casole

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	



Introduzione

La nona revisione della **Carta della mobilità** sarà pubblicata entro la seconda decade di settembre 2015.

La **Carta della mobilità** è disponibile per l'utenza sul sito internet www.iasautolinee.it

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **3 Sezioni**:

1. Sezione I:

descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;

2. Sezione II:

costituita da N.6 schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono N. 6 *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono:

FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE;

FQ2: EFFICIENZA DEL SERVIZIO: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI/RETE DI VENDITA

FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E CUSTOMER SERVICE

FQ6: ATTENZIONE ALL' AMBIENTE

Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni *indicatore* corrisponde:

- uno *standard*, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti .

3. Sezione III

descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	



• *Sezione I*

Principi

LA IAS AUTOLINEE ha assunto nei confronti della propria clientela l'impegno prioritario di migliorare la qualità del servizio offerto secondo i principi ed i parametri dichiarati:

- Eguaglianza ed imparzialità;
- Continuità;
- Partecipazione;
- Efficienza ed efficacia

Tutta l'azienda rivolge i propri sforzi in questa direzione consapevole che, comunque, talvolta, le cause di un disservizio risultano indipendenti dalla propria volontà o non addebitabili ad inefficienze rilevate al proprio interno.

Così come si è coscienti che esistono ampi margini di miglioramento della qualità del servizio.

Ed è per questo che gli stimoli e la volontà non mancheranno, questa carta dei servizi testimonia l'impegno costante dell'azienda nell'attuare i principi sopra esposti.

L'azienda

L'azienda IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL, nasce nel 1929 con la denominazione "Autolinee F.lli SCURA", titolare della concessione CORIGLIANO CITTA' - CORIGLIANO STAZIONE con prolungamento estivo a Marina di Schiavonea.

Nel corso degli anni la società amplia costantemente la propria rete di servizi di pari passo con la crescita della domanda di trasporto da parte delle popolazioni Calabresi.

Attualmente l'IMPRESA AUTOLINEE SCURA - IAS SRL è concessionaria di una vasta e capillare rete di autolinee Regionali, con oltre 3.500.000 km percorsi nel 2014; 125 dipendenti ed un parco autobus di circa 110 unità.

L'attività del noleggio autobus riveste non minore importanza, essendo ormai da decenni l'IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL affermatasi come vettore affidabile e di consolidata esperienza.

L'intera rete dei servizi sintetizza in sé le variegate caratteristiche e la naturale vocazione turistica del territorio Calabrese, costituendo l'ideale percorso per raggiungere attraverso le spiagge del mare Jonio e del Tirreno, l'altopiano Silano, intatto ed incantevole scenario alpino nel cuore del Meridione d'Italia.

I servizi offerti

- SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO (CITTA' DI ROSSANO E CORIGLIANO CALABRO)
- SERVIZIO DI TRASPORTO REGIONALE E BIREGIONALE;
- NOLEGGIO DA RIMESSA CON CONDUCENTE.

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

L'organizzazione
Sede legale ed amministrativa

Sede sociale:	Via NAZIONALE 317/A – CORIGLIANO CALABRO
Amministrazione:	C.da TOSCANO JOELE – ROSSANO
Deposito	C.da TOSCANO JOELE – ROSSANO
TEL	0983/565635
FAX	0983/565411
SITO WEB	www.iasautolinee.it
E-MAIL	ias@iasautolinee.it

Personale ed Organigramma

Personale viaggiante (operatori di esercizio)	102
Personale a terra	23

Il parco autobus

n. totale autobus in servizio	110
n. totale autobus con servizi per viaggiatori con handicap	24 su 110 (di cui 10 per servizio urbano)
n. totale autobus con accessibilità facilitata (pianale ribassato)	24 su 110 (di cui 10 per servizio urbano)

I Comuni serviti

CALABRIA	
Provincia di Cosenza:	COSENZA, RENDE, CASTIGLIONE COSENTINO, TERRANOVA DA SIBARI, TARSIA, SAN MARCO ARGENTANO, FAGNANO CASTELLO, GUARDIA PIEMONTESE, FUSCALDO, PAOLA, SAN FILI, ACRÌ, BISIGNANO, SANTA SOFIA D'EPIRO, SAN DEMETRIO CORONE, ROVITO, SPEZZANO DELLA SILA, CELICO, CAMIGLIATELLO, SAN GIOVANNI IN FIORE, LONGOBUCCO, CROSIA, CALOPEZZATI, MIRTO CROSIA, STAZIONE DI PIETRAPAOLA, STAZIONE DI MANDATORICCIO, SAN COSMO ALBANESE, SAN GIORGIO ALBANESE, VACCARIZZO ALBANESE, CANTINELLA, CORIGLIANO CALABRO, CARIATI, ROSSANO, PALUDI, CALOVETO, CROPALATI
Provincia di Crotone	CROTONE,
Provincia di Catanzaro	CATANZARO
Provincia di Reggio Calabria	VILLA SAN GIOVANNI – REGGIO CALABRIA
Provincia di Messina	MESSINA - TAORMINA – MILAZZO – PATTI
Provincia di Catania	CATANIA
Provincia di Palermo	S. STEFANO DI CAMASTRA – CEFALU' – TERMINI IMERESE - PALERMO

La rete dei servizi

I titoli di viaggio si possono acquistare a bordo degli autobus e presso le agenzie IAS.

L'elenco dei tipi di biglietti e abbonamenti con relativi prezzi è disponibile presso il centro servizi cliente della sede di c.da Toscano Joele - Rossano e presso i punti vendita dell'azienda:

- Sede di Rossano in viale L. De Rosi n.30,
- Cosenza: Piazza Medaglie D'oro - Autostazione,
- Corigliano: Agenzia Zagara Viaggi in Via Nazionale
- Acri: via Baffi

Tutti i punti vendita sono abilitati all'emissione di abbonamenti.

Il controllo dei biglietti e degli abbonamenti a bordo è effettuato da personale dell'azienda, o da personale esterno esclusivamente convenzionato ed autorizzato, che deve dimostrare la tessera identificativa. In caso di contravvenzioni le eventuali contestazioni dovranno essere inviate per iscritto entro 30 gg a SERVIZIO CLIENTI in c.da Toscano Iole Rossano (CS)

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

L'azienda risponderà al massimo entro 60 gg.

<i>Rete di vendita</i>	
n. sportello informazioni/rivendite abbonamenti	5
n. agenzia di vendita autorizzate	5
n. autobus con servizio di rivendita sugli autobus	106

La copertura del servizio:

L'azienda garantisce un continuo servizio di trasporto pubblico.

In particolare tutte le linee sono attive dal lunedì al sabato tutto l'anno e per il 2015 garantiamo il servizio anche la domenica per le seguenti linee:

- Linea urbana città di Corigliano e Rossano;
- Linea regionale: Acri - Cosenza;
- Linea biregionale: Cariati – Cosenza – Messina – Taormina – Catania
- Linea biregionale: Cariati – Cosenza – Messina – Palermo

Orari e tariffe delle principali linee

Il costo dei biglietti è fissato secondo le indicazioni del tariffario regionale (valutazione su fascia chilometrica dell'assessorato ai trasporti Regione Calabria) per quanto riguarda il trasporto pubblico urbano regionale e biregionale.

Validità degli abbonamenti:

mensile: massimo 54 corse con decorrenza dal 1° del mese;

settimanale: n. 12 corse dal lunedì al sabato

In genere in caso di sciopero si garantisce la percorrenza di tutte le corse il cui orario di partenza è compreso fra le 7.00 e le 9.00 e fra le 17.00 e le 19.00 salvo diversa articolazione delle astensioni dal lavoro.

Coperture assicurative

L'azienda garantisce che tutti i veicoli sono coperti da adeguata assicurazione che tutela da: danni verso terzi, danni ad altri veicoli, danni agli utenti del servizio.

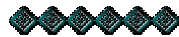
Sistema Qualità IAS Impresa Autolinee Scura

La I.A.S. Impresa Autolinee Scura ha elaborato il Sistema Qualità aziendale, in origine, secondo la Norma UNI EN ISO 9001: 2000, successivamente modificata ed adeguata dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008. La certificazione è stata conseguita il 29/09/2004, confermata in sede di verifica di mantenimento il 30/09/2014, l'azienda conta di confermare la certificazione anche nella verifica di mantenimento programmata per la fine di settembre 2015.

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Obiettivi aziendali

- attenzione alle esigenze del cliente;
- definizione del livello di servizio offerto alla clientela;
- definizione dei requisiti qualitativi (impliciti e espliciti) richiesti dalla clientela;
- attenzione verso gli aspetti della sicurezza ed affidabilità del servizio reso;
- customer service e servizi aggiuntivi per la clientela



	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Sezione II

Per misurare il livello di servizio si prendono in considerazione i seguenti Fattori di qualità:

FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2013	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Livello di incidentalità	N. TOT sinistri /N. totale km percorsi	15/4.083.000	14/3.860.000	11/3.860.000
Vetustà dei mezzi	% mezzi con anzianità superiore a 10 anni	65%	60%	50%
	% mezzi con anzianità superiore a 5 anni e fino a 10 anni	25%	22%	25%
	% mezzi con anzianità <= a 5 anni	10%	18%	25%
Denunce di furti, molestie, danni	n. denunce	0	0	0

FQ2: efficienza del servizio: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI/rete di vendita

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2013	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Copertura giornaliera rete urbana	n. ore servizio/24 h	16 ORE AL GIORNO	16 ORE AL GIORNO	16 ORE AL GIORNO
Copertura giornaliera rete regionale	n. ore servizio/24 h	15 ORE AL GIORNO	15 ORE AL GIORNO	15 ORE AL GIORNO
puntualità	n. reclami ritardo	0	0	0
Regolarità servizio extraurbano/urbano	Km programmati/ km effettuati	3.983.993/4.083.000	3.860.000/4.083.000	3.860.000/4.083.000
Regolarità servizio extraurbano/urbano	KM effettuati/ KM programmati %	100,68%	105,78%	105,78%
Percezione complessiva clienti efficienza del servizio (rilevazione sondaggio clienti)	Reclami	0	0	0

FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2013	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Frequenza pulizia autobus settimanale	n. autobus puliti in 6 gg./ n. autobus totali	73%	75%	75%
Frequenza mese	n. autobus puliti in un mese/ n. autobus totali	98%	98%	98%
n. reclami per condizioni igieniche		0	0	0

FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2013	Risultati 2014	Obiettivi 2015
climatizzatori	% mezzi climatizzati	84%	84%	90%
Reclinabilità dei sedili	% mezzi con sedili reclinabili	88%	88%	90%
Facilitazione ingresso a bus	% mezzi per handicap	23%	23%	23%

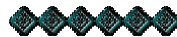
	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E CUSTOMER SERVICE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2013	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Orario informazioni clientela	Ore giornaliere di disponibilità del personale ad erogare informazioni alla clientela	24/24	24/24	24/24
Informazioni tramite sito internet	(aggiornamento orari ed informazioni)	(aggiornamento orari ed informazioni)	(aggiornamento orari ed informazioni)	(aggiornamento orari ed informazioni)
RECLAMI PER DISSERVIZI		0	0	0
Percezione della clientela al comportamento del personale di servizio	n. reclami	0	0	0

FQ6: ATTENZIONE ALL' AMBIENTE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2013	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 3 e superiori	% vettori con scarico a euro 3° > / n. totale vettori	50%	55%	65%
Mezzi elettrici	%vettori mezzi elettrici	0	0	0



	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Sezione III

Rimborsi

Regolamento:

L'utente può richiedere per iscritto il rimborso del titolo di viaggio o dei danni provocati da disservizi imputabili alla società nei seguenti casi:

- **ritardi dovuti ad avarie meccaniche;**
- **danneggiamento di bagaglio al seguito autorizzato dovuto a cattiva manutenzione del vettore.**

Non si riconosce il rimborso del titolo di viaggio o dei danni nei seguenti casi:

- danneggiamento del bagaglio a seguito non autorizzato;
- furto del bagaglio autorizzato;
- ritardi dovuti a cause esterne non addebitabili alla Impresa Autolinee Scura IAS – Srl (es. avverse condizioni meteorologiche, blocchi alla circolazione, eventi straordinari: scioperi e manifestazioni)

Modalità di rimborso:

- Nel caso di ritardi superiori a 90 minuti, quando questo provoca l'impossibilità per il cliente di effettuare trasbordo su altro vettore e mezzo di trasporto (perdita di coincidenza) addebitabili all'Azienda, si autorizza, previa richiesta scritta, il riutilizzo del titolo di viaggio emesso per la stessa relazione di trasporto;
- Nel caso di danneggiamento del bagaglio al seguito autorizzato, per cause imputabili al vettore, si effettua una quantificazione in contraddittorio dell'entità del danno e si emette rimborso tramite assegno non trasferibile, con un massimale di €. 150,00.



	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Reclami

Regolamento:

La Direzione aziendale della IAS Impresa Autolinee Scura rende noto alla sua clientela le modalità con le quali è possibile effettuare un reclamo, con **l'avvertenza che verranno presi in considerazione solo i reclami pervenuti all'Azienda in forma scritta e firmati dal mittente:**

- i reclami possono essere inoltrati utilizzando il modulo reclami (fornito dalla società e disponibile presso i punti vendita autorizzati, sito internet e carta dei servizi, uffici periferici) oppure su carta semplice con indicazione delle seguenti informazioni:
- data e ora;
- dati personali (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni);
- n. aziendale autobus o targa dello stesso;
- identificazione eventuale dell'operatore di esercizio (autista);
- motivo di contestazione;
- eventuale richiesta di rimborso;
- eventuali danni a bagagli

L'azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro n. 30 gg dalla data del ricevimento del reclamo, risultante dal proprio protocollo interno, dalla data del timbro postale o da datazioni ufficiali equivalenti, segnalando la persona incaricata della pratica e a dare risposta nel merito entro n. 30 gg. dalla medesima data del protocollo o date equivalenti.

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Regolamento sui bagagli

Caratteristiche dei bagagli:

I bagagli si distinguono in:

- bagagli a mano (sono bagagli di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computers portatili, palmari)
- bagagli da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, troller di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti)

Limiti:

Si consente ai clienti di trasportare nel vano bagagli solo bagagli con le seguenti caratteristiche:

A) i bagagli non debbono superare le dimensioni di cm 80 x 45 x 25 ed il peso approssimativo di Kg. 20;

B) i colli di piccole dimensioni che, senza fastidio per gli altri passeggeri, possono essere tenuti sulle ginocchia e che non superino le dimensioni di cm 50 x 30 x 25, in numero di 1 per passeggero sono esenti da qualsiasi pagamento;

C) ciascun viaggiatore potrà portare con sé non più di due colli di dimensioni pari a quelle indicate nel punto A), pagando per ogni collo aggiuntivo un supplemento uguale al costo del biglietto previsto per la tipologia bagaglio;

Il trasporto può essere rifiutato quando le vetture siano affollate e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli.

Non si possono trasportare bagagli con le seguenti caratteristiche:

- Bagagli che eccedono i limiti A), B), C);
- Bagagli che contengono liquidi in genere, olii e lubrificanti;
- Bagagli che contengono materiali infiammabili ed esplosivi;
- Bagagli che emanano cattivi odori.

Responsabilità: La responsabilità di eventuali danni provocati all'Azienda o ad altri passeggeri da bagagli con caratteristiche non ammesse è dell'operatore di esercizio (autista) e del proprietario dei bagagli.

In caso di furto o smarrimento del bagaglio a seguito il vettore non è in alcun modo responsabile.

Non sono ammessi a bordo animali di alcun genere e taglia

Regolamento sugli oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus al rientro in deposito, smarriti o dimenticati dai passeggeri, vengono consegnati da parte del personale addetto alle pulizie a bordo al personale della reception. Gli stessi oggetti vengono riconsegnati ai passeggeri che ne rivendicano la proprietà, previa dettagliata descrizione dell'oggetto richiesto, in ogni caso gli stessi oggetti smarriti vengono custoditi per un periodo di tre mesi dalla data di ritrovamento, per oggetti o bagagli contenenti parti deteriorabili, cibi, liquidi od equivalenti, il periodo di custodia è limitato al periodo di conservazione degli stessi.



	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Suggerimenti/osservazioni/reclami

A quale aspetto fa riferimento la segnalazione?

Puntualità	<input type="checkbox"/>	Comfort mezzi	<input type="checkbox"/>
regolarità	<input type="checkbox"/>	Pulizia mezzi	<input type="checkbox"/>
Rete di vendita	<input type="checkbox"/>	informazioni	<input type="checkbox"/>
Sicurezza del viaggio	<input type="checkbox"/>	Rapporto azienda-cliente	<input type="checkbox"/>
Attenzione all'ambiente	<input type="checkbox"/>	altro	<input type="checkbox"/>

Percorso da:

del giorno:

ora:

veicolo n.

autista

Motivo segnalazione: _____

Se Vuoi ricevere una risposta, indica le tue generalità¹:

Nome:

Cognome:

Indirizzo:

Telefono/recapiti:

¹ La Ias Autolinee garantisce la riservatezza prevista dalla L. 675/96

DOVERI DEI PASSEGGERI

NORME GENERALI PER I VIAGGIATORI

E' obbligo dei viaggiatori osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

Art. 1 - Salita e discesa in vettura

I viaggiatori devono salire e discendere attenendosi alle indicazioni segnate all'esterno della vettura. La possibilità di salire e discendere è stabilita nei punti della rete esercita con le tabelle di fermata. Coloro che intendano scendere alle fermate a richiesta devono prepararsi per tempo e dare preventivamente avviso al conducente suonando l'apposito campanello, concedendo il tempo necessario affinché la fase di decelerazione avvenga in modo graduale e senza scosse. I passeggeri che intendono salire alle fermate devono fare un segnale col braccio in modo ben visibile al conducente. E' vietato salire o discendere o cambiare posto quando la vettura è in moto, è vietato viaggiare aggrappati all'esterno della stessa. E' parimenti vietato salire quando la vettura è segnalata completa.

Art. 2 - Obbligo del possesso del titolo di viaggio

I viaggiatori devono salire sull'autobus muniti di titolo di viaggio e conservarlo per tutta la durata del percorso per poterlo presentare ad ogni richiesta del personale aziendale. Chiunque venga trovato dal verificatore sprovvisto di titolo di viaggio, per averlo smarrito o per non averlo richiesto o per aver superato la zona di validità o per qualunque altra causa, è obbligato a pagare oltre che l'importo del biglietto anche la sanzione secondo quanto previsto dalla legislazione vigente.

Art. 3 - Esibizione documenti di viaggio

I possessori di abbonamento o di tessera, sono tenuti a presentare a richiesta, il documento al conducente o all'agente di movimento in verifica. Gli abbonamenti e le tessere riscontrati irregolari vengono ritirati per gli opportuni accertamenti presso l'Azienda, al fine di usufruire delle agevolazioni tariffarie previste gli aventi diritto (ultrasessantacinquenni e ragazzi fino a cinque anni) sono tenuti a documentare la propria età mediante esibizione del documento di identità.

Art. 4 - Obblighi in caso di tentativo di frode

I passeggeri, quando venga loro richiesto, sono tenuti a declinare ed eventualmente documentare le proprie generalità agli agenti dell'Azienda, i quali nell'esercizio delle loro funzioni sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelati dagli artt. 336 e seguenti del Codice Penale.

Art. 5 - Sgombero passaggi

E' vietato trattenersi sulla piattaforma anteriore, una volta ricevuto il biglietto o presentato il documento di viaggio. Una volta salito in vettura, l'utente è tenuto a portarsi verso la porta posteriore della vettura e a lasciare il passaggio agli altri utenti. E' vietato altresì ingombrare il passaggio alle porte di uscita se non per il momento della discesa. Nessun viaggiatore può occupare più di un posto a sedere.

Art. 6 - Norme di comportamento in vettura

Durante il trasporto è fatto esplicito divieto: a) di parlare col conducente o distrarre comunque il personale dalle sue mansioni; b) di fumare o sputare sulle vetture; c) di cantare, suonare, schiamazzare, tenere discorsi osceni, bestemmiare; d) di fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda; e) di sporgersi dai finestrini.

Art. 7 - Danni al materiale

Chiunque insudici o guasti o comunque rimuova o manometta la vettura o parte di essa è passibile del pagamento oltre che del danno anche degli oneri di fermo macchina che l'Azienda dovesse sopportare.

Art. 8 - Viaggiatori non ammessi in vettura

Non sono ammessi in vettura coloro che risultino in stato di manifesta ubriachezza o che possano creare in maniera evidente danno ai passeggeri.

Art. 9 - Reclami

I reclami per motivi inerenti al servizio contro gli agenti, devono essere inoltrati all'Azienda per iscritto, ed indirizzati alla Direzione.

Art. 10 - Sospensione del servizio per cause di forza maggiore

L'Azienda non assume responsabilità per interruzioni o sospensioni del servizio dovute a cause di forza maggiore.

DEL TRASPORTO DEI BAGAGLI

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Art. 1 - Ammissione bagagli e misure consentite

L'ammissione dei bagagli sulle vetture è regolato, conformemente alle disposizioni di legge, delle seguenti disposizioni: a) è consentito il trasporto di valige o pacchi avente carattere di bagaglio personale e perciò sempre accompagnati dal viaggiatore, purché non contengano materiale pericoloso, maleodorante, che possano insudiciare o comunque, per la loro natura o confezione, dare fastidio ad altri passeggeri.

E' tassativamente vietato il trasporto di colli contenenti materiale infiammabile o pericoloso; b) i bagagli non debbono superare le dimensioni di cm 80 x 45 x 25 ed il peso approssimativo di Kg. 20; c) i colli di piccole dimensioni che, senza fastidio per gli altri passeggeri, possono essere tenuti sulle ginocchia e che non superino le dimensioni di cm 50 x 30 x 25, in numero di 1 per passeggero sono esenti da qualsiasi pagamento; d) ciascun viaggiatore potrà portare con sé non più di due colli di dimensioni pari a quelle indicate nel punto A), pagando per ogni collo un supplemento uguale al costo del biglietto previsto per la tipologia bagaglio; e) in via di massima i colli devono essere depositati in punti ove non ostacolino il passaggio dei viaggiatori. Il trasporto può essere rifiutato quando le vetture siano affollate e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli. **Non sono ammessi a bordo animali di alcun genere e taglia**

Art. 2 - Ammissione carrozzelle per bambini

Le carrozzelle per bambini possono essere ammesse in vettura, previo pagamento, soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli e cioè cm 80 x 45 x 25. Il trasporto può essere rifiutato quando le vetture siano molto affollate.

Il presente Regolamento di Esercizio è dato in dotazione a ciascun agente e deve essere portato con sé nel servizio di vettura. Deve essere conservato in buono stato, e in caso di smarrimento deve essere dato avviso immediato alla Direzione che provvederà per il duplicato.
LA DIREZIONE

SANZIONI AMMINISTRATIVE

IL VIAGGIATORE CHE, SENZA AVERNE DATO PREAVVISO AL PERSONALE VIAGGIANTE, RISULTI SPROVVISTO DEL DOCUMENTO DI VIAGGIO O FORNITO DI DOCUMENTO DI VIAGGIO IRREGOLARE, E' TENUTO AL PAGAMENTO DELLA TARIFFA EVASA PER L'INTERO PERCORSO E DELLA SANZIONE AMMINISTRATIVA PARI A €. 40,00 IN TUTTI GLI ALTRI CASI DI DOCUMENTO DI VIAGGIO IRREGOLARE LA SANZIONE SARA' DI €. 30,00 OLTRE CHE LA TARIFFA EVASA.

DIRITTI DEI PASSEGGERI:

L' UTENTE CHE UTILIZZA LE RELAZIONI DI VIAGGIO ESERCITE DALL'IMPRESA AUTOLINNE SCURA – IAS S.r.l. HA DIRITTO A VEDERE RICONOSCIUTI I SEGUENTI DIRITTI:

- CONTINUITA'E CERTEZZA DEL SERVIZIO;
- REPERIBILITA' DEGLI ORARI E DELLE TARIFFE;
- RISPETTO DEGLI ORARI;
- POSSIBILITA' DI RECLAMARE ED AVERE CERTEZZA DI RISPOSTA DALLA DIREZIONE AZIENDALE;
- SICUREZZA E TRANQUILLITA' NEL VIAGGIO;
- IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI;
- RICONOSCIBILITA' DEGLI OPERATORI DI SERVIZIO;
- ADEMPIMENTO DEL VIETATO FUMARE;
- RISPETTO DELLE SOSTE PREVISTE;
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTI.

ETICA DEL CONDUCENTE

NORME COMPORTAMENTALI DI GUIDA

Rispetta i limiti di velocità (art. 142 C.d.S.)

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

Veicolo	Strada Urbana	Strada Extraurbana.	Autostrada
Autoveicolo di massa complessiva fino a 3,5 t	50 Km/h	90-110 Km/h	130 Km/h
Autoveicolo di massa complessiva tra 3,5 t e 12 t	50 Km/h	80 Km/h	100 Km/h
Autoveicolo di massa complessiva superiore a 12 t	50 Km/h	70 Km/h	80 Km/h

Mantieni le distanze di sicurezza (art. 149 C.d.S. 348 Reg.)

La distanza di sicurezza deve essere tanto più grande quanto più è elevata la velocità di percorrenza, è intenso il traffico, è bagnata la strada, è carico il mezzo.

Riportiamo in tabella alcuni esempi di distanze di sicurezza, la distanza minima consentita è calcolata secondo le prescrizioni di legge (Art. 348 Reg. comma 2):

Velocità	Distanza Minima	Distanza Consigliata	Dist. Consigliata a PIENO CARICO	Dist. Consigliata con STRADA BAGNATA
50 Km/h	15 m	20 m	30 m	30 m
70 Km/h	20 m	30 m	50 m	50 m
100 Km/h	35 m	50 m	70 m	70 m

N.B. Le distanze riportate sono solo indicative

Favorire il sorpasso (art. 148 C.d.S. comma 4 e 5)

L'autista sorpassato deve agevolare la manovra di chi esegue il sorpasso e non deve accelerare. I conducenti di veicoli lenti, ingombranti o obbligati al rispetto di un particolare limite di velocità devono rallentare o al limite mettersi da parte, qualora i veicoli che seguono abbiano difficoltà nel sorpasso.

Mantenere sempre condizioni di sicurezza

soprattutto durante i sorpassi, nei cambi di direzione, di notte e sul bagnato.

Non gareggiare in velocità

per nessun motivo, in alcuna strada.

Evitare rumori molesti soprattutto in prossimità dei centri abitati

ALLA SALITA ED ALLA DISCESA

- prima di entrare in un'area destinata alla salita ed alla discesa dei passeggeri accertarsi che gli stessi siano nelle zone a loro destinate e non occupino invece le aree destinate alle manovre di ingresso, stazionamento ed uscita degli autobus;

	IMPRESA AUTOLINEE SCURA – IAS SRL	REV. N. 10 DEL 29/07/2015
	CARTA DEI SERVIZI	

- accertarsi sempre che i passeggeri abbiano completato le operazioni di salita e discesa dagli autobus stessi prima di riavviarsi;
- presentarsi alle zone di salita e discesa dei passeggeri moderando le velocità di accosto ed ingresso in modo da avere sempre il controllo del mezzo e delle situazioni esterne al mezzo stesso che potrebbero ingenerare situazioni di pericolo o danno per i passeggeri in attesa.

AD INIZIO CORSA

- Assicurarsi della efficienza e pulizia dell'autobus preso in consegna, controllo livello liquidi e carburante
- Indossare sempre in modo corretto, completo e decoroso la divisa ufficiale dell'azienda

PER LE OPERAZIONI DI PRELIEVO E TRASPORTO A DESTINAZIONE DEI PASSEGGERI

- Arrivare puntuale alla fermata
- Fornire ai passeggeri tutte le informazioni dagli stessi richieste in merito agli orari di effettuazione delle corse, alle eventuali coincidenze ed alle destinazioni raggiungibili, come tutte quelle ulteriori informazioni in possesso che possono essere necessarie all'utenza per una corretta e soddisfacente fruibilità del servizio offerto dall'azienda, richiedere nel contempo istruzioni e normative particolari in vigore all'interno dello stessa
- Posizionare l'automezzo sul punto di salita e discesa in modo corretto

DOPO LA SALITA

- Effettuare l'emissione dei titoli di viaggio ed il rinnovo degli abbonamenti, secondo quelle che sono le richieste dell'utenza
- Riprendere la corsa dopo essersi assicurati che i passeggeri abbiano tutti occupato i posti e si siano seduti
- Assicurarsi che durante la corsa non vi siano problemi per i passeggeri causati da eventuali malori o dal disturbo di altri passeggeri nei confronti del resto dei presenti
- Segnalare al personale di controllo eventuali anomalie o scorrettezze commesse dalle persone che si trovano a bordo del mezzo condotto

A CONCLUSIONE DELLA CORSA

- Arrivare puntuali alle varie destinazioni
- Osservare i regolamenti e le prescrizioni alla normale circolazione dettati dalle autorità dei luoghi in cui si effettuano le varie fermate
- Posizionare il veicolo sempre correttamente nelle aree destinate alla salita ed alla discesa dei passeggeri
- Effettuare le operazioni di piccola pulizia del mezzo, rifornimento carburante, qualora necessario posizionamento ed avvio del lavaggio automatico
- Effettuare le operazioni di verifica di regolare funzionamento dei dispositivi di illuminazione e di direzione dell'autobus
- Se si riscontrano anomalie meccaniche o di altro tipo, avvisare subito il responsabile dell'officina
- Adempiere alle mansioni richieste dal sistema qualità aziendale e normate dall'accordo aziendale vigente