



**IMPRESA AUTOLINEE  
SCURA IAS S.r.l.  
CARTA DELLA MOBILITA'**



CERTIFIED  
MANAGEMENT SYSTEMS  
**CQY**  
CERTIQUALITY  
UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015  
UNI ISO 45001:2018

*Rev. n. 20 del 20/05/2024*

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| Introduzione.....   | 3         |
| Struttura.....  | 4         |
| <b>SEZIONE I.....</b>   | <b>5</b>  |
| I Principi .....  | 5         |
| L'azienda .....   | 6         |
| L'organizzazione .....  | 7         |
| Sedi operative e agenzie autorizzate .....                                      | 7         |
| Il personale.....   | 8         |
| Il parco macchine .....   | 8         |
| I servizi offerti .....   | 9         |
| Gli orari .....   | 9         |
| Le tariffe .....  | 10        |
| Sistema di Gestione Integrato .....   | 11        |
| Modello organizzativo di gestione e controllo .....                             | 11        |
| Sistemi Infomobilità .....  | 11        |
| Rating di impresa.....  | 12        |
| Obiettivi aziendali .....   | 13        |
| <b>SEZIONE II.....</b>  | <b>14</b> |
| Fattori di qualità .....  | 14        |
| <b>SEZIONE III.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO .....</b>                                   | <b>18</b> |
| 1. Diritto al trasporto.....  | 19        |
| 2. Titolo di viaggio (Validità, modifica, verifica del titolo di viaggio) ..... | 19        |
| 3. Informazioni di viaggio .....  | 22        |
| 4. Diritti passeggeri a mobilità ridotta .....                                  | 22        |
| 5. Obblighi e responsabilità dei passeggeri .....                               | 25        |
| 6. Cancellazione o ritardo .....  | 28        |
| 7. Trasporto di minori.....   | 30        |
| 8. Trasporto bagagli.....   | 31        |
| 9. Trasporto animali .....  | 33        |
| 10. Reclami .....   | 34        |
| 11. Privacy.....  | 37        |
| 12. I cambiamenti nel trasporto pubblico locale dopo l'emergenza COVID-19.....  | 38        |
| 13. Disposizioni finali.....  | 38        |
| ETICA DEL CONDUCENTE .....  | 39        |
| Modulo reclami e relativa informativa ai sensi del REG. (UE) 679/2016 .....     | 42        |

## INTRODUZIONE

*Gentile Cliente,*

la **Carta dei Servizi** della Impresa Autolinee Scura, redatta nel rispetto del Regolamento (UE) 181/2011 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, rappresenta anche quest'anno il rinnovato impegno della Azienda al fine di coinvolgere l'utenza nella determinazione dei livelli di servizio e della qualità. Il presente documento rappresenta quindi il nostro "Patto con gli utenti" e con il territorio di riferimento, nonché lo strumento per verificare l'effettiva attuazione di quello che promettiamo, al fine di raggiungere i seguenti principali obiettivi:

- **migliorare la qualità dei servizi erogati;**
- **migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.**

Nel 2022 l'Azienda ha proseguito la strada del costante miglioramento con molteplici iniziative volte ad elevare lo *standard* qualitativo del servizio:

- impiego di autobus di ultima generazione, con motorizzazione > Euro 6, dotati di sistemi di aria condizionata, dispositivi per utenti a mobilità ridotta, e di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente, a garanzia della sostenibilità ambientale e della sicurezza dei passeggeri; costante manutenzione e rinnovo del parco autobus, al fine di migliorare le *performance* di comfort per l'utenza di tutti i servizi espletati;
- innovazione tecnologica nei sistemi di bigliettazione con l'introduzione della possibilità per l'utente di acquisto degli abbonamenti e dei titoli di viaggio in modalità elettronica, tramite sito web e APP mobile, nonché con l'introduzione di modalità rapide e semplificate di verifica dei titoli di viaggio, in forza del nuovo progetto sviluppato in collaborazione con il partner Vodafone Italia, ed integrazione dello stesso con il sistema regionale CORE di certificazione del servizio predisposto dalla Regione Calabria;
- geolocalizzazione dei mezzi e dei punti di fermata tramite i sistemi di infomobility (App mobile e sito web);
- mantenimento delle certificazioni del "Sistema di Gestione Qualità" secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, del "Sistema di Gestione Ambientale", secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 e del "Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro" secondo la norma UNI ISO 45001:2018, a conferma dell'importanza conferita al Sistema di Gestione Integrato aziendale.

L'intera organizzazione aziendale punta a garantire la massima qualità e sicurezza del viaggio, in termini di regolarità del servizio, igiene ed efficienza dei mezzi, informazione e assistenza alla clientela, innovazione tecnologica e attenzione all'ambiente nell'interesse dell'utenza. Per questo Le chiediamo di collaborare con noi per fornirci tutti i suggerimenti utili, che consentano di venire incontro alle Sue richieste.

**Grazie**

## STRUTTURA

La **Carta dei servizi** è disponibile per l'utenza – oltre che presso le sedi aziendali - sul sito internet [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) nella sezione “*Condizioni di trasporto*” e si compone delle seguenti sezioni.

**SEZIONE I:** descrive i principi fondamentali della Carta, la storia e le peculiarità della Azienda, fornendo informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti.

**SEZIONE II:** costituita da n. 7 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. 7 fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato. Il fattore di qualità costituisce un aspetto fondamentale la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

*I fattori di qualità sono i seguenti:*

*fq1: sicurezza del viaggio e del personale;*

*fq2: efficienza del servizio: regolarità del servizio e puntualità 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*

*fq7: aspetti inerenti la sicurezza sul lavoro*

**SEZIONE III:** contiene le Condizioni generali di trasporto descrivendo gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni, nonché i diritti e doveri di questi ultimi. La Carta dei servizi recepisce, nei suoi contenuti i principi, le prescrizioni dettate dal Regolamento UE 181/2011 in materia di diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e la relativa normativa nazionale di attuazione, ivi inclusa la nuova disciplina delle procedure a tutela degli utenti.

### I Principi

L'IMPRESA AUTOLINEE SCURA ha assunto nei confronti della propria clientela l'impegno prioritario di migliorare la qualità del servizio offerto secondo i principi di:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** *per offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza. Qui si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture per i cittadini con particolari esigenze e per gli anziani.*
- **CONTINUITÀ:** *per assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate; servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero (e comunque tutte le misure necessarie, volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai cittadini).*
- **PARTECIPAZIONE:** *per migliorare e favorire la partecipazione dei cittadini utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio, anche attraverso forme di rappresentanza organizzata degli utenti; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.*
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** *adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili.*
- **LIBERTÀ DI SCELTA:** *favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di trasporto collettivo*
- **RISPETTO DELL'AMBIENTE:** *migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.*
- **TRASPARENZA:** *promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi.*

## L'azienda

L'IMPRESA AUTOLINEE SCURA nasce **nel 1929** con la denominazione “Autolinee F.lli SCURA”, titolare della concessione “CORIGLIANO CITTÀ - CORIGLIANO STAZIONE FS”. Nel corso degli anni l'azienda amplia costantemente la propria rete di servizi parallelamente alla crescita della domanda di trasporto da parte della popolazione, vantando oggi, nell'ambito del gruppo IAS, **oltre 9.000.000 di Km** percorsi annualmente, c.ca **200 dipendenti** ed un parco autobus di **oltre 150 unità**, tutti di ultima generazione e dotati di ogni comfort.

Attualmente l'Azienda gestisce una vasta e capillare rete di autolinee locali e regionali (collegamenti urbani per la città di Corigliano-Rossano, collegamenti da e per Cosenza, le comunità di origine albanese, le principali città calabresi, come Catanzaro, Castrovillari, Crotona) e dispone per la propria clientela di una capillare rete di vendita tramite le proprie agenzie autorizzate tra cui la ZAGARA VIAGGI E TURISMO con sede in Corigliano-Rossano.

La IAS AUTOLINEE vanta un SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ, AMBIENTE e SICUREZZA SUL LAVORO certificato **UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018**, nonché un Sistema di organizzazione, gestione e controllo pienamente conforme al **D.Lgs. 231/2001** e alla normativa europea più recente.

La IAS AUTOLINEE ha inoltre ottenuto, con il punteggio massimo di tre “stellette”, il “**RATING DI LEGALITÀ**” da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ed è stata inserita nell'apposito elenco delle imprese “virtuose” sotto il profilo del rispetto della normativa antimafia e della legalità nonché dei modelli di *Corporate Social Responsibility*.

## L'organizzazione

### Le Sedi

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>SEDE LEGALE</b>        | C.da TOSCANO JOELE ss106, CORIGLIANO ROSSANO (CS)   |
| <b>AMMINISTRAZIONE</b>    | C.da TOSCANO JOELE ss106, CORIGLIANO ROSSANO (CS)   |
| <b>DEPOSITO- OFFICINA</b> | C.da TOSCANO JOELE SS106, CORIGLIANO ROSSANO (CS)   |
| <b>TELEFONO</b>           | 0983/565635   |
| <b>FAX</b>                | 0983/565411   |
| <b>EMAIL</b>              | <a href="mailto:ias@iasautolinee.it">ias@iasautolinee.it</a> (Richiesta informazioni)<br><a href="mailto:contabilita@iasautolinee.it">contabilita@iasautolinee.it</a> (Contabilità e Fatturazione)<br><a href="mailto:paghe.contributi@iasautolinee.it">paghe.contributi@iasautolinee.it</a> (Paghe)<br><a href="mailto:magazzino@iasautolinee.it">magazzino@iasautolinee.it</a> (Magazzino)<br><a href="mailto:preventivi@iasautolinee.it">preventivi@iasautolinee.it</a> (Preventivi) |
| <b>SITO WEB</b>           | <a href="http://www.iasautolinee.com">www.iasautolinee.com</a>  |

### Agenzie e punti vendita aziendali

|  | <b>INDIRIZZO</b>  | <b>RECAPITI</b>   |
|--|---|---|
| <b>IAS ROSSANO</b>                     | viale L. De Rosis n. 30, Corigliano Rossano (CS) ap 87067 | 0983 511790   |
| <b>IAS COSENZA</b>                     | Piazza Medaglie D'oro – Autostazione Cosenza              | 0984 31324  |
| <b>AGENZIA ZAGARA VIAGGI E TURISMO</b> | via Nazionale 317/A, Corigliano Rossano (CS) cap 87064    | 0983 886696<br><a href="http://www.zagaraviaggi.it">www.zagaraviaggi.it</a> |
| <b>IAS ACRI</b>                        | via Baffi, Acri (CS)                                      | 0984 941281   |

## Il Personale

|   |    |
|---|----|
| PERSONALE VIAGGIANTE (OPERATORI DI ESERCIZIO) | 94 |
| PERSONALE A TERRA                             | 26 |

## Il parco autobus

Tutti i veicoli aziendali in servizio - **oltre 100** - sono conformi alla più recente normativa in tema di sicurezza e tutela ambientale. Parte di questi sono dotati di servizi per viaggiatori a mobilità ridotta e con accessibilità facilitata (pianale ribassato).

Tutti i veicoli aziendali sono inoltre coperti da adeguata assicurazione che tutela dal rischio di danni a terzi, danni ad altri veicoli, danni agli utenti del servizio.





## I servizi offerti

L'Azienda offre i seguenti servizi di trasporto passeggeri su gomma:

- TRASPORTO PUBBLICO URBANO
- TRASPORTO PUBBLICO INTERURBANO

I servizi svolti – indicati in dettaglio sul sito internet aziendale [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) – interessano i seguenti Comuni:

| PROVINCIA       | LINEE   |
|-----------------|---|
| 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'ÉPIRO, 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 |
| CROTONE         | CROTONE   |
| CATANZARO       | CATANZARO   |
| VIBO VALENTIA   | LAMEZIA ( <u>AEROPORTO</u> )  |
| REGGIO CALABRIA | VILLA SAN GIOVANNI - REGGIO CALABRIA  |

## Gli orari

Gli orari delle linee effettuate dall'Azienda sono agevolmente consultabili direttamente sul sito aziendale [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com). Sul sito aziendale sarà possibile inoltre ricevere informazioni in tempo reale in ordine ad eventuali modifiche provvisorie del percorso o delle fermate.

## Le tariffe

Le tariffe dei titoli di viaggio applicate, sono quelle imposte dalla Regione Calabria alle Aziende di Autoservizi Pubblici, in vigore dal 1° gennaio 2015 (della D.G.R. n. 468 del 9 dicembre 2013), di seguito riportate:

| SERVIZI EXTRAURBANI           |        |       |                               |                          |                         |                     |
|-------------------------------|--------|-------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|
| Scaglione di percorrenza (km) |        |       | Importo titolo di viaggio (€) |                          |                         |                     |
| Oltre                         | Fino a | Media | Biglietto di corsa semplice   | Biglietto andata/ritorno | Abbonamento settimanale | Abbonamento mensile |
| 0                             | 10     | 5,0   | 1,20                          | 2,00                     | 10,00                   | 33,00               |
| 10                            | 20     | 15,0  | 1,80                          | 2,80                     | 14,00                   | 48,00               |
| 20                            | 30     | 25,0  | 2,40                          | 3,80                     | 18,00                   | 63,00               |
| 30                            | 40     | 35,0  | 2,80                          | 4,60                     | 22,00                   | 78,00               |
| 40                            | 50     | 45,0  | 3,40                          | 5,40                     | 27,00                   | 93,00               |
| 50                            | 60     | 55,0  | 4,00                          | 6,40                     | 31,00                   | 108,00              |
| 60                            | 70     | 65,0  | 4,60                          | 7,20                     | 35,00                   | 122,00              |
| 70                            | 80     | 75,0  | 5,00                          | 8,20                     | 40,00                   | 137,00              |
| 80                            | 90     | 85,0  | 5,60                          | 9,00                     | 44,00                   | 152,00              |
| 90                            | 100    | 95,0  | 6,20                          | 9,80                     | 48,00                   | 167,00              |
| 100                           | 125    | 112,5 | 7,20                          | 11,40                    | 56,00                   | 193,00              |
| 125                           | 150    | 137,5 | 8,60                          | 13,60                    | 66,00                   | 230,00              |
| 150                           | 175    | 162,5 | 10,00                         | 15,80                    | 77,00                   | 267,00              |
| 175                           | 200    | 187,5 | 11,20                         | 18,00                    | 88,00                   | 305,00              |
| 200                           | 225    | 212,5 | 12,60                         | 20,20                    | 99,00                   | 342,00              |
| 225                           | 250    | 237,5 | 14,00                         | 22,40                    | 109,00                  | 379,00              |
| 250                           | 275    | 262,5 | 15,40                         | 24,60                    | 120,00                  | 416,00              |
| 275                           | 300    | 287,5 | 16,80                         | 26,80                    | 131,00                  | 453,00              |

| SERVIZI URBANI                |                       |                         |                     |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------|
| Importo titolo di viaggio (€) |                       |                         |                     |
| Biglietto a tempo             | Biglietto giornaliero | Abbonamento settimanale | Abbonamento mensile |
| 1,50                          | 4,50                  | 12,00                   | 41,00               |

## Sistema di Gestione Integrato IAS

L'Impresa Autolinee Scura è dotata di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro conforme agli standard internazionali **UNI EN ISO 9001:2015** - **UNI EN ISO 14001:2015** e **UNI ISO 45001:2018**. La certificazione di Qualità è stata conseguita nel 2004, la certificazione ambientale è stata conseguita nel 2019, la certificazione inerente la Salute e la Sicurezza sul lavoro (già **OHSAS 18001:2007**) nel 2017; tutte le certificazioni sono confermate annualmente in sede di verifica.

## Modello Organizzativo di Gestione e controllo

L'Azienda ha sviluppato un sistema di procedure e controlli finalizzati a prevenire i reati conformemente ai parametri e principi fondamentali dettati in materia dal D.Lgs. 231/2001. Ai sensi di tale normativa, la IAS Autolinee ha pubblicato il proprio **Codice etico**, consultabile sul sito web [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com)

Attraverso attività di formazione, informazione e comunicazione, la Società incoraggia il consolidamento di un ambiente orientato all'integrità morale, alla responsabilità e alla correttezza dei rapporti, quali elementi centrali per l'attuazione di una efficace politica della legalità.

## Sistema di infomobilità

Aderendo al progetto di infomobilità regionale denominato "CORE" ("**Centrale Operativa Regionale**"), promosso dalla Regione Calabria in collaborazione con l'Università della Calabria, la IAS Autolinee ha provveduto alla installazione e al collaudo di emettitrici di ultima generazione e di tecnologia avanzata. Il progetto "CORE" nasce dalla volontà della Regione Calabria di fornire agli utenti strumenti evoluti per soddisfare l'esigenza di spostarsi sul territorio regionale. Con questo obiettivo, grazie alla collaborazione dell'Università della Calabria, sono state progettate e realizzate diverse funzionalità di *infomobility*.

Il sistema "CORE" consente di conoscere le linee servite dal sistema di trasporto pubblico su gomma, le fermate e gli orari, permette di consultare l'offerta per pianificare il proprio viaggio e di conoscere in dettaglio percorso, fermate, orari, periodicità delle linee e degli itinerari attraverso la pagina *Mostra le linee*. L'utente può inoltre avere informazioni sulle società consortili che effettuano i servizi, attraverso la pagina Operatori. Entrando nella pagina "*Le fermate*" l'utente potrà visualizzare su una mappa cartografica tutte le fermate svolte dai vari operatori dei servizi TPL su gomma regionali

e utilizzare la funzione “cerca” per ricercare una fermata di suo interesse, ottenendo informazioni dettagliate su di essa. La pagina “*Dove si trova?*” consente ad un utente di localizzare in tempo reale un autobus indicando la linea, l’itinerario e la corsa di proprio interesse. L’utente, inoltre può segnalare disservizi o possibilità di miglioramento entrando nella pagina “*Contatti*”.

### **Rating di impresa**

Dal 2017 la IAS AUTOLINEE possiede, con il punteggio massimo di tre “stellette”, il **RATING DI LEGALITA’** dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ed è stata così inserita nell’apposito elenco tenuto da quest’ultima. Il punteggio massimo viene riconosciuto solo alle imprese che, tra l’altro, dimostrino di:

- rispettare i contenuti del *Protocollo di legalità* sottoscritto dal Ministero dell’Interno e da Confindustria, delle *linee guida* che ne costituiscono attuazione, del *Protocollo* sottoscritto dal Ministero dell’Interno e dalla Lega delle Cooperative, e a livello locale dalle Prefetture e dalle associazioni di categoria;
- utilizzare sistemi di tracciabilità dei pagamenti anche per importi inferiori rispetto a quelli fissati dalla legge;
- adottare una struttura organizzativa che effettui il controllo di conformità delle attività aziendali a disposizioni normative applicabili all’impresa o un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001;
- adottare processi per garantire forme di *Corporate Social Responsibility*;
- essere iscritte in uno degli elenchi di fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa;
- avere aderito a *codici etici* di autoregolamentazione adottati dalle associazioni di categoria;
- di aver adottato *modelli organizzativi di prevenzione e di contrasto della corruzione*.

## Obiettivi aziendali



- attenzione alle esigenze del cliente;
- definizione del livello di servizio offerto alla clientela;
- definizione dei requisiti qualitativi (impliciti ed espliciti) richiesti dalla clientela;
- attenzione verso gli aspetti della sicurezza del viaggio ed affidabilità del servizio reso;
- *customer service* e servizi aggiuntivi per la clientela;
- conformità a tutti i requisiti cogenti;
- valutazione e monitoraggio dei vari aspetti ambientali significativi;
- tutela del territorio e dell'ambiente;
- tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro

## SEZIONE II

### I fattori di qualità

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



Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative e 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.

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 2022 | Risultati 2023 | Obiettivi 2024 |
|-----------------------------------|---|----------------|----------------|----------------|
| Livello di incidentalità          | N. totale sinistri /N. totale km percorsi                 | 47/3.335.806   | 38/3.336.070   | < 38/3.350.000 |
| Vetustà dei mezzi                 | % mezzi con anzianità superiore a 10 anni                 | 55%            | 66%            | < 66 %         |
|                                   | % mezzi con anzianità superiore a 5 anni e fino a 10 anni | 15%            | 20%            | = > 20%        |
|                                   | % mezzi con anzianità <= a 5 anni                         | 30%            | 14%            | > 14%          |
| 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 2022      | Risultati 2023      | Obiettivi 2024      |
|--|--------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 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             | 4                   | 3                   | < 3                 |
| Regolarità servizio extraurbano/urbano   | Km programmati/ km effettuati  | 3.400.000/3.335.806 | 3.400.000/3.336.070 | 3.350.000/3.350.000 |
| Regolarità servizio extraurbano/urbano   | Km effettuati/km programmati % | 98,11%              | 98,11%              | 100%                |
| Percezione complessiva clienti efficienza del servizio (rilevazione sondaggio clienti) | n. reclami                     | 0                   | 0                   | 0                   |

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

| Indicatori di qualità                 | Parametri di misura                             | Risultati 2022 | Risultati 2023 | Obiettivi 2024 |
|---------------------------------------|---|----------------|----------------|----------------|
| Frequenza pulizia autobus settimanale | n. autobus puliti in 6 gg. / n. autobus totali  | 100%           | 100%           | 100%           |
| Frequenza mese                        | n. autobus puliti in un mese/ n. autobus totali | 100%           | 100%           | 100%           |

**FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

| Indicatori di qualità    | Parametri di misura                                | Risultati 2022 | Risultati 2023 | Obiettivi 2024 |
|--------------------------|--|----------------|----------------|----------------|
| Climatizzazione          | % mezzi climatizzati / n. autobus totali           | 100%           | 100%           | 100%           |
| Reclinabilità dei sedili | % mezzi con sedili reclinabili / n. autobus totali | 100%           | 100%           | 100%           |

|                              |  |     |       |        |
|------------------------------|--|-----|-------|--------|
| Facilitazione ingresso a bus | % mezzi con pedana mobile o sistema di ancoraggio per carrozzine / n. autobus totali | 38% | 35,1% | >35,1% |
|------------------------------|--|-----|-------|--------|

#### FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E CUSTOMER SERVICE

| Indicatori di qualità   | Parametri di misura   | Risultati 2022                        | Risultati 2023                        | Obiettivi 2024                        |
|---|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 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  | n. reclami  | 4                                     | 3                                     | < 3                                   |
| 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 2022 | Risultati 2023 | Obiettivi 2024 |
|---|---|----------------|----------------|----------------|
| Mezzi con motore a scarico controllato EURO 3 e superiori | % vettori con scarico a euro 3 o >/ n. autobus totali | 100%           | 100%           | 100%           |
| Mezzi a metano o elettrici                                | % vettori / n. autobus totali                         | 0              | 0              | 10%            |

#### FQ7: ASPETTI INERENTI LA SICUREZZA SUL LAVORO

| Indicatori di qualità   | Parametri di misura                            | Risultati 2022 | Risultati 2023 | Obiettivi 2024 |
|---|--|----------------|----------------|----------------|
| Infortuni, malattie professionali, incidenti, o quasi incidenti | N. rilevato                                    | 1              | 1              | 0              |
| Tasso di Incidenza  | % calcolata su n./tot. addetti/gg/ore lavorate | 0,88           | 0,83           | 0              |
| Indice di Frequenza   | % calcolata su n./tot. addetti/gg/ore lavorate | 5,54           | 4,94           | 0              |



|  |   |             |             |          |
|--|---|-------------|-------------|----------|
| <b>Indice di Gravità</b>                   | <b>% calcolata su n./tot. addetti/gg/ore lavorate</b> | <b>0,13</b> | <b>0,06</b> | <b>0</b> |
| <b>Quasi incidenti / mancati incidenti</b> | <b>N. rilevato</b>                                    | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b> |
| <b>Incidenti ambientali</b>                | <b>N. rilevato</b>                                    | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b> |
| <b>Prove di emergenza effettuate</b>       | <b>N. prove effettuate</b>                            | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>1</b> |

### Condizioni Generali di Trasporto

#### 1. DIRITTO AL TRASPORTO

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio ai successivi articoli delle presenti Condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

La Società è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge e nei limiti fissati dalle presenti Condizioni generali di trasporto. L'Azienda corrisponde risarcimento per i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa – da propria responsabilità, esclusi in ogni caso i danni causati per negligenza del viaggiatore.

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri, ad eccezione dei casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettano a rischio la sicurezza dei servizi a mezzo autobus.

##### 1.1. Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso di sciopero, verranno comunque effettuati i servizi essenziali, garantiti dall'Azienda a norma di legge, che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite il sito internet aziendale, le agenzie di viaggio e gli uffici della Società. 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.

## 2. TITOLO DI VIAGGIO

**2.1** Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I titoli di viaggio non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso né modifiche della data del viaggio se non nel rispetto di quanto previsto nelle presenti Condizioni generali di trasporto. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

**2.2** Il titolo di viaggio può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento.

L'abbonamento ha validità:

- *mensile*: n. 54 corse con decorrenza dal 1° del mese;
- *settimanale*: n. 12 corse dal lunedì al sabato.

L'abbonamento dà diritto alla effettuazione di non più di n. 2 corse nella medesima giornata, 1 corsa di andata e 1 corsa di ritorno.

L'elenco dei tipi di biglietti e abbonamenti con relativi prezzi è disponibile presso la sede aziendale di Corigliano Rossano (CS) - c.da Toscano Joele e presso i punti vendita e le agenzie dell'Azienda.

Con l'acquisto del titolo di viaggio si accetta integralmente il contenuto delle presenti *Condizioni generali di trasporto* nonché la normativa comunitaria applicabile (Regolamento CE 181/2011 e relativa normativa nazionale attuativa). L'invalidità o inefficacia, completa o parziale, di singole disposizioni delle presenti *Condizioni generali di trasporto* non pregiudicherà, l'efficacia totale del contratto di trasporto nel suo complesso.

**2.3** Il titolo di viaggio e l'abbonamento sono acquistabili, il primo nei limiti dei posti disponibili, on line (su sito web o APP mobile) oppure presso i punti vendita autorizzati nonché presso:

**Ufficio IAS Acri, Via Baffi, Acri (CS), telefono 0984 941281**

**Ufficio IAS Cosenza, Piazza Medaglie d'oro, Autostazione, Cosenza, telefono 0984 31324**

**Agenzia Zagara Viaggi e Turismo, Via Nazionale 317/A, Corigliano-Rossano (CS) A.U. Corigliano, telefono 0983 886696**

**IAS Rossano, viale L. De Rosis n. 30, Corigliano-Rossano (CS), telefono 0983 511790**

Il rinnovo dell'abbonamento può essere effettuato nei punti vendita sopra menzionati a bordo dell'autobus oppure on line (APP o sito web).

**2.4** Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto quali il nome e l'indirizzo del vettore, il

luogo e la data di emissione, il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante, eventualmente prevista, e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

**2.5** Il costo dei titoli di viaggio è fissato secondo le indicazioni del tariffario regionale (valutazione su fascia chilometrica dell'Assessorato Trasporti Regione Calabria). Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 della Legge 30.12.1991 n. 413.

**2.6** Al fine di usufruire delle eventuali agevolazioni tariffarie, gli aventi diritto sono tenuti a documentare la propria età mediante esibizione al personale di bordo e agli altri verificatori del documento di identità.

### **2.7 Annullamento o modifica del titolo di viaggio.**

Il titolo di viaggio, una volta emesso, non è modificabile né annullabile.

Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso del titolo di viaggio, qualora dovuto, se lo stesso diritto non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data del viaggio. I rimborsi saranno effettuati entro due mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del titolo di viaggio non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc.).

### **2.8 Verifica del titolo di viaggio**

Gli utenti sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio e ad ogni singola uscita, se prevista, conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. La convalida deve essere effettuata, in conformità alle apposite prescrizioni, in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati.

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 esibire la tessera identificativa. I passeggeri sono tenuti a presentare a richiesta, il documento al conducente o all'agente di

movimento in verifica. I documenti di viaggio irregolari vengono ritirati per gli opportuni accertamenti presso l'Azienda.

**Il viaggiatore che, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del documento di viaggio è tenuto al pagamento della tariffa evasa per l'intero percorso nonché al pagamento della sanzione amministrativa fissata, ai sensi della L.R. Calabria 35/2015, nell'importo di euro 40,00.**

**In tutti gli altri casi di documento di viaggio irregolare la sanzione amministrativa sarà di euro 30,00, in aggiunta al pagamento del titolo di viaggio.**

Nel caso di reiterazione della violazione entro cinque anni o **nel caso in cui il pagamento della sanzione non avvenga entro 30 giorni dalla contestazione immediata o dalla notificazione, la sanzione è raddoppiata.**

La sanzione è ridotta a 5,22 euro per gli utenti titolari di idoneo e valido abbonamento nominativo, a condizione che esso sia esibito, contestualmente al pagamento della predetta sanzione, entro 10 giorni dalla contestazione immediata o dalla notificazione del verbale, presso la sede legale della Società. In assenza di legge regionale, la sanzione è pari a sessanta volte il valore del biglietto ordinario e comunque non superiore a 200 euro. In caso di mancata esibizione di un idoneo titolo di viaggio su richiesta degli agenti accertatori, la sanzione comminata è annullata qualora sia possibile dimostrare, con adeguata documentazione, presso gli uffici dell'Azienda, il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

I beneficiari di eventuali agevolazioni tariffarie sono puniti con la sanzione amministrativa di euro 313,42 nel caso di mancato possesso di uno o più dei requisiti stabiliti per il riconoscimento del beneficio. È fatta salva l'eventuale responsabilità penale.

Le eventuali contestazioni dovranno essere inviate per iscritto secondo quanto indicato nella sezione RECLAMI della presente Carta dei servizi.

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato di vigilare sui beni di proprietà o in concessione della Società, di tutelare il patrimonio aziendale e i beni in dotazione al medesimo personale di bordo nonché di verificare la regolarità e validità dei titoli di viaggio e dell'esercizio in termini di rispetto degli orari e delle fermate. Il personale di bordo si occupa altresì del controllo degli accessi a bordo e della rilevazione di eventuali elementi di rischio per la sicurezza – bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

Tra le funzioni e i poteri del personale di bordo rientra anche il controllo sull'identità dei passeggeri quando esso è strettamente e funzionalmente

collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente la competenza ad elevare sanzioni. 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. Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

### **3. INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

L'Azienda assicura, con le forme e attraverso i mezzi disponibili, la più ampia informazione ai passeggeri circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie riguardanti il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dalla Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10.3 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

### **4. DIRITTI DEI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA**

**4.1** L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire agli stessi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tali passeggeri.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;

- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

#### **4.2 Condizioni speciali**

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta ad eccezione dei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della Unione Europea, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

#### **4.3. Accessibilità e informazione**

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico.

I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto

materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10.3 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

#### **4.4 Assistenza persone con disabilità o a mobilità ridotta**

L'Azienda fornisce ai sensi del Regolamento UE 181/2011 l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
  - i) a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che l'Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
  - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione alla Azienda per consentire a quest'ultima di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l'Azienda darà la possibilità di scegliere tra:

- a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il re-instradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente



assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza. Il Regolamento Europeo n. 181/2011 elenca le attività che costituiscono assistenza che l'Azienda deve garantire.

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente

#### **4.5 Risarcimento danni attrezzature per la mobilità**

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza dovuta all'Azienda, l'Azienda medesima provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge. Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

### **5. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEI PASSEGGERI**

Il passeggero è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e ad attenersi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

#### **5.1 Obblighi generali di condotta**

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative; i viaggiatori devono salire e discendere attenendosi alle indicazioni segnate all'esterno della vettura. La possibilità di salire e scendere 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, ove presente, 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.

c) durante il trasporto:

- c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio; in particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare le cinture di sicurezza, come previsto dal Codice della strada, a bordo dell'autobus in movimento; usare le dovute accortezze durante le operazioni di discesa e salita dall'autobus tenendosi agli appositi sostegni e corrimano presenti sull'autobus stesso;
- c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati; non sporgersi dai finestrini;
- c.3.) osservare tutte le prescrizioni normative vigenti sulle eventuali misure e i dispositivi da utilizzare durante il trasporto (ad. es. mascherina);
- c.4.) non 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. È 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.
- c.5.) restare seduto quando l'autobus è in movimento; nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni;
- c.6.) non consumare alcolici o altre sostanze che possano in genere alterare le proprie capacità psicomotorie;
- c.7.) rispettare la durata della eventuale sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (di regola massimo 15 minuti);
- c.8.) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso

dell'Azienda;

- d) esibire al personale di controllo un documento di identità e eventuale altra documentazione per accertare il diritto allo sconto tariffario;
- e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

**Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada e/o altra normativa vigente. È vietato azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.**

Nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è obbligatorio l'uso dell'apposito seggiolino omologato (che l'Azienda NON offre in dotazione) da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus ove presenti. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

È fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste rispetto all'orario ufficiale se non previa autorizzazione espressa del personale di bordo.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto.

## **5.2 Responsabilità del passeggero per danni**

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda nonché per i danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

## **5.3 Fumo/soste di ristoro/toilette**

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvede alla relativa segnalazione alle Autorità giudiziarie competenti e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con lunghi tempi di viaggio è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

Trascorso tale termine, il mancato trasporto non può essere addebitato a responsabilità del personale viaggiante e dell'Azienda.

## **6. CANCELLAZIONE O RITARDO**

### **6.1 Informazione**

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica sul sito web aziendale l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'Azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).

### **6.2 Servizi di linea con percorso superiore a 250 km (Reg. UE 181/2011)**

Laddove l'Azienda preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti - oppure in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili - offre al passeggero la possibilità di scegliere tra:

- a) la continuazione o il re-instradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Nel caso in cui l'Azienda non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta alla

Azienda, al rimborso del 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto.

Quando un “servizio regolare di linea” subisce una cancellazione o un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al re-instradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui alla lettera b).

Il pagamento del rimborso è effettuato entro 14 giorni dalla formulazione dell’offerta o dal ricevimento della relativa domanda e copre il costo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell’abbonamento.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un’altra forma di pagamento.

#### **Servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km: servizi TPL**

Salvo quanto previsto al D.Lgs. 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell’Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce 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 – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell’Azienda. Il 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 secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L’Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla carta dei servizi/condizioni di trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l’entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio. Si consulti la procedura per richiesta rimborso di seguito.

### **6.3 Guasto del veicolo durante il viaggio**

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

### **6.4 Assistenza**

In caso di servizi di linea di durata prevista superiore alle 3 ore, qualora intervenga una cancellazione o il ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, l'Azienda offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, l'Azienda fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si rendesse necessario un soggiorno di una o più notti entro i limiti massimi previsti dalla legge (Regolamento europeo 181/2011).

**Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra.**

### **6.5 Assistenza in caso di incidente**

In caso di incidente che comporti l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce in ogni caso riconoscimento di responsabilità per l'Azienda.

## **7. TRASPORTO DI MINORI**

**7.1** Per i servizi di linea la cui distanza prevista sia superiore ai 250 Km i minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere una dichiarazione di accompagnamento, che resterà agli atti della Questura, scaricabile (salvo modifiche successive disposte dalla Polizia di Stato) al seguente link

[https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo\\_dichiarazione\\_accompagnamento.pdf](https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf)

**7.2** Per i servizi di linea la cui distanza prevista sia superiore ai 250 Km il trasporto di minori di età compresa tra 14 e 17 anni compiuti è consentito solo con autorizzazione in forma scritta rilasciata dai genitori o tutori, conforme al modello di autorizzazione scaricabile dal sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) nella sezione *Condizioni di trasporto*.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

**7.3** Per i servizi di linea la cui distanza prevista sia superiore ai 250 Km i passeggeri di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati solo con appositi seggiolini di sicurezza di tipo omologato (non offerti in dotazione dall'Azienda).

Per i passeggeri di età superiore ai 3 anni, in assenza di sistemi di ritenuta di cui al precedente paragrafo, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni è responsabile la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo. È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui sopra.

## 8. TRASPORTO BAGAGLI

### 8.1 Tipologia e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

- a) bagaglio a mano: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc.;
- b) bagaglio consegnato all'Azienda, da depositare nel vano bagagli (*valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nelle presenti Condizioni*).

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

In caso di presenza di stiva nell'autobus, il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio un ulteriore bagaglio della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso complessivo non superiore a kg. 20.

Quest'ultimo bagaglio va riposto nella bauliera/stiva dell'autobus - ove presente - e deve recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Il bagaglio dovrà essere ermeticamente chiuso a cura del passeggero.

In ogni caso il trasporto del secondo bagaglio nel vano bagagli può essere rifiutato dall'Azienda qualora, in ragione della tipologia del servizio e del mezzo di trasporto, non sia disponibile una bauliera (stiva) e/o in periodi di particolare affollamento, qualora non vi sia **oggettiva disponibilità di spazio** nel predetto vano.

Il bagaglio eventualmente eccedente i limiti di cui sopra potrà essere trasportato a discrezione dell'Azienda e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, ove presente, previo pagamento a bordo di un supplemento pagando per ogni bagaglio o collo aggiuntivo un supplemento uguale al costo del biglietto previsto per la tipologia di servizio interessata.

## **8.2 Contenuto del bagaglio**

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere).

**L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.**

È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di pregio o comunque di particolare e/o elevato valore. L'Azienda non risponde del loro deterioramento o smarrimento.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (*computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche*), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio. Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti *Condizioni generali di trasporto*, constatata al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.



### 8.3 Responsabilità

L'Azienda, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che le è stato consegnato in stiva, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa ad essa non imputabile. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti (art. 1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati all'Azienda, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile alla medesima Società.

### 8.4 Furto o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo tempestivamente e comunque al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quindi essere tempestivamente contattata la Società al numero +39 0983 - 565635 o pec [iasautolineesrl@pec.it](mailto:iasautolineesrl@pec.it)

### 8.5 Trasporto passeggeri

I passeggeri per bambini possono essere ammessi soltanto se rientrano nelle misure e nei limiti fissati per i bagagli ai sensi del presente articolo 8 e, se pieghevoli, solo a condizione che siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

## 9. TRASPORTO DI ANIMALI

A bordo dell'autobus è consentito esclusivamente il trasporto di cani "guida" da accompagnamento dei passeggeri non vedenti ai sensi della Legge 14 febbraio 1974, n. 37, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa.

Al di fuori di tale caso ai passeggeri non è consentito il trasporto di animali a bordo.

Tuttavia, previa sottoscrizione e consegna al conducente di dichiarazione "liberatoria", il cui *format* è scaricabile dal sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione Condizioni di trasporto, i passeggeri possono trasportare, a proprio rischio e pericolo e senza che l'Azienda possa essere in alcun modo chiamata a rispondere in merito a tale trasporto, nel vano bagagli (stiva), in apposite gabbiette o contenitori idonei allo scopo, animali domestici vivi,

non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia).

La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus.

## 10. RECLAMI

La Società, al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

### 10.1 Segnalazioni

Per "segnalazione" si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile ad evidenziare le esigenze dei clienti al fine di migliorare i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse:

- tramite sito web [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com), nella sezione "Contatti" - "Inviaci un messaggio";
- all'indirizzo email [ias@iasautolinee.it](mailto:ias@iasautolinee.it); pec [iasautolineesrl@pec.it](mailto:iasautolineesrl@pec.it)

Al fine di poter dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare chiaramente, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, tutti gli elementi utili oggetto della segnalazione. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla vigente normativa in materia di tutela della *privacy*.

Per agevolare l'utenza, l'Azienda mette a disposizione il modello facoltativo di reclamo (in allegato alla presente Carta).

### 10.2 Reclami per violazione dei diritti dei passeggeri

È possibile inviare reclami per contestare alla Società un dato comportamento o un'omissione rispetto agli obblighi cui è tenuta verso i passeggeri.

Il reclamo deve avere – a pena di irricevibilità - forma scritta e consentire di identificare chiaramente il mittente (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni), recando la firma leggibile di quest'ultimo nonché i relativi recapiti. L'utente può utilizzare il *MODULO RECLAMI* fornito per comodità dall'Azienda e qui allegato.

Il reclamo deve contenere le seguenti informazioni:

- data e ora;
- dati personali (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni utili);

- motivo di contestazione e/o richiesta;
- dimostrazione di eventuali danni a bagagli.

Se la contestazione riguarda un viaggio effettuato il reclamo deve inoltre contenere:

- data e ora del viaggio e estremi o copia del relativo biglietto;
- se disponibile, n. aziendale dell'autobus e/o targa dello stesso;
- eventuale identificazione dell'operatore di esercizio (autista).

Il reclamo deve essere presentato dal passeggero tramite i seguenti canali:

- accedendo al sito web [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) e inviando un messaggio tramite la apposita sezione "Contatti" - "Inviaci un messaggio";
- via mail all'indirizzo [ias@iasautolinee.it](mailto:ias@iasautolinee.it);
- via posta elettronica certificata all'indirizzo [iasautolineesrl@pec.it](mailto:iasautolineesrl@pec.it)

Il reclamo può avere ad oggetto uno dei seguenti motivi:

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, re-instradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

**Per i servizi la cui distanza prevista sia pari o inferiore ai 250 Km sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo**, come di seguito specificati:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie

- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

L'Azienda si impegna ad informare l'utente entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, risultante dal proprio protocollo interno (in caso di consegna a mano), dalla data del timbro postale o da prove equivalenti, circa il nominativo della persona responsabile della gestione del reclamo.

L'Azienda si impegna altresì a fornire riscontro al reclamo (che sia pervenuto nel rispetto di quanto qui indicato) entro 30 giorni dalla predetta data di ricevimento del reclamo di cui al precedente periodo.

È fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa dell'Azienda.

Per accedere all'eventuale rimborso per danni è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Azienda;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

### **10.3 Reclamo in seconda istanza alla Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo relativo alla presunta violazione da parte della Azienda dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 181/2011 e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione dello stesso alla Società, ha diritto di presentare reclamo ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 di attuazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (consultabile sul sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione "Condizioni di trasporto"). Il reclamo può essere presentato all'Organismo nazionale responsabile

dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori individuato dalla legge nella Autorità di Regolazione dei Trasporti, con sede in via Nizza n. 230 - 10126 Torino, telefono +390111912550. Il reclamo deve essere proposto compilando l'APPOSITO MODULO disponibile su [www.autorita-trasporti.it/allegato-regolamento-del-20-gennaio-2015/](http://www.autorita-trasporti.it/allegato-regolamento-del-20-gennaio-2015/) ed inviato a mezzo raccomandata postale con avviso di ricevimento oppure con una delle seguenti modalità:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)
- o, quando sarà operativo, mediante l'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SiTe).

Per ulteriori informazioni si consulti il sito istituzionale della Autorità di regolazione dei trasporti: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

## 11. PRIVACY

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 così come integrato e modificato dal D.Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 emesso in attuazione del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. 6 delle presenti Condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

## **12. I CAMBIAMENTI NEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DOPO L'EMERGENZA COVID-19**

In data 5 maggio 2023 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha dichiarato la fine dell'emergenza pandemica da Covid-19, iniziata l'11 marzo 2020, l'azienda comunque continuerà a prestare la massima attenzione nella pulizia ed igienizzazione degli automezzi, con particolare riguardo a tutte le parti frequentate da viaggiatori e/o lavoratori.

## **13. DISPOSIZIONI FINALI**

Con l'acquisto del titolo di viaggio si accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni generali di trasporto, nonché la normativa ad esso applicabile. L'invalidità o inefficacia, completa o parziale, di singole disposizioni delle presenti Condizioni generali di trasporto, non pregiudicherà l'efficacia totale del contratto di trasporto nel suo complesso.

## ETICA DEL CONDUCENTE

### NORME COMPORTAMENTALI DI GUIDA

L'autobus costituisce uno strumento di trasporto sempre più spesso utilizzato per gli spostamenti su strada. Tutti i nostri autisti ricevono una formazione continua in merito alla sicurezza e alle prescrizioni di cui al programma "Viaggio sicuro" promosso dalla Polizia di Stato in collaborazione con l'ANAV, che costituisce un utile supporto per gli operatori del settore ed i fruitori del servizio, affinché ogni viaggio divenga un'esperienza non solo piacevole e confortevole ma anche sicura. In particolare, si pone l'attenzione sui seguenti aspetti:

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

| <b>Veicolo</b>   | <b>Strada Urbana</b> | <b>Strada Extraurbana</b> | <b>Autostrada</b> |
|--|----------------------|---------------------------|-------------------|
| <i>Autoveicolo di massa complessiva fino a 3,5 t</i>     | 50 Km/h              | 90-110 Km/h               | 130 Km/h          |
| <i>Autoveicolo di massa complessiva tra 3,5 t e 12 t</i> | 50 Km/h              | 80 Km/h                   | 100 Km/h          |
| <i>Autoveicolo di massa complessiva superiore a 12 t</i> | 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 | Distanza Consigliata a PIENO CARICO | Distanza Consigliata con STRADA BAGNATA |
|----------|-----------------|----------------------|-------------------------------------|---|
| 50 Km/h  | 15 m            | 20 m                 | 30 m                                | 30 m                                    |
| 80 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 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;
- 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 della 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.

**MODULO PER SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI/RECLAMI**

A quale aspetto fa riferimento la segnalazione?

|                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| Puntualità               | <input type="checkbox"/> |
| Regolarità               | <input type="checkbox"/> |
| Rete di vendita          | <input type="checkbox"/> |
| Sicurezza del viaggio    | <input type="checkbox"/> |
| Attenzione all' ambiente | <input type="checkbox"/> |

|                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Comfort mezzi              | <input type="checkbox"/> |
| Pulizia mezzi              | <input type="checkbox"/> |
| Informazioni               | <input type="checkbox"/> |
| Rapporto azienda - cliente | <input type="checkbox"/> |
| altro                      | <input type="checkbox"/> |

**Percorso**

**Linea da:** \_\_\_\_\_ **a** \_\_\_\_\_ **del giorno:** \_\_\_\_\_

**ora:** \_\_\_\_\_ **veicolo n.** \_\_\_\_\_ / **targa** \_\_\_\_\_ **autista** \_\_\_\_\_

**Descrizione:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Se vuoi ricevere una risposta, indica le tue generalità:

**Nome:**

**Cognome:**

**Indirizzo residenza/domicilio:**

**Telefono/recapiti (Mail, posta ordinaria, posta elettronica e/o pec):**

**INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**  
**ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016**  
**RECLAMI Trasporto pubblico locale**

**I. Titolare e Responsabile del trattamento**

Il Titolare e Responsabile del trattamento è **IMPRESA AUTOLINEE SCURA IAS SRL**, con sede legale in **Via Nazionale 317/A, Corigliano Rossano (CS), cap 87064**, nella persona dei Legali Rappresentanti *pro tempore*. Qualsiasi richiesta relativa ai dati personali trattati da IAS potrà essere inviata presso la sede legale della Società, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica [privacy@iasautolinee.it](mailto:privacy@iasautolinee.it)

**II. Tipologie di dati personali che Le chiediamo:**

Dati acquisiti direttamente dall'interessato: dati anagrafici, e-mail, codice fiscale o partita iva, indirizzo, recapito telefonico. I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

**III. Finalità del trattamento effettuato sui Suoi dati:**

I dati personali da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

Gestione reclami, segnalazioni o richieste;  
adempimento di obblighi di natura legale;  
far valere o difendere un diritto.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui alle lettere a, b, c, di cui sopra non richiede il Suo consenso espresso: essendo il trattamento obbligatorio per l'adempimento degli obblighi di legge e/o la fornitura dei servizi richiesti. Pertanto il Suo eventuale rifiuto, anche parziale, di fornire tali dati comporta l'impossibilità per IAS di instaurare e gestire il rapporto stesso e di fornire il servizio richiesto.

**IV. Modalità di trattamento dei dati**

Il trattamento dei Suoi dati personali verrà effettuato mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza dei dati stessi. Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del Titolare, dai suoi responsabili del trattamento e/o incaricati. L'autocertificazione dei dati prevede anche la verifica e il controllo dell'autenticità dei dati dichiarati riportati sui moduli di autocertificazione per il solo rilascio di abbonamenti agevolati. I dati dichiarati dal cliente potranno essere oggetto di controlli amministrativi e istituzionali con gli enti preposti, al fine di accertare la veridicità di quanto dichiarato.

**V. Destinatari o categorie di destinatari dei dati personali**

I suoi dati personali non saranno comunicati se non, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti:

1. soggetti a cui tale comunicazione deve essere effettuata o che possono accedere ai dati al fine di adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi previsti da leggi, da regolamenti e/o dalla normativa comunitaria;
2. i Responsabili del trattamento o gli incaricati del trattamento per finalità amministrativo contabili (finalità connesse allo svolgimento di attività di natura organizzativa interna, amministrativa, finanziaria e contabile, in particolare, funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali) designati da IAS nell'esercizio delle loro funzioni con atto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati;
3. I soggetti esterni della cui collaborazione la IAS si avvale e a cui la stessa ha conferito nomina a "Responsabile esterno del trattamento" per i trattamenti di dati che si rendono necessari nella fornitura di assistenza sistemistica e manutenzione di applicativi informatici e software di gestione.

I Suoi dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.

**VI. Periodo di conservazione dei dati personali**

I dati che La riguardano verranno conservati secondo i seguenti criteri:

- per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati;
- per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

I dati di convalida dei titoli di viaggio riferiti ai singoli abbonati, trattati a livello centralizzato, vengono resi anonimi una volta verificata l'assenza di anomalie nell'utilizzo della tessera elettronica, e comunque entro le 72 ore, dalla trasmissione dei dati al database della società, e non oltre le 10 operazioni di registrazione di convalida.

## VII. Diritti dell'interessato

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti quali:

- diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali (art. 15);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la rettifica (art. 16);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la cancellazione degli stessi (art. 17);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18)
- diritto alla portabilità dei dati (art. 20);
- diritto di opporsi al loro trattamento (art. 21);
- diritto in relazione a processi automatizzati decisionali (art. 22);
- proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali qualora l'interessato ritenga che i propri diritti siano stati lesi.

Qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a) del Reg. UE 2016/679, Lei ha il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a IAS contattando:

*IMPRESA AUTOLINEE SCURA IAS SRL*

*CORIGLIANO ROSSANO (CS), VIA NAZIONALE 317/A, CAP 87064*

*Telefono: 0983 – 565635*

*email [privacy@iasautolinee.it](mailto:privacy@iasautolinee.it)*

## VIII. Aggiornamenti

La presente Informativa può subire modifiche nel tempo - anche connesse all'eventuale entrata in vigore di nuove normative di settore, all'aggiornamento o erogazione di nuovi servizi ovvero ad intervenute innovazioni tecnologiche - per cui l'utente/visitatore è invitato a consultare periodicamente l'informativa.