

# Carta dei Servizi IAS Touring Srl

## Indice

<i>Presentazione</i> .....	2
Introduzione.....	3
<b>Sezione I</b> .....	<b>4</b>
Principi.....	4
L'azienda.....	5
I servizi offerti.....	7
L'organizzazione.....	7
Sede legale ed amministrativa.....	7
Il personale.....	7
Il parco Autobus.....	7
Linee interregionali.....	8
La rete dei servizi.....	8
Sistema Qualità.....	9
Obbiettivi aziendali.....	9
<b>Sezione II</b> .....	<b>10</b>
<b>Sezione III</b> .....	<b>11</b>
Rimborsi.....	11
Reclami.....	13
Regolamento sui bagagli ed oggetti smarriti.....	13
Suggerimenti/osservazioni/reclami.....	15
Diritti e doveri dei passeggeri.....	16
Etica del conducente.....	18

## **Presentazione**

Gentile Cliente,

la Direzione aziendale della Ias Touring s.r.l. ed il personale tutto, sono molto lieti di presentare la nona revisione della “Carta dei Servizi” (DCPM del 27/01/1994) della Società.

Per la Ias Touring s.r.l. il 2014 conferma l’affidabilità e stabilità del vettore, migliorando i risultati conseguiti negli anni precedenti. I risultati soddisfacenti conseguiti negli anni passati dall’intera organizzazione aziendale infondono fiducia e nuovo impulso nel proseguire questo importante cammino, proponendoci di migliorare continuamente il livello qualitativo dei servizi offerti.

E’ nostro obiettivo continuare a crescere con continuità nella qualità del servizio offerto e venire incontro alle esigenze e bisogni di tutti gli utenti: per tale motivo abbiamo inteso rinnovare e riproporre l’impegno del “patto” della carta dei servizi, con la redazione della nona revisione.

Per far fronte alle nuove sfide, l’Azienda sta investendo notevoli risorse economiche ed umane, nella consapevolezza che il miglioramento del servizio di trasporto pubblico a lunga percorrenza rappresenta un elemento strategico per lo sviluppo – non soltanto economico - del territorio.

Una rilevante quota delle risorse aziendali è destinata ogni anno all’acquisto di nuovi mezzi, sempre all’avanguardia, al rinnovo dei sistemi di sicurezza dei viaggiatori e del personale, alla messa a punto di procedure aziendali di efficienza in ogni settore di attività.

Dal confronto costante con le esigenze degli utenti l’Azienda trae infatti spunti indispensabili per il proprio sviluppo, operando in conformità agli standard qualitativi previsti dalle norme vigenti e formando di conseguenza le risorse professionali interne.

In questo senso si è avuto un valido supporto da parte di tutti gli utenti, che ringraziamo per la fiducia e la collaborazione accordata e per quella che vorranno ancora accordarci.



## *Introduzione*

La prima edizione della **Carta della mobilità** è stata pubblicata in data 08/10/2003 e contestualmente comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica. Le pubblicazioni si susseguono regolarmente con cadenza annuale, con la pubblicazione della REV. 10, rivista ed aggiornata in data 02/10/2015, che con orgoglio proponiamo agli utenti a conferma dell'impegno che l'Azienda riserva loro.

La Carta dei servizi è pubblicata e resa disponibile per l'utenza sul sito internet [www.iasautolinee.it](http://www.iasautolinee.it)

La Carta dei servizi è costituita dalla premessa e dalle seguenti tre Sezioni:

### *- Sezione I*

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

### *- Sezione II*

costituita da 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 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 di qualità sono i seguenti: sicurezza del viaggio e del personale, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni dei mezzi e delle strutture, confortevolezza del viaggio, informazioni alla clientela e servizi telematici, 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 di qualità 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; lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal soggetto erogatore, anche sulla base di contratti di servizio, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

### *- Sezione III*

definisce gli impegni assunti dall'Azienda verso i propri utenti e i relativi limiti in ordine agli eventuali reclami e alle modalità di rimborso e risarcimento dei danni.



- *Sezione J*

## *Principi*

Con la Carta dei servizi IAS TOURING S.r.l. assume nei confronti della propria clientela l'impegno prioritario di migliorare la qualità del servizio offerto e di garantire il rispetto dei principi fondamentali qui di seguito riportati:

- *Eguaglianza*

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. A tal fine l'Azienda adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- *Imparzialità*

L'Azienda si impegna ad ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

- *Continuità*

L'Azienda si impegna ad assicurare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nel rispetto dei programmi di esercizio delle linee, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore e/o caso fortuito, ivi incluso lo sciopero.

L'azienda si impegna ad adottare tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai passeggeri in caso di forza maggiore.

- *Partecipazione*

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

L'Azienda si impegna a dare tempestivo riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte dallo stesso formulate.

L'Azienda acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo della presente Carta.

- *Efficienza ed efficacia*

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia.

L'Azienda adotta misure in questa direzione, nella consapevolezza che esistono ampi margini di miglioramento della qualità del servizio, e, al contempo, che, talora, eventuali disservizi risultano indipendenti dalla propria struttura e organizzazione e, quindi, non addebitabili ad inefficienze rilevate al proprio interno.

## L'azienda

L'Azienda nasce nel 1929 per rispondere alle sempre crescenti esigenze di mobilità dei cittadini calabresi, allora ancora affidate per lo più a mezzi a trazione animale e alle locomotive.

In questo contesto, a cavallo tra le due guerre mondiali, i due ingegnosi e volenterosi fratelli, Gennaro e Francesco Scura, da veri "pionieri" del trasporto pubblico in Calabria, intraprendono un percorso arduo e fondano l'Impresa "F.lli Scura" con sede in Corigliano Calabro (Cs).

L'azienda diventa concessionaria della linea urbana "Corigliano Città - Corigliano Stazione" quando l'amministrazione comunale di allora, nella figura del podestà, ravvisa la necessità di garantire un servizio pubblico tale da consentire il collegamento tra la stazione ferroviaria, crocevia di traffici, e il centro abitato del paese.

Fa così trionfale ingresso nel piccolo paese uno dei primi mezzi a trazione a combustibile su gomma del panorama italiano (Fiat 507, 12 posti, popolarmente chiamato "postale"), acquistato dai due giovani imprenditori e ben presto destinato a porsi quale fondamentale mezzo di trasporto di massa, punto di svolta per l'evoluzione agricolo-industriale del territorio. Un secondo autobus viene realizzato in seguito, onde garantire il servizio sostitutivo, direttamente dai fratelli, vestendo con carrozzeria in legno e lamiera - data la scarsità di risorse economiche - il telaio di una vecchia vettura Fiat con motore 3A, e facendo tesoro dell'esperienza di Gennaro, falegname artigiano, e di Francesco, emigrato da ragazzo a Buenos Aires e impegnato presso le "Ferrocarriles Argentinos" (le ferrovie argentine) nella riparazione e ricostruzione di vetture ferroviarie. Siamo nell'epoca della motorizzazione.

Verso la fine degli anni Trenta l'attività avviata dai fratelli Scura si sviluppa grazie al nuovo "servizio Bagni": una linea stagionale che conduce i "bagnanti" dal centro abitato di Corigliano alla costa di Schiavonea e che, nonostante il tragitto di soli 8 km circa, contribuisce notevolmente al consolidamento dell'azienda.

Al contempo, le bonifiche del regime fascista e l'irreggimentazione delle acque, ora convogliate, attraverso una miriade di canali, verso il mare, riducono le aree paludose e malariche della zona: i traffici ne risultano incentivati.

Nel '38 l'Azienda investe nell'acquisto di un nuovo autobus: le forme aerodinamiche della carrozzeria, il motore diesel, non più a benzina, il numero maggiore di posti a sedere (18-20) sono solo il segno esteriore del profondo cambiamento verso l'innovazione e la crescita che attraversa oramai l'intera organizzazione aziendale e che lascia sullo sfondo la piccola impresa familiare delle origini.

Contribuisce in tal senso il riconoscimento di un sussidio annuo di lire 1000, poi innalzato a lire 14.000 "allo scopo di rendere più completa e possibile l'effettuazione del servizio concesso dallo Stato alla stessa ditta" considerato che "gli attuali mezzi di locomozione sono resi assai indecenti e non più rispondono alle civili esigenze dei viaggiatori" e tenuto presente "il sensibile aumento degli olii minerali e della benzina" (Del. Del comune di Corigliano Calabro n. 369 del 30.9.1938).

L'Azienda resiste con passione e con impegno agli stenti e alle ristrettezze della seconda guerra mondiale, dal contingentamento del carburante all'aumento dei prezzi dei pezzi di ricambio, dalla ridotta circolazione al fermo imposto dalla fase "tedeschi in ritirata - avanzata anglo americana".

Il vero salto di qualità si ha nel 1944 con il rilascio della concessione per la linea Corigliano Calabro - Cosenza, frutto dei riconosciuti bisogni reali della popolazione: il Commissario prefettizio, funzionario subentrato al Podestà, infatti, essendo costretto a viaggiare in treno dall'allora lontana Cosenza per raggiungere il piccolo centro coriglianese, vive in prima persona i disagi dovuti agli scarsi collegamenti. Apprezzando l'operosità e l'intraprendenza dei fratelli Scura, al fine di "salvare" i servizi pubblici dalla crisi, il Commissario suggerisce agli stessi di chiedere la concessione di questa linea, di 80 km, sostenendoli nelle difficoltà relative all'approvvigionamento di carburante.

La linea per Cosenza inizialmente tri-settimanale, alla fine degli anni Cinquanta diventa giornaliera e si arricchisce progressivamente di varie diramazioni.

In nome delle origini arbëresh della famiglia non si trascurano i collegamenti con i paesi albanesi - alcuni dei quali erano sede di importanti istituti scolastici superiori - grazie alle linee Acri - Rossano con diramazione per Santa Sofia d'Epiro e Acri - San Demetrio - San Giorgio albanese.

Parallelamente alla crescita della domanda di trasporto da parte delle popolazioni calabresi, grazie all'esperienza maturata, alla serietà dimostrata e alla qualità del servizio offerto, nel corso degli anni, l'Azienda, in seguito denominata Ias Autolinee S.r.l., amplia progressivamente la propria rete di servizi, sotto l'abile direzione della nuova generazione, i cugini Francesco e Antonio Scura, ottenendo nuove concessioni regionali: con la concessione per la tratta Corigliano - Bari e Ferramonti di Tarsia - Fisciano - Roma la IAS consegue una diffusione sempre più capillare nel territorio e, al contempo, fuoriesce dagli ormai ristretti confini calabresi.

Il 28 dicembre del 2001, nell'ottica della specializzazione e diversificazione delle attività, da una operazione di scorporo nasce la IAS TOURING S.r.l. preposta al trasporto di persone interregionale e al servizio di noleggio (con un totale di 7 licenze di noleggio). Gli anni che vanno dal 2003 al 2009 hanno quindi visto la costante crescita ed affermazione del nuovo soggetto nel delicato ed importante settore del trasporto di persone a lunga percorrenza.

La IAS TOURING S.r.l., in particolare, svolge servizi di trasporto pubblico interregionale offrendo altresì possibilità di usufruire del servizio di noleggio. Le linee interregionali avvicinano Nord e Sud della penisola, collegando quest'ultimo ai principali centri del Settentrione, quali Bergamo, Milano, Bologna, Modena, Brescia, Parma, Reggio Emilia, Mantova, Trento, Bolzano, Alessandria, Asti, Torino nonché del centro Italia (dalla Toscana al Lazio), tutta la costa adriatica, da Bari a Rimini, prolungandosi a Ferrara e Padova, spingendosi sino alla pittoresca terra di Sicilia con linee per Messina, Milazzo, Patti, Taormina, Catania, Santo Stefano di Camastra, Cefalù, Termini Imerese, Palermo.

Attualmente le due società Ias Autolinee S.r.l. e IAS TOURING S.r.l. gestiscono una vasta rete di servizi di trasporto urbano, regionale e interregionale, svolgendo altresì il servizio di noleggio autobus, con oltre 8.000.000 di Km percorsi annualmente, 170 dipendenti ed un parco autobus di 130 unità, in prevalenza Gran Turismo, tutti moderni e dotati di ogni comfort, come risulta peraltro dalle numerose certificazioni di qualità ottenute.

## *I servizi offerti*

La IAS TOURING S.r.l. svolge i seguenti servizi:

- SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO INTERREGIONALE;
- NOLEGGIO DA RIMESSA

## *L'organizzazione*

### *Sede legale ed amministrativa*

Sede sociale:	CDA TOSCANO IOELE – ROSSANO SCALO
Amministrazione:	CDA TOSCANO IOELE - ROSSANO SCALO
Deposito	CDA TOSCANO IOELE – ROSSANO SCALO
TEL	0983/565635
FAX	0983565411
<b>SITO WEB</b>	<a href="http://www.iasautolinee.com">www.iasautolinee.com</a>
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:ias@iasautolinee.it">ias@iasautolinee.it</a>

## *Il Personale*

<b>Personale viaggiante (operatori di esercizio)</b>	<b>57</b>
<b>Personale a terra</b>	<b>1</b>

Il personale della IAS TOURING S.r.l. adotta nei confronti dell'utenza comportamenti improntati a serietà, collaborazione, comprensione e risoluzione degli eventuali problemi da quest'ultima prospettati, usando a tal fine un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il Personale viaggiante deve avere un aspetto decoroso e presentabile e indossare la divisa fornita dall'Azienda. Per quanto riguarda il Personale operante ai centralini, la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza (o, comunque, da una "sigla d'identificazione" univoca del soggetto).

Il Personale tecnico garantisce, invece, la funzionalità del Parco Autobus secondo rigorosi standard di manutenzione programmata. Un servizio di reperibilità del Personale è attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per garantire la continuità e la sicurezza dei servizi erogati.

## *Il parco autobus*

L'Azienda dispone di un parco autobus in continuo rinnovo al fine di consentirne il perfetto stato di efficienza e il continuo adeguamento ai risultati del progresso tecnico-scientifico.

<b>n. totale autobus in servizio</b>	<b>32</b>
<b>n. totale autobus con servizi per viaggiatori con handicap</b>	<b>32 assistenza effettuata dal personale viaggiante</b>
<b>n. totale autobus con accessibilità facilitata (pianale ribassato)</b>	<b>0</b>

## Linee interregionali

1	Cariati-Rossano-Corigliano-Taranto-Bari-San Giovanni Rotondo
2	Cariati-Rossano-Corigliano-Bologna-Milano
3	Cariati-Rossano-Corigliano-Modena-Reggio Emilia-Parma-Piacenza-Bergamo (diram. A: Fiorenzuola-Piacenza-Alessandria-Asti-Torino), (diram. B: Fiorenzuola- Modena_Verona-Vicenza-Padova)
4	San Giorgio Albanese-Acri-Roma-Perugia
5	San Giorgio Albanese-Acri-Siena-Firenze-Pisa
6	San Giorgio Albanese-Acri-Salerno-Napoli (con diramazione per Cariati Marina)
7	Cariati-Rossano-Corigliano-Mantova-Trento-Bolzano

## La rete dei servizi

### **I titoli di viaggio e la rete di vendita**

L'Azienda dispone di una capillare rete di agenzie e uffici che fungono da canali di informazione alla clientela, attraverso cui la stessa può ricevere informazioni su linee, orari, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni.

I titoli di viaggio si possono acquistare presso le sedi dell'Azienda, a bordo delle vetture e presso le agenzie di vendita autorizzate o web agency, oltre che direttamente da web da parte del singolo utente con pagamento a mezzo carta di credito e stampa diretta del titolo di viaggio.

Presso tali punti vendita è possibile prendere visione dell'elenco dei tipi di titolo di viaggio con i relativi prezzi, disponibili anche sul sito web aziendale.

Rete di vendita	
<b>n. sportello informazioni/ agenzia di vendita autorizzate</b>	<b>50</b>
<b>n. autobus con servizio di rivendita a bordo</b>	<b>32</b>

Il cliente, una volta salito sul mezzo, deve far convalidare il biglietto dall'addetto prima della partenza del veicolo.

Il controllo circa il possesso dei titoli di viaggio a bordo è effettuato da personale alle dipendenze dell'Azienda che deve mostrare la tessera identificativa nonché da personale esterno (società INTEGRA), previa identificazione degli operatori tramite esibizione di apposita tessera personale.

In caso di sanzioni per difetto o irregolarità del titolo di viaggio le eventuali contestazioni o reclami dovranno essere formulate in forma scritta e inviate a mezzo fax o lettera raccomandata entro 30 giorni al SERVIZIO CLIENTI I.A.S. Touring s.r.l., c/da Toscano Joele SS 106 Rossano Scalo (CS) secondo le modalità nel prosieguo previste.

L'azienda risponderà entro 60 giorni dal ricevimento della contestazione o reclamo.

## Orari delle principali linee

Gli orari delle attività di trasporto interregionale sono riportati nell'opuscolo allegato e disponibile presso le agenzie del gruppo, gli stessi orari e le tariffe delle varie relazioni di viaggio possono essere consultate nella pagina del sito aziendale dedicata al trasporto interregionale ed in particolare nella home page del sito, cliccando su "Orario Ufficiale IAS Autolinee, in automatico si apre un PDF stampabile e scaricabile che riproduce l'opuscolo cartaceo disponibile presso le agenzie,



inoltre tale consultazione è possibile anche nelle pagine del portale busweb ove viene effettuata da parte del singolo utente l'emissione dei titoli di viaggio in modalità online.

La società si riserva il diritto di apportare modifiche ai dati presentati nelle sezioni e pagine sopra menzionate senza che ciò costituisca violazione degli impegni della carta dei servizi, comunicando le eventuali variazioni ai suoi clienti.

### **Sistema Qualità IAS Touring**

La IAS Touring ha elaborato il Sistema Qualità aziendale secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2000, adeguato alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il terzo rinnovo della certificazione del sistema è stato ottenuto il 29 ottobre 2012.

### **Obiettivi aziendali**

L'Azienda garantisce il miglioramento costante dei servizi gestiti nel perseguimento, tra l'altro, dei seguenti obiettivi:

soddisfare le aspettative di mobilità, con opportuni requisiti di affidabilità e con l'impiego di tecnologie innovative, tenendo il cliente come costante punto di riferimento, nel rispetto della salute e sicurezza dei cittadini e dell'ambiente;

migliorare le prestazioni organizzative ed operative dei servizi per garantire pari opportunità di utilizzo nel rispetto del diritto alla mobilità;

intraprendere adeguate azioni correttive limitando, prevenendo ed eliminando l'insorgere di qualsiasi tipo di disagio all'utente o di danno ambientale;

migliorare l'efficienza interna mediante il miglioramento dei processi aziendali attraverso la definizione del livello di servizio offerto alla clientela e dei requisiti qualitativi (impliciti e espliciti) richiesti dalla stessa;

garantire la sicurezza e l'affidabilità del servizio reso coinvolgendo e responsabilizzando il personale mediante programmi di informazione e formazione nonché visite mediche periodiche con certificazione d'idoneità;

*customer service* e servizi aggiuntivi per la clientela.



## 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 2014	Obiettivi 2015
Incidentalità dei mezzi	N. TOT incidenti /N. totale km percorsi	13/4.970.000	12/4.970.000
Vetustà dei mezzi	% MEZZI CON ANZIANITA' Superiore a 5 anni	19%	12%
Affidabilità del personale	media incidenti personale/anno di servizio	0,23/anno	0,18/anno

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

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Copertura giornaliera noleggio	n. ore servizio/24 h	24/24 ore su richiesta cliente	24/24 ore su richiesta cliente
Copertura interregionale	N° regioni interessate dai servizi	Intero territorio nazionale	Intero territorio nazionale
Puntualità	n. reclami ritardo ed altro	0	0
Regolarità	n. km effettuate /n. km programmati %	100%	100%

**FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Frequenza pulizia autobus settimanale	n. autobus puliti in 6 gg./ n. autobus totali	100%	100%
Frequenza mese		100%	100%

**FQ4:CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2014	Obiettivi 2015
climatizzatori	% mezzi climatizzati	100%	100%
Servizio ristoro a bordo	Linee su cui si effettua il servizio/totale linee	80%	80%

**FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E SERVIZI TELEMATICI**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Orario informazioni clientela tramite operatore	periodo	24h	24h
Orario informazioni clientela via web	periodo	24h	24h

**FQ6: ATTENZIONE ALL' AMBIENTE**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2014	Obiettivi 2015
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2	% vettori con scarico a euro 2/ n. totale vettori	0%	0%
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 3	% vettori con scarico a euro 3/ n. totale vettori	19%	12%
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 5	% vettori con scarico a euro 5/ n. totale vettori	81%	88%
Mezzi elettrici		0	0

## Sezione III

### Rimborsi

#### Rimborsi

L'Azienda rende note le modalità in cui è possibile proporre reclamo al fine di segnalare o contestare eventuali disservizi, che siano ad essa imputabili, con l'avvertenza che verranno presi in considerazione solo i reclami pervenuti all'Azienda in forma scritta e recanti la firma del mittente.

L'utente può richiedere per iscritto il rimborso dei danni provocati da disservizi imputabili alla società esclusivamente nei seguenti casi:

- **danneggiamento di bagagli dovuto a cattiva manutenzione del vettore;**
- **ritardi dovuti ad avarie meccaniche;** l'Azienda in tal caso riconosce esclusivamente il diritto al riutilizzo del titolo di viaggio e non altri tipi di indennizzi (vedi "Riutilizzo del titolo di viaggio").

**Non possono considerarsi in alcun modo imputabili al vettore - e dunque non sussiste a suo carico alcun obbligo di indennizzo** - le seguenti ipotesi:

- danneggiamento, perdita, furto, deterioramento del bagaglio non autorizzato, a qualsiasi causa imputabile; si considera a questi fini non autorizzato anche il trasporto di oggetti di particolare valore nel vano esterno all'autobus, piuttosto che a bordo sotto la diretta sorveglianza del proprietario;
- lo smarrimento del bagaglio che venga abbandonato sull'autobus; gli oggetti smarriti rinvenuti in vettura vengono depositati presso la rimessa della Azienda e sono tenuti, per un periodo massimo di 1 mese, a disposizione dei legittimi proprietari i quali dovranno dare tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.
- ritardi inferiori a 3 ore;
- spedizione di bagaglio non autorizzato;
- ritardi dovuti a cause esterne non addebitabili alla IAS Touring (es. avverse condizioni meteorologiche, blocchi alla circolazione, eventi straordinari: scioperi e manifestazioni).

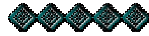
#### **Modalità di rimborso:**

- nel caso di **ritardo** superiore a 3h, quando questo provoca l'impossibilità per il cliente di effettuare trasbordo su altro vettore e mezzo di trasporto (perdita di coincidenza) addebitabili al vettore, si autorizza il riutilizzo del titolo, entro tre mesi, per la stessa tipologia di viaggio; il passeggero in tal caso deve recarsi nelle agenzie o uffici dell'Azienda per programmare la data del nuovo viaggio; l'Agenzia emette senza costi per il passeggero un nuovo titolo di viaggio per la data di richiesta.
- Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero. Nel caso di **danneggiamento di bagagli** per cause imputabili esclusivamente al vettore, si effettua una quantificazione in contraddittorio dell'entità del danno e si emette rimborso tramite assegno non trasferibile il cui ammontare è stabilito ai sensi dell'articolo 2 della legge 22/8/85 n. 450 che indica l'ammontare dell'indennizzo massimo in € 6,20 per kg, con un limite massimo di **€ 103,29** per bagaglio.
- La responsabilità per eventuali danni provocati all'Azienda o ad altri passeggeri a causa del trasporto di bagagli aventi caratteristiche non ammesse grava sul proprietario dei bagagli. Si considera a questi fini non autorizzato anche il trasporto di oggetti di particolare valore nel vano esterno all'autobus, piuttosto che a bordo sotto la diretta sorveglianza del proprietario.
- Eventuali reclami per smarrimenti, deterioramenti e/o furti di bagagli dovranno essere contestati immediatamente al personale di bordo a pena di decadenza, nonché confermate per iscritto entro 24 ore dal termine del viaggio a mezzo raccomandata a/r. La società non è responsabile per eventuali danni non contestati secondo le modalità ed i termini sopra indicati.

**Cambio data dei titoli di viaggio:**

- il cambio data con riconvalida del titolo di viaggio può essere effettuata esclusivamente e tassativamente prima della data di partenza riportata sul titolo di viaggio acquistato, presso le biglietterie autorizzate; i biglietti non annullati secondo tale procedura non sono più utilizzabili;
- il cambio data è consentito per un numero massimo di due volte nell'arco dei successivi tre mesi dalla data di emissione del titolo di viaggio; trascorso tale periodo il titolo di viaggio non è più utilizzabile.

**Le presenti disposizioni superano ed aggiornano le eventuali diverse disposizioni riportate sul retro dei titoli di viaggio già emessi.**



## Reclami

### **Regolamento**

La Direzione aziendale della IAS Touring 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 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);
- numero di targa dell'autobus;
- identificazione dell'autista (riconoscibile tramite tesserino aziendale);
- motivo di contestazione;
- eventuale richiesta di rimborso o indennizzo;
- eventuali danni a bagagli.

Per garantire un'adeguata attività di verifica dei fatti contestati si invita la clientela a segnalare ogni particolare utile ad identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto.

L'Azienda si impegna a dare riscontro ai suddetti reclami entro 30 giorni dalla data del ricevimento degli stessi, risultante dal proprio protocollo interno, dalla data del timbro postale o da equivalenti datazioni facenti fede.

**L'azienda si impegna a dare riscontro all' utente entro n. 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.**

## Regolamento sui bagagli

### **Caratteristiche dei bagagli**

I bagagli si distinguono come segue:

- bagagli a mano (sono bagagli di dimensioni ridotte e/o di particolare valore, quali, ad es., cellulari, computers portatili, palmari);
- bagagli da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, troller di dimensione e peso non eccedenti quanto definito circa i limiti previsti al successivo paragrafo).

### **Limiti**

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

- a) Peso massimo: KG. 20;
- b) Dimensioni massime: 40 \*120\*50 (cm)
- c) N. bagagli per persona: 2

L'eccedenza di bagaglio può essere trasportato solo previo pagamento del relativo corrispettivo, da regolarizzarsi al momento della partenza, stabilito come da tariffario. In ogni caso il bagaglio dovrà essere stivato nel vano bagagli del mezzo, l'operatore rilascerà apposita ricevuta del corrispettivo pagato.

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 per eventuali danni provocati all'Azienda o ad altri passeggeri da bagagli con caratteristiche non ammesse è del proprietario dei bagagli.**

### *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.



### **MODULO suggerimenti/osservazioni/reclami**

Al fine di migliorare il servizio offerto è consentita ai passeggeri la segnalazione di suggerimenti, osservazioni ovvero la proposizione di reclami secondo il modulo qui di seguito riportato.

*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 generalità <sup>1</sup>:*

*Nome:*

*Cognome:*

*Indirizzo:*

*Telefono/recapiti:*

---

<sup>1</sup> La IAS Touring garantisce il rispetto di tutte le norme in materia di tutela della riservatezza previste dalla L. 675/96 e successive modificazioni e integrazioni.

## **Diritti e doveri dei passeggeri**

### **Diritti dei passeggeri**

I passeggeri hanno diritto a che siano garantiti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni relative a:
  - tratte percorse;
  - orari dei servizi e modalità del viaggio;
  - prezzi applicati;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate lungo il percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità nonché rispetto delle soste previste;
- efficienza e pulizia degli autobus;
- riconoscibilità del personale;
- agevole accessibilità alla procedura di reclamo e certezza di tempestivo riscontro da parte dell'Azienda;
- invio osservazioni tramite compilazione del questionario di soddisfazione clienti.

### **Doveri dei passeggeri – Condizioni generali di trasporto**

Fermo restando l'obbligo di osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza e della regolarità dell'esercizio, i passeggeri sono tenuti ad osservare le seguenti prescrizioni.

#### *Art. 1 - Salita e discesa in vettura*

I passeggeri devono salire e scendere dall'autobus usando prudenza e avvalendosi degli appositi braccioli.

#### *Art. 2 - Obbligo del possesso del titolo di viaggio*

I passeggeri devono salire sull'autobus muniti di titolo di viaggio e conservarlo per tutta la durata del percorso e alla fermata. Il viaggiatore, al momento dell'emissione del titolo di viaggio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, orario di partenza e destinazione).

#### *Art. 3 – Esibizione dei titoli di viaggio*

I passeggeri sono tenuti a presentare il suddetto titolo di viaggio al conducente o al personale addetto alla verifica.

#### *Art. 4 – Verifica del possesso del titolo di viaggio*

La verifica della regolarità dei titoli di viaggio a bordo o alla fermata è effettuata da personale dell'Azienda, o da personale esterno a tal fine autorizzato, al quale è fatto obbligo di esibire la tessera identificativa. I titoli di viaggio che risultano irregolari vengono ritirati per gli opportuni accertamenti presso l'Azienda che si riserva l'adozione di ogni provvedimento in merito.

#### *Art. 5 - Norme di comportamento in vettura*

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione.

Durante il trasporto è fatto esplicito divieto di:

- a) parlare al conducente o distrarre comunque il personale dalle sue mansioni;
- b) fumare sul mezzo;
- c) cantare, suonare, schiamazzare; l'uso dei telefoni cellulari, di computer portatili nonché di altri dispositivi elettronici è consentito a condizione che non venga recato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio;
- d) fare la questua fra i viaggiatori o esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
- e), depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale, sostare in piedi durante la marcia del veicolo, nonché aprire le porte esterne o appoggiarvi, salire o discendere dal veicolo quando non sia completamente fermo;
- f) accedere in vettura con armi (ad eccezione degli ufficiali e agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;
- g) usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;



h) occupare più di un posto a sedere e sostare lungo il corridoio o in prossimità delle porte durante la marcia dell'autobus.

E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non previa autorizzazione del personale di servizio. Le soste tecniche di ristoro lungo il percorso durano circa 15 minuti. I viaggiatori non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale limite di tempo.

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda a tutela della sicurezza e della regolarità del servizio. E' comunque vietata ogni altra attività che possa minacciare la sicurezza del viaggio e l'incolumità delle persone a bordo del mezzo. Il viaggiatore che contravviene ai divieti di cui al presente articolo può essere allontanato dall'autobus dal personale di bordo in ogni fase del viaggio.

L'Azienda declina ogni responsabilità per incidenti occorsi al viaggiatore, causati da sua negligenza, imperizia o imprudenza e/o dalla mancata ottemperanza alle presenti prescrizioni e/o alle raccomandazioni del personale di bordo.

#### *Art. 6 - Danni all'autobus*

Chiunque insudici, guasti, manometta o comunque danneggi l'autobus o parte di esso è tenuto a risarcire il relativo danno, compresi i danni relativi al fermo macchina che l'Azienda dovesse sopportare per tale causa.

Per le infrazioni che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali dell'Azienda si applica una sanzione da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno arrecato.

#### *Art. 7 - Passeggeri non ammessi*

Non sono ammessi a salire sul mezzo:

- le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano, diano scandalo agli altri viaggiatori, che rifiutino di sottomettersi alle prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio o che portino segni evidenti di malattia che possa recare molestia agli altri viaggiatori, che facciano uso durante il viaggio di sostanze stupefacenti, che infastiscano o rechino danno al conducente e al personale viaggiante;

- le persone che viaggiano sotto custodia militare o della Polizia, le persone che portino armi da fuoco cariche o armi in genere non registrate. Se il motivo di esclusione viene rilevato durante il viaggio, il personale dell'Azienda farà discendere immediatamente il passeggero.

Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso.

#### *Art. 8- Trasporto animali*

È consentito il trasporto di animali di piccola taglia solo se muniti di certificato di vaccinazione e di apposito trasportino regolamentare e se riposti nel vano bagagli.

#### *Art. 9 - Sospensione del servizio*

L'Azienda non è responsabile per i disagi eventualmente subiti dai passeggeri in relazione ad interruzioni o sospensioni del servizio dovute a cause di forza maggiore o caso fortuito o comunque alla stessa non imputabili.

#### *Art. 10 - Orari e fermate*

Gli orari, le fermate e/o i percorsi possono subire delle variazioni impreviste ed imprevedibili, pertanto, prima della partenza occorre chiedere opportuna conferma al personale aziendale. Il cliente deve trovarsi sul luogo indicato per la partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto.

## ETICA DEL CONDUCENTE

### RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Il conducente deve:

- dimostrare la massima disponibilità, rispondere alle richieste di informazione con gentilezza e con precisione;
- evitare le discussioni, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliativo e rimandando sempre la definizione di conflitti alla Direzione aziendale e agli organi competenti;
- astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine di IAS TOURING S.r.l. o che contrastino con le disposizioni aziendali;
- non fumare in vettura, utilizzare, durante la guida, il radiotelefono di servizio e, solo in caso di indisponibilità, il telefono cellulare munito di auricolare, per comunicazioni brevi e urgenti di servizio;
- fornire il proprio nominativo e numero di matricola quando richiesto dai passeggeri;
- curare il proprio aspetto personale, indossare i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali e il cartellino di riconoscimento in modo ben visibile.

#### NORME COMPORTAMENTALI DI GUIDA

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

**Mantenere 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 e sono suscettibili di subire modificazioni.

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

Il conducente 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, su alcuna strada.

**Evitare rumori molesti**

in particolar modo 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;
- 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, 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 prontamente il responsabile dell'officina.

Copia del presente Regolamento è dato in dotazione a ciascun conducente che deve portarlo con sé a bordo dell'autobus.