

One

OPERATORE UNICO
DEL TRASPORTO PUBBLICO
IN TOSCANA

FIRENZE



CARTA DEI SERVIZI



2021

REGIONE
TOSCANA



ataf&Li-nea

ataf&Li-nea

società ATAF&LI-NEA S.C.aR.L.



Carta dei Servizi 2021

Indice

Parte prima - Presentazione della carta

1.1 - Riferimenti normativi	6
1.2 - Principi ispiratori	6
1.3 - Finalità della carta	8
1.4 - Le Associazioni degli utenti	8

Parte seconda - Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 - Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	12
2.2 - Soggetti erogatori	15

Parte terza - Le condizioni di viaggio

3.1 - Il sistema tariffario regionale (Sistema Integrato Pegaso)	20
3.2 - Il sistema tariffario regionale (titoli ex LR 100/98)	21
3.3 - Trasporto bambini	23
3.4 - Trasporto persone a mobilità' ridotta (PMR)	24
3.5 - Trasporto bagagli	24
3.6 - Trasporto animali	25
3.7 - Doveri dei clienti	25
3.8 - Sanzioni a carico dei clienti	26
3.9 - Diritti dei clienti	28

Parte quarta - Descrizione dell'azienda

4.1 - Struttura giuridica	32
4.2 - La rete aziendale dei servizi e relativi dati	34
4.3 - Settori operativi e personale addetto	35
4.4 - Logistica aziendale	35
4.5 - Servizi svolti	36

Parte quinta - L'offerta commerciale

5.1 - Servizi di trasporto offerti	38
5.1.1 - Servizi di linea a frequenza	38
5.1.2 - Servizi a domanda/prenotazione	41
5.1.3 - Accessibilità	42
5.1.4 - Servizio PMR	42
5.1.5 - Servizi speciali	43
5.1.6 - Servizio di noleggio autobus con conducente	43
5.2 - Servizi garantiti in caso di sciopero	43
5.3 - Il sistema tariffario aziendale	44

5.3.1 - Titoli agevolati per particolari categorie	52
5.4 - Acquisto dei titoli di viaggio	54
5.4.1 - Come diventare rivenditore autorizzato ATAF&LI-NEA	55
5.5 - Servizio informazione	55

Parte sesta - Relazioni con la clientela

6.1 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	58
6.2 - Procedura dei reclami	58
6.3 - Numero verde della Regione Toscana	60
6.4 - Oggetti rinvenuti	60
6.5 - Rimborso titoli di viaggio	60
6.6 - Rimborso causa ritardo imputabile all'azienda	61
6.7 - Modalità di inoltro della richiesta di rimborso	61
6.8 - Copertura assicurativa	62

Parte settima - Gli impegni dell'azienda

7.1 - Fattori di qualità, indicatori e standard	66
7.2 - Indagini di soddisfazione della clientela (customer satisfaction)	67
7.3 - Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	73
7.4 - Osservatorio aziendale della qualità	74
7.5 - Certificazioni di qualità	74

Presentazione della carta dei Servizi 2021

Nell'anno 2020 tutto il mondo ha dovuto affrontare l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19. Sono stati 12 mesi difficilissimi, sia a livello sanitario che a livello economico.

Le aziende consorziate in One Scarl hanno continuato a svolgere il servizio di trasporto pubblico in tutta la regione Toscana anche durante la fase più critica dell'emergenza quando tutto il paese ha vissuto l'esperienza del lockdown.

La forte limitazione agli spostamenti e la chiusura di scuole e industrie, ha comportato un inevitabile crollo dei numeri di passeggeri trasportati e, di conseguenza, degli incassi. Nel 2020, le aziende di ONE hanno visto un decremento degli incassi rispetto al 2019 di oltre il 53%.

Nonostante questa forte crisi, le aziende hanno investito risorse per potersi adeguare ai protocolli previsti dal Governo e garantire la piena sicurezza del viaggio ai propri clienti e al proprio personale. L'impegno si è concretizzato nell'acquisto di kit di prevenzione per il personale viaggiante; nell'installazione di gel sanificante a bordo bus; nella sanificazione dei mezzi e nell'incremento delle sessioni di pulizia ordinaria e straordinaria di bus e locali aziendali; nella comunicazione puntuale a bordo bus e online.

Le aziende ONE, in sinergia con Prefetture e Amministrazioni, sono state promotrici di un modello di ripartenza del servizio scolastico che è stato coniato a livello nazionale. Già con la previsione dell'apertura delle scuole a Settembre, la Toscana era pronta a mettere in strada un numero maggiore di autobus, figlio di accordi anche con vettori turistici che hanno fornito i propri mezzi a sostegno del tpl.

Questo ha permesso, da una parte di aumentare l'offerta di trasporto per gli studenti, garantendo distanziamento e sicurezza, dall'altro di poter far lavorare anche le aziende del turismo toscane, uno dei settori più colpiti dalla pandemia.

Attenzione alla sicurezza del cliente e dei lavoratori, sinergia con le Istituzioni e senso del dovere sono stati i capisaldi che hanno mosso le aziende di ONE durante un anno unico e terribile.

Un anno difficile che si ripercuote anche nella stesura della Carta dei Servizi ONE: alcuni capitoli presenteranno delle postille su nuovi e, confidiamo, provvisori comportamenti e regole da seguire per usufruire del servizio di trasporto pubblico.

Nell'attesa di una quanto più rapida conclusione, vogliamo augurare un buon viaggio a tutti i nostri passeggeri.

Federico Toscano
Presidente di One Scarl*

** ONE scarl è la società consortile che raccoglie in un unico soggetto i 12 gestori dei servizi del trasporto pubblico locale su gomma in Toscana (CTT Nord Livorno e Massa-Carrara, CPT Pisa, VaiBus Lucca, Blubus Pistoia, ATAF&Li-nea Firenze, Cap Prato, PiùBus Empoli, Autolinee Chianti Valdarno, Autolinee Mugello Valdisieve, Etruria Mobilità Arezzo, Tiemme Siena, Grosseto e Piombino).*

Parte prima

Presentazione della carta

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

Per la redazione della presente Carta dei Servizi sono assunti i seguenti riferimenti normativi:

- **Direttiva P.C.M. 27/1/1994** “principi sull’erogazione dei pubblici servizi”;
- **DPCM 30/12/1998** “schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- **Legge regionale 31/7/1998, n. 42** “Norme per il trasporto pubblico locale”, che all’art.26 stabilisce l’obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio regionale;
- **Deliberazione del C.R.T. n. 246 del 19/12/2001** “approvazione dello schema della Carta dei servizi dei trasporti”;
- **Regolamento d’attuazione art. 23 L.R.Toscana 31/07/98 n.42** e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (**Decreto Presidente Giunta Regionale 03/01/2005 n.9/R**);
- **Deliberazione C.R.T. 9/2/1999, n. 34** “Obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza” che, prevede l’obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio regionale;
- **Regolamento (UE) n.181/2011** che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus;
- **Decreto legislativo 169/2014**, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011;
- **Contratto Ponte tra Regione Toscana e Soc. ONE scarl del 29/12/2017 e successivi atti impositivi**, per l’affidamento in concessione del servizio TPL nell’ambito regionale toscano.

1.2 Principi ispiratori

L’Azienda si impegna a svolgere la propria attività secondo i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

Garantire l’accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche,

censo, condizioni psicofisiche e sociali.

Garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

Continuità

Garantire l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

Garantire la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate.

In caso di necessità, attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero, a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" indicati al successivo punto 5.2, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

Assicurare l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

Garantire il più efficace accesso all'Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico (URP).

Valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

Consultare le Associazioni degli utenti indicate nella presente carta, prima della adozione della carta dei servizi.

Aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta

Efficienza ed efficacia

Erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

Raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 Finalità della carta

La Carta costituisce per i clienti

Strumento di conoscenza

in quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione

in quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

Strumento di tutela

in quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

1.4 Le associazioni degli utenti

I principali riferimenti per la tutela dei diritti dell'utente e del cittadino sono le Associazioni dei consumatori e degli utenti. Tali soggetti sono a disposizione degli utenti che volessero avvalersi del loro sostegno.

Elenco regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti L.R. 20 Febbraio 2008 n° 9 - aggiornamento annuale 2020.

Nel mese di settembre 2020 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge Regionale n° 9 del 20/2/2008, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

ADICONSUM TOSCANA - Via Carlo del Prete, 135 - 50127 Firenze

Tel. 055 3269042

e.mail: toscana@adiconsum.it

ADOC TOSCANA - Via Vittorio Corcos, 15 - 50142 Firenze

Tel. 055 7325586

e.mail: adoctoscana@gmail.com

ADUSBEF TOSCANA - Lungarno Soderini, 11 - 50124 Firenze

Tel. 055 361935

e.mail: info@adusbeftoscana.it

AECI REGIONALE TOSCANA - Viale Risorgimento, 2 - 56037 Peccioli

Tel. 0587 635536

e.mail: info@aecipeccioli.it

CITTADINANZATTIVA TOSCANA - Via Bonanno Pisano - 56126 Pisa

Tel. 050 996306

e.mail: cittadinanzattivatoscana@email.it

CODACONS TOSCANA - Via P. Francavilla, 14/E - 50142 Firenze

Tel. 055 7398841

e.mail: codacons.toscana@tiscali.it

CONFCONSUMATORI FED.REG.TOSCANA - Via della Prefettura, 3 - 58100 Grosseto

Tel. 0564 417849

e.mail: toscana@confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA - Via A. Tavanti, 3 - 50134 Firenze

Tel. 055 217195

e.mail: fct.firenze@federconsumatoritoscana.it

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA APS - Viale I. Nievo, 32 - 57121 Livorno

Tel. 0586 375639

e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - Largo Molinuzzo, 13 - 51100 Pistoia

Tel. 0573 26682

e.mail: pistoia@mdc.it

Ai sensi dell'art 12-bis della Legge 21/6/2017 n. 96, al fine di verificare la qualità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, le associazioni dei consumatori possono trasmettere, con cadenza semestrale, per via telematica, all'Osservatorio di cui all'articolo 1, comma 300, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, i dati, ricavabili dalle segnalazioni dell'utenza, relativi ai disservizi di maggiore rilevanza e frequenza, proponendo possibili soluzioni strutturali per il miglioramento del servizio. L'Osservatorio informa dei disservizi segnalati le amministrazioni competenti e l'Autorità di regolazione dei trasporti per le determinazioni previste dall'articolo 37, comma 2, lettere d), e) e l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Le amministrazioni competenti, entro trenta giorni, comunicano all'Osservatorio e all'Autorità di regolazione dei trasporti le iniziative eventualmente intraprese per risolvere le criticità denunciate ed entro i novanta giorni successivi rendono conto all'Osservatorio dell'efficacia delle misure adottate.

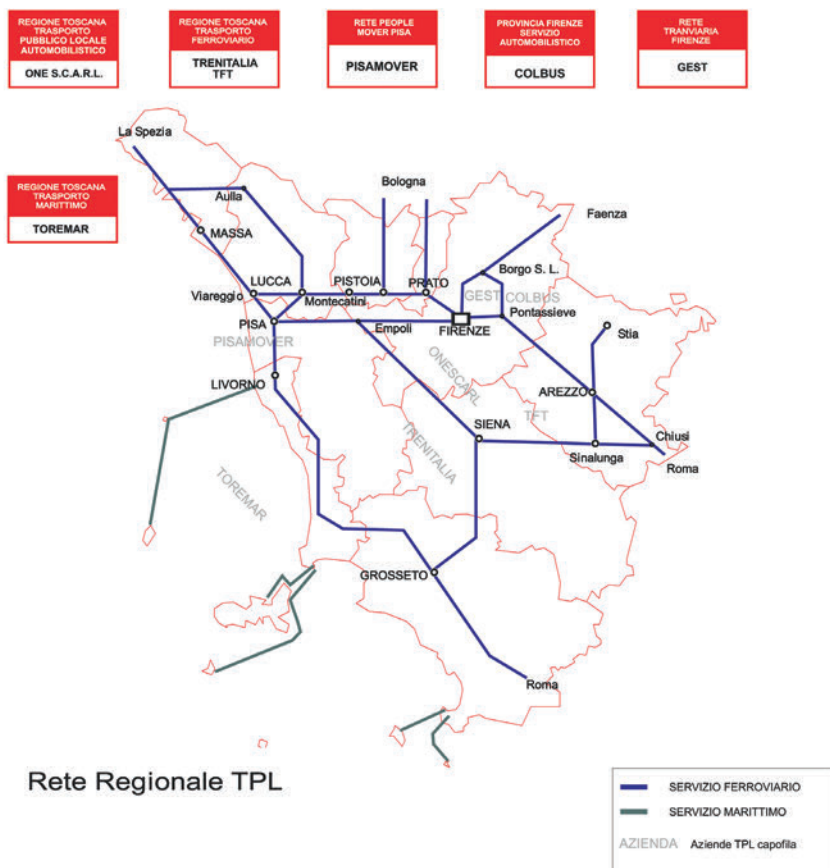
Parte seconda

Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 Grafo regionale della rete dei servizi TPL e relativi dati

Il sistema complessivo del Trasporto Pubblico Locale esercito nella Regione Toscana è costituito da una rete rappresentata dal seguente grafo



Sistema del trasporto pubblico locale di persone

Km gomma (Bus-Km)	100.840.225
Km ferro (Treni-Km)	24.583.640
Km Rete (Gomma)	24.527
Km Rete (Ferro)	1.563
Nm Nave	221.769
Nm Linee Nautiche	233,6
Km Tramvia (Treni-Km)	2.415.798
Km. Rete Tramvia	33,981
Km Rete People Mover	1,760

Passeggeri Gomma

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	22.414.849
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	26.801.914
Passeggeri Annuì Trasportati	110.791.935

Passeggeri Ferro

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	317.021
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	325.001
Passeggeri Annuì Trasportati	31.113.008

Passeggeri Nave

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	39.170
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	19.660
Passeggeri Annuì Trasportati	1.288.909

Passeggeri Tramvia

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	
posti-km	2.035.376
posti-corsa	238.354
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	
posti-km	2.069.376
posti-corsa	241.034
Passeggeri Annuì Trasportati	20.069.911

Passeggeri People Mover

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo ed Invernale	
Posti per navetta e per corsa	107
Posti per navetta e per corsa normativa emergenza Covid	33
Passeggeri Trasportati	233.702

Personale Gomma

Settore	Amministrazione	495
	Manutenzione	355
	Movimento	4.235
Totale		5.085

Personale Ferro	
Settore	
	Amministrazione 103
	Manutenzione 320
	Movimento 1.379
Totale	1.802

Personale Nave	
Settore	
	Amministrazione 26
	Naviganti 238
Totale	264

Personale Tramvia	
Settore	
	Amministrazione 9
	Manutenzione 24
	Movimento 141
Totale	174

Personale People Mover	
Settore	
	Amministrazione 7
	Manutenzione 9
	Movimento 14
Totale	30

Soggetti Gestori	
Aziende	7

Compenso da Rt (Ferro)	273.860.610
Compenso da Rt (Ferro) (Adeguamenti tecnologici)	6.911.352
Compenso da Rt (Gomma)	279.448.002
Compenso da EE.LL (Gomma)	5.722.988
Compenso da Rt (Nave)	14.556.563
Compenso da Rt (Tramvia)	10.649.190
Compenso da Rt (People Mover)	819.000

Abitanti Toscana al 1/1/2020	3.692.555
------------------------------	-----------

2.2 Soggetti erogatori

ONE scarl - Viale dei Cadorna 105 - 50129 Firenze
www.onescarl.it

(ONE scarl) **CTT NORD - Bacino Massa Carrara** - Via Catagnina (ang. via Lottizzazione)
54100 Massa (MS)
Tel. 0585 282810 - Fax 0585 282879
URP - Tel. 050 884000 (numero unico)
urp.massacarrara@cttnord.it
www.massa-carrara.cttnord.it

(ONE scarl) **VAIBUS** - Viale Luporini, 895 - 55100 Lucca
Tel. 0583 541200 - Fax 0583 083160
URP - Tel. 050 884000 (numero unico)
urp.lucca@cttnord.it
www.lucca.cttnord.it

(ONE scarl) **CPT** - Via Bellatalla, 1 - 56121 Pisa
Tel. 050 884111 - Fax 050 884284
URP - Tel. 050 884000 (numero unico)
urp.pisa@cttnord.it
www.pisa.cttnord.it

(ONE scarl) **CTT NORD - Bacino Livorno** - Via P. Impastato, 7 - 57124 Livorno
Tel. 0586 377111 - Fax 0586 377155
URP - Tel. 050 884000 (numero unico)
urp.livorno@cttnord.it
www.livorno.cttnord.it

(ONE scarl) **TIEMME - Piombino** - Via L. Da Vinci, 13 - 57025 Piombino (LI)
Tel. 0565 260111 - Fax 0565 34388 - URP - Tel. 800 922984 (n.verde) da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare - fax 0565 34388
urp.piombino@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso
www.tiemmespa.it

(ONE scarl) **ATAF & LI-NEA** - Viale dei Mille, 115 - 50131 Firenze
Tel. 055 56501 - Fax 055 5650209
URP - 800 424500 (n.verde) da fisso - 199 104245 da cellulare
segreteria@ataf.fi .it
N° Verde 800 424500 (da fisso)
www.ataf.net

(ONE scarl) **AMV - Mugello Valdisieve** - Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253 - URP – 800 373760 (n.verde) - Fax 055 4782279
clienti.firenze@fsbusitalia.it
N° Verde 800 373760
www.amvbus.it

(ONE scarl) **ACV - Chianti Valdarno** - Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253 - URP - 800 373760 (n.verde) - Fax 055 4782279
clienti.firenze@fsbusitalia.it
N° Verde 800 373760
www.acvbus.it

(ONE scarl) **PIU'BUS** - Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato
Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038 - URP - Tel 0571 74194
urp@piubus.it
www.piubus.it

RTI - COLBUS - loc. Olmo 115/C – 50066 Reggello (FI)
Tel. 055 869129 - Fax 055 8666052 - URP - 800 335850 (n.verde)
info@colbus.it
N° Verde 800 335850
www.colbus.it

PISAMOVER spa. - Via delle Colombaie snc - 56121 Pisa
Tel. 050 500909 - URP - Via delle Colombaie snc - 56121 Pisa
Tel. 050 500909
info@pisa-mover.com
www.pisa-mover.com

(ONE scarl) **TIEMME - Grosseto** - Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 456754 - URP - Tel. 800 922984 (n.verde) da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare - Fax 0564 456754
urp.grosseto@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso
www.tiemmespa.it

(ONE scarl) **BLUBUS** - Via F. Pacini, 47 - 51100 Pistoia
Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266
Informazioni 0573 363243/0572 911781
URP - n. clienti (a pagamento) 848800730
Fax 0573 364266
info@blubus.it
www.blubus.it

(ONE scarl) **CAP** - Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato
Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038 - URP - Tel. 0574 608256 - Fax 0574 21038
urp@capautolinee.it
www.capautolinee.it

(ONE scarl) **SIENA MOBILITÀ** - S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti - 53100 Siena
Tel. 0577 204111 - Fax 0577 223896 - URP - Tel. (n. verde) 800 922984 da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare
Fax 0577 223896
info@sienamobilita.it
N° Verde 800 922984 da fisso
www.sienamobilita.it

(ONE scarl) **ETRURIA MOBILITÀ** - Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 39881 - Fax 0575 28414 - URP - Tel. (n. verde) 800 922984 da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare - Fax 0575 324801
reclami.arezzo@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso
www.etruriamobilita.it

TRENITALIA S.p.A. - Direzione Regionale Toscana - viale Spartaco Lavagnini 58
50129 Firenze
Fax 055 2353953
direzione.toscana@trenitalia.it
URP:

Per irregolarità di viaggio (multe, ecc) : vertenze.drt@trenitalia.it

Per informazioni su pratiche rimborso avviata tramite canali ufficiali: rimborsi.drt@trenitalia.it

Per richiesta indennizzo abbonati regionali:

bonus.drt@trenitalia.it

Call Center:

892021 per acquisto cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza carta
freccia e trenitalia.com +39 06 68475475 dall'estero

06 3000 per info orario e circolazione, cambio prenotazione, richiesta rimborso, info
su conciliazione, ascolto radio FS news, prenotazione assistenza persona mobilità
ridotta

199892021 per info e assistenza

800 906060 N° Verde da fisso per clienti mobilità ridotta

02 323232 per i clienti mobilità ridotta

www.trenitalia.com

Trasporto Ferroviario Toscano - TFT spa - Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 39881 - Fax 0575 28414 (via G. Monaco 37) - Fax 0575 292981 (via Concini 2)
URP (Ticket Point p.za Repubblica 1 - Arezzo)
Tel. N° Verde 800 922984 da fisso gratuito - Tel. 199 168182 da cellulare a pagamento

reclami.arezzo@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso gratuito
www.trasportoferroviariotoscano.it

TOSCANA REGIONALE MARITTIMA spa - TOREMAR - Piazzale dei Marmi, 12
57123 Livorno
Fax 0586 224624 - N° Verde 800 304035
callcenter@toremarmar.it
URP: urp@toremarmar.it
www.toremarmar.it

GEST spa - via dell'Unità d'Italia 10 - 50018 Scandicci (FI)
Tel. 055 7352309 - Fax 055 7352203 - URP -Tel. 199229300 da cellulare
info@gestramvia.it
N. Verde 800964424 da fisso
www.gestramvia.it

Parte terza

LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

3.1 Il sistema tariffario regionale sistema integrato Pegaso

3

Le condizioni di viaggio

Pegaso è un sistema tariffario, istituito dalla Regione Toscana, che permette al cliente di acquistare un unico abbonamento o biglietto per utilizzare, sul territorio regionale e sullo stesso percorso, indifferentemente il servizio ferroviario oppure le linee interurbane su gomma ed inoltre di combinare, opzionalmente, il percorso interurbano con il servizio urbano delle località di partenza e/o di destinazione.

Le tipologie dei titoli di viaggio Pegaso sono:

- Abbonamento personale mensile: valido un mese di calendario, sul percorso di riferimento.
- Abbonamento personale annuale: valido 12 mesi di calendario, sul percorso di riferimento. Gli abbonamenti, ancorchè riportanti il periodo di validità in sede di emissione, devono essere convalidati a bordo al primo utilizzo

NB: ai sensi della Deliberazione della Regione Toscana n. 750/2012, è consentito l'acquisto di abbonamenti a tariffa ridotta ai soggetti con indicatore familiare ISEE fino a € 36.151,98 (per la sanità fascia A).

- Biglietto giornaliero: valido fino alle ore 24,00 del giorno di convalida per un numero illimitato di viaggi. Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio (primo mezzo utilizzato) e consente, nel giorno di validità, di effettuare spostamenti sulla tratta di riferimento acquistata utilizzando l'instradamento più breve relativo alla tipologia di servizio utilizzata. I titoli una volta convalidati sono incedibili e, di norma, non rimborsabili in nessun caso, né per mancato utilizzo per fatto proprio del possessore, né per smarrimento, furto o distruzione.

Le tariffe corrispondenti alle relazioni disponibili sono reperibili all'indirizzo web <http://muoversintoscana.regione.toscana.it/tariffe.aspx>, mentre le modalità di fruizione delle tariffe ridotte ISEE per abbonamenti, sono reperibili presso le biglietterie abilitate Pegaso e all'indirizzo web <http://www.regione.toscana.it/-/abbonamenti-ed-agevolazioni-isee>

I percorsi su cui è valido il titolo:

- tutta la rete regionale di Ferrovie dello Stato Italiane
- le linee ferroviarie della Soc. TFT Arezzo-Stia ed Arezzo-Sinalunga
- Tutte le autolinee extraurbane esercite nella Regione ed i servizi urbani di tutti i capoluoghi di provincia ed inoltre: Cecina, Chianciano Terme, Chiusi, Colle Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Massa Marittima, Monte Argentario, Montecatini Terme, Montepulciano, Orbetello, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pontedera, Portoferraio, Rosignano Marittimo, Viareggio, Volterra.

Per acquistare gli abbonamenti a tariffa "Pegaso" occorre la tessera personale di riconoscimento Pegaso Card, valida 3 anni e del costo di € 6,00. L'acquisto dei biglietti giornalieri non richiede tessera. La sostituzione della tessera, in caso di smarrimento, costa € 4,00.

Eventuali variazioni di percorso o di integrazioni urbane sono possibili, anche se in occasione di rinnovo, solo in seguito all'emissione, a pagamento, di una nuova tessera.

La tessera personale Pegaso Card può essere acquistata, previa sottoscrizione di apposito modulo di richiesta, presso le biglietterie e rivendite abilitate delle Aziende di trasporto su gomma che espongano lo specifico marchio; gli abbonamenti sono in vendita presso i punti di cui sopra e presso le biglietterie aziendali di Trenitalia.



Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto delle normative vigenti.

Il sistema integrato Pegaso opera anche per i collegamenti con le isole dell'arcipelago toscano gestiti da Toremar, limitatamente agli abbonamenti e previo acquisto di tessere di riconoscimento specifiche che, per residenti e pendolari, sono in vendita solo presso le biglietterie Toremar.

Tariffe e modalità di fruizione sono disponibili sul sito web della Regione Toscana.

3.2 Il sistema tariffario regionale tariffe agevolate Irt 100/98.

(Rif. legge Regionale 100/1998 e Delib. di Giunta Regionale 27/1999 e ss.mm.ii.)

I cittadini residenti nel territorio della regione Toscana che appartengono ad una delle sottoindicate categorie, hanno diritto al rilascio di una tessera valida per l'acquisto di biglietti e abbonamenti a tariffa agevolata.

La tessera viene rilasciata, dietro presentazione della necessaria documentazione, comprovante il possesso dei necessari requisiti, all'URP competente per territorio, per una specifica tipologia di abbonamento (urbano, extraurbano, urbano+extraurbano) e per uno specifico servizio/tratta, e dà diritto all'acquisto dell'abbonamento corrispondente e di biglietti per una qualunque delle tipologie specificate più avanti.

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto della normativa vigente in materia.

Ne hanno diritto:

- a. invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- b. invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- c. soggetti privi della vista o sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2 aprile 1968 n. 482;
- d. persone disabili riconosciute in situazione di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della L. 3 febbraio 1992 n. 104;
- e. invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alla legge 28 marzo 1968 n. 406, 11 febbraio 1980 n. 18 e 21 novembre 1988 n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11 ottobre 1990 n. 289;
- f. mutilati o invalidi di guerra;

- g. Cavalieri di Vittorio Veneto, i titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge 16 marzo 1983, n. 75 (Concessione di un diploma d'onore attestante la qualifica di combattente per la libertà d'Italia 1943-1945), ai decorati al valor militare, ai perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- h. Cittadini di età superiore ai sessantacinque anni:
1. se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, percettori di un reddito annuo personale ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n.140 e successive modificazioni;
 2. se coniugati, qualora il reddito personale del richiedente non superi quello indicato al punto 1) ed il reddito annuale di coppia non superi 2,5 volte il medesimo limite, ovvero se il reddito del richiedente superi quello indicato al punto 1) ma il reddito di coppia non superi il doppio del medesimo limite.

Tutti i soggetti beneficiari previsti dalla L.R. 100/98 possono accedere all'ulteriore riduzione del 40%, per gli abbonamenti, nei seguenti casi:

- reddito personale uguale o inferiore alla pensione minima Inps;
- per soggetti che vivono soli o in un nucleo in cui non vi sono altri redditi: reddito personale uguale o inferiore alla pensione minima Inps maggiorata del 25%.

I soggetti ultrasessantacinquenni hanno diritto alla riduzione del 40% anche nel seguente caso:

- soggetti coniugati con reddito personale superiore all'importo pensione minima Inps e reddito di coppia uguale o inferiore al doppio del medesimo limite.

Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%.

La validità dei titoli di viaggio rilasciati in base alla presente normativa ad invalidi che abbiano diritto di accompagnamento, viene estesa senza sovrapprezzo all'eventuale accompagnatore.

I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati solo se in possesso di una tessera di riconoscimento del costo di € 6,00 e valida 5 anni dalla data del rilascio.

Le tipologie di titoli e gli importi delle tariffe previste in tale ambito sono riepilogate nella tabella seguente

Titoli di viaggio	tariffa intera [€]	tariffa [€] ridotta 40 %
Biglietto Urbano Capoluogo di Provincia (validità fino alle ore 24 del giorno di validazione)	1,50	np
Biglietto altri servizi urbani (validità fino alle ore 24 del giorno di validazione)	1,20	np
Biglietto Extraurbano per tratte fino a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	1,50	np
Biglietto Extraurbano per tratte superiori a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	6,20	np
Biglietto Extraurbano corsa rapida per tratte fino a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	1,70	np
Biglietto Extraurbano corsa rapida per tratte superiori a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	6,80	np
Abbonamento Annuale Urbano di residenza	62,00	37,00
Abbonamento Annuale Extraurbano per tratte fino a 50 km	103,00	62,00
Abbonamento Annuale Extraurbano per tratte superiori a 50 km	196,00	118,00
Abbonamento Annuale Extraurbano per tratte fino a 50 km + URBANO (*)	155,00	93,00
Abbonamento Annuale Extraurbano per tratte superiori a 50 km + Urbano (*)	232,00	139,00

(*) il servizio urbano, comunque corrispondente alla località di origine (residenza) o di destinazione della tratta extraurbana, può anche essere gestito da Società diversa da quella esercente la tratta extraurbana, che rilascia l'abbonamento integrato E/U.

3.3 Trasporto bambini

I bambini di altezza non superiore a un metro, accompagnati da un viaggiatore, sono trasportati gratuitamente se non occupano un posto a sedere; oltre tale limite sono soggetti al pagamento della tariffa ordinaria. Nel caso di viaggiatore che accompagni più di un bambino, uno di questi viaggerà gratuitamente, mentre per gli altri vige l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.

Il trasporto dei passeggini a bordo degli autobus è consentito solo se lo stesso può avvenire in tutta sicurezza.

I passeggini possono essere introdotti a bordo dell'autobus aperti solo nel caso in cui il mezzo sia omologato per tale tipologia di trasporto o sia presente specifica segnaletica. Devono essere collocati negli appositi spazi, avere i freni bloccati ed essere trattenuti dall'accompagnatore e vincolati con le modalità previste. Nel caso in cui lo spazio dedicato sia promiscuo la priorità di utilizzo degli spazi suddetti è riservata a passeggeri con disabilità.

Pertanto, nel caso di impossibilità di utilizzo degli spazi, i passeggini devono essere chiusi, in posizione ripiegata, senza occupare posti a sedere, e comunque non costituire alcun intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri.

L'ingresso deve avvenire dalla porta centrale, dopo aver consentito la discesa dei

passaggeri.

Per l'eventuale trasporto di passeggeri nella bauliera del bus valgono le norme per il trasporto bagagli di cui al successivo p.to 3.5.

3.4 Trasporto persone a mobilità ridotta (PMR)

Le Persone a Mobilità Ridotta, che si spostino con l'ausilio di apposite carrozzelle, possono accedere ai servizi di trasporto erogati dalle aziende di ONE Scarl secondo modalità dettagliate, per ciascun soggetto gestore, nel successivo capitolo 5.1 della presente Carta dei Servizi e stabilite in funzione delle varie tipologie di vetture e dei servizi offerti.

3.5 Trasporto bagagli

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente a bordo, senza tuttavia occupare posti a sedere e sistemato in maniera da non ostacolare il passaggio da e verso le porte del bus, un bagaglio delle dimensioni massime di cm 105 (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e di peso complessivo non superiore a 10 kg. Nel caso di trasporto di biciclette, fatte salve le condizioni sopra indicate per i bagagli, queste devono essere ripiegate e tali da non lasciare parti sporgenti. In questo caso la dimensione massima complessiva ammessa è di 195 cm. Il trasporto di bagagli e biciclette può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'azienda, in caso di affollamento della vettura.

Bagagli eccedenti la suddetta dimensione, ma comunque entro il limite di 150 cm. complessivi e 20 kg., e biciclette anche aperte (non ripiegate) possono essere trasportati solo all'interno della bauliera del bus e muniti di dispositivo di sicurezza che ne impedisca l'apertura accidentale, per i veicoli che ne siano dotati e vi sia disponibilità di spazio: in tal caso il bagaglio o la bicicletta sono soggetti al pagamento del biglietto corrispondente alla tariffa della tratta da effettuare. Le operazioni di carico e scarico dei bagagli o delle biciclette nelle bauliere sono effettuate, presso i capolinea, sotto la supervisione del conducente. Il carico e lo scarico dei soli bagagli potrà essere effettuato direttamente dal viaggiatore, se necessario, lungo il percorso se questo non pregiudica la sicurezza dell'operazione, ad esclusiva discrezione del conducente del bus.

Non è consentito il trasporto di colli non accompagnati da viaggiatori.

Il bagaglio non è assicurato. Le responsabilità per danni, furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati e del loro contenuto sono disciplinate dall'art. 1681 c.c. e dalla normativa collegata. L'azienda non risponde inoltre del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sull'autobus o di scambi di bagagli fra passeggeri.

3.6 Trasporto animali

Ai sensi della LRT 19/7/2017 n. 35, è consentito l'accesso gratuito degli animali di affezione sui mezzi di trasporto pubblico locale nei limiti di un solo animale per passeggero.

I passeggeri che conducano cani sono obbligati ad usare il guinzaglio e la museruola, ad eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista. È comunque consentito l'utilizzo del trasportino in alternativa a guinzaglio e museruola. Gli altri animali d'affezione sono custoditi in appositi trasportini che impediscano il contatto dell'animale con l'esterno. I contenitori suddetti (trasportini) devono avere le dimensioni massime di 140 cm (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e non occupare posti a sedere, essendo altrimenti soggetti al pagamento della tariffa ordinaria.

Il passeggero che conduce l'animale sui mezzi di trasporto pubblico locale, assicura che lo stesso non sporchi o crei disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura.

Nel caso in cui l'animale sporchi o deteriori la vettura o rechi danno a persone o cose, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni (art. 2052 c.c.).

L'animale può essere allontanato, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento, qualora arrechi disturbo ai viaggiatori o in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui sopra.

3.7 Doveri dei clienti

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sigg.ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti (Legge Regione Toscana n. 42/1998 e ss.mm.ii.) :

- a. munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, validarlo al primo utilizzo (salvo quanto previsto al successivo p.to b), conservarlo per la durata del percorso, e fino alla fermata di discesa nonché a esibirlo su richiesta del personale di vigilanza;
- b. per i Sistemi di Bigliettazione Elettronica, validare il titolo di viaggio ad ogni accesso a bordo. I titoli non validabili devono comunque essere mostrati al conducente all'atto della salita a bordo;
- c. occupare un solo posto a sedere;
- d. rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- e. le fermate sono a richiesta: segnalare sempre l'intenzione di salire o scendere dal bus; la salita si effettua, salvo diverse indicazioni, dalla porta anteriore, e la discesa da quella centrale e/o posteriore;
- f. non disturbare gli altri viaggiatori (l'uso dei cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori);
- g. non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Le sanzioni di cui all'art. 25, comma 4, della Legge regionale 31 luglio 1998, n° 42 (Norme per il trasporto pubblico locale), non si applicano qualora tali atti siano compiuti da chi

- è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;
- h. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- i. non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della Forza Pubblica;
- j. non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- k. rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di bambini, animali ed il trasporto bagagli;
- l. non fumare compreso le c.d. "sigarette elettroniche";
- m. non gettare alcun oggetto dai veicoli.
- n. uso obbligatorio delle cinture di sicurezza a bordo dei bus: in attuazione alla Direttiva 91/671/CEE, il D.Lgs. 150/06 ha introdotto l'obbligo per tutti i passeggeri di età superiore a 3 anni di utilizzare, quando sono seduti, le cinture di sicurezza di cui gli autobus siano provvisti. L'obbligo non è pertanto previsto per i mezzi sprovvisti di cinture di sicurezza.

3.8 Sanzioni a carico dei clienti

Chiunque violi le norme contenute nella Legge Regione Toscana n. 42/1998 (e ss.mm. ii.) è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria come di seguito riportato.

Per le violazioni di cui al precedente paragrafo 3.7 – Doveri dei clienti, punti da b) a m), con esclusione del p.to l) : da 10,00 € (misura minima) a 60,00 €

Per la violazione di cui al p.to n) da € 68,00 (misura minima) a € 275,00

Per la violazione di cui al p.to l) da € 27,50 (misura minima) a € 275,00 ai sensi della Legge n° 3/2003 e Legge Regione Toscana n. 25/2005

I viaggiatori trovati a bordo dal personale di vigilanza sprovvisti di idoneo documento di viaggio ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto, o comunque irregolare o non corrispondente al servizio e/o alla tratta utilizzato/a sono tenuti al pagamento, per la violazione di cui al precedente paragrafo 3.7 p.to a), della sanzione amministrativa, oltre alle spese di procedura ove previste, nelle misure seguenti:

- SERVIZI URBANI da € 40,00 (misura minima) ad € 240,00, oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa di vendita a bordo del biglietto orario;
- SERVIZI EXTRAURBANI sanzione amministrativa pecuniaria da € 60,00 (misura minima) ad € 360,00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa di vendita a bordo corrispondente al servizio usufruito, calcolata dalla fermata precedente l'accertamento (o di validazione se presente) a quella di destinazione dichiarata dal viaggiatore.

Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio (o in possesso di titolo irregolare) provvedono, al momento dell'accertamento della violazione, al pagamento della tariffa corrispondente all'importo del biglietto di cui sopra, ferma restando l'applicazione

della sanzione. Qualora tale pagamento non venga effettuato, il passeggero, se maggiorenne, è invitato a scendere alla fermata successiva, ove la stessa sia posta in area urbanizzata.

Il pagamento delle somme dovute, come sopra indicate, può essere effettuato nella misura minima rispettivamente prevista, direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque nei 15 giorni successivi presso le biglietterie aziendali.

Trascorso tale termine può essere effettuato il pagamento in misura ridotta (pari al doppio della sanzione minima e pertanto € 80,00 per i servizi urbani ed € 120,00 per i servizi extraurbani più eventuale costo del biglietto), da effettuarsi fra il 16° e il 60° giorno dalla data di contestazione o notificazione della medesima ai sensi dell'art. 8 della L.R.81/2000. Il pagamento può essere effettuato con le modalità indicate sul retro della sanzione stessa. Nel caso in cui il cliente non si avvalga della forma di pagamento ridotta entro il 60° giorno dalla contestazione/notifica verrà emessa, ai sensi dell'art. 16 della L. 689/81, ordinanza ingiuntiva di pagamento fino all'importo massimo previsto dalla legge (€ 240,00 per i servizi urbani ed € 360,00 per i servizi extraurbani , più spese amministrative se previste).

I clienti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro i 15 giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente vidimato in data anteriore a quella dell'accertamento, ed abbiano fornito le proprie corrette generalità al momento dell'accertamento, saranno soggetti a sanzione pecuniaria minima di € 10,00 così come previsto dalla LRT 86/2014 (comma 5).

E' facoltà dell'autore della trasgressione inviare entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica eventuali scritti difensivi (modello di ricorso) e/o richiedere di essere ascoltato indirizzando la propria richiesta tramite raccomandata A/R (ovvero PEC ovvero e-mail con avviso di ricezione) all'URP della Società esercente il servizio TPL territorialmente competente ed indicando il numero del verbale oltre a nome e cognome del sanzionato.

Avverso l'ordinanza ingiuntiva è consentito ricorrere presso l'Ufficio del Giudice di Pace territorialmente competente.

Ai sensi dell'art. 48 , comma 12, della Legge 21/6/2017 n. 96 l'attività di accertamento e contestazione delle violazioni di cui al presente paragrafo può essere affidata anche a soggetti esterni alla Società che gestisce il servizio.

Gli agenti accertatori, comunque muniti di apposito tesserino di riconoscimento, possono effettuare le necessarie verifiche e controlli, compresi quelli per l'identificazione del trasgressore, ivi compreso il potere di richiedere l'esibizione di valido documento di identità, e rivestono la qualità di pubblico ufficiale.

Ai sensi del comma 13 dell'art. 48 della medesima L. 96/2017, le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e/o alle fermate possono essere utilizzate ai fini del contrasto all'evasione tariffaria e come mezzo di prova 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.

3.9 I diritti dei clienti

Con l'acquisto del titolo di viaggio viene stipulato un contratto che impegna il cliente e la Società ad un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri. Il cliente ha diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- a un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
- a inoltrare reclami;
- a esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente Carta, e del Regolamento CE 181 del 16 febbraio 2011; ai sensi del d.Lgs. 4/11/2014 n. 169 (Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento CE 181/2011) l'organismo responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, via Nizza 230 – 10126 Torino, www.autorita-trasporti.it)
- al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui, nei servizi urbani, la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo, ovvero 60 minuti per i servizi extraurbani, per cause imputabili all'Azienda e con l'eccezione di calamità naturali, scioperi ed altre emergenze imprevedibili, secondo quanto disposto dal comma 12-ter dell'art. 48 della Legge 21/6/2017 n. 96.

Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente. Per ottenere il rimborso occorre inviare apposita richiesta, entro 7 giorni dal disservizio, unitamente al biglietto o copia dell'abbonamento valido per la tratta interessata, all'URP della Società esercente il servizio.

Inoltre, per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza:

- alla Camera arbitrale di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato territorialmente competente. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori; non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e la Società esercente il servizio.

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente.

La società **ATAF&LI-NEA S.C.aR.L.**
esercente il servizio TPL nell'Area
Metropolitana di Firenze



Parte quarta

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

4

Descrizione dell'azienda

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

4.1 Struttura giuridica

ATAF&LI-NEA è la società consortile a responsabilità limitata che svolge il servizio di trasporto pubblico locale nell'area metropolitana fiorentina ed è al servizio dei cittadini nei Comuni di Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montelupo Fiorentino, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia.

La Società svolge la propria attività avvalendosi del parco mezzi, del personale e del coordinamento delle strutture aziendali dei soci, ATAF Gestioni S.r.l. e LI-NEA S.p.A. che detengono rispettivamente il 77,88% e il 22,12% del capitale sociale.

Nell'anno 2020 la Società ha assicurato l'erogazione dei servizi a seguito dell'emanazione da parte della Regione Toscana di atti d'obbligo, a cadenza mensile o bimestrale, ai sensi dell'art. 5, comma 5, del Regolamento CE 1370/2007.

ATAF&LI-NEA S.C. a R.L.

Viale dei Mille 115 – 50131 Firenze

Tel. 055-56501 – Fax. 055-5650.209

E_mail:

segreteria@ataf.fi.it

ataflineascarl@pec.it

li-neaspa@legalmail.it

Consiglio di Amministrazione

Presidente Stefano Bonora

Consigliere Angelica Motroni

Consigliere Alberto Banci

ATAF Gestioni S.r.l.

Viale dei Mille 115, 50131 Firenze (Sede Legale) Via Pratese, 105 50145 Firenze

atafgestionisrl@pec.it

Consiglio di Amministrazione

Presidente Stefano Rossi

Amministratore Delegato Stefano Bonora

Consigliere Giuseppe Gori

Consigliere Paola Goi

Consigliere Elisabetta Santoro

Collegio Sindacale:

Presidente Paola Severini
Sindaco effettivo Foresto Guarducci
Sindaco effettivo Leonardo Mazzoni
Sindaco supplente Caterina Baldari
Sindaco supplente Stefano Affortunati

LI-NEA S. p. A.

Via Isaac Newton, 45-47-49 50018 Scandicci, Firenze
Via di Villamagna 33, 50012 Bagno a Ripoli, Firenze
Tel. 055-7355711
Fax. 055-7355777
e.mail info@li-nea.it

Consiglio di Amministrazione

Presidente Sergio Paglicci
Vice Presid/Consigliere Stefano Bonora
Consigliere/Amm. Delegato Alberto Banci
Consigliere Giuliana Stolfi
Consigliere Paolo Ferrari
Consigliere Roberto Rossin
Dir. Generale Fabrizio Fantechi

Collegio Sindacale:

Presidente: Marchi Mario Assuero;
Sindaci effettivi: Scafati Daniela, Carrarese Giorgia;
Sindaci supplenti: Marchi Fabrizio, D'Oriano Maria.

Dati relativi al TPL anno 2020

Area servita Comuni di Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montelupo Fiorentino, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia.

Lunghezza della rete (Km)	729,415
Percorrenza annua	18.047.739,667
Posti-km offerti in un giorno feriale medio estivo	5.475.869*
Posti-km offerti in un giorno feriale medio invernale	6.307.283*
Passeggeri annui trasportati	67.630.284
Corrispettivo spettante da Titoli agevolati da Regione Toscana	€ 544.450
Corrispettivo spettante da Contratto Ponte da Regione Toscana tramite ONE Scarl *	€ 59.394.942

* importo fatturato relativo all'anno 2020 corrispondente al 95% dell'importo previsto dagli Atti d'Obbligo

4.3 Settori operativi e personale addetto (al 31/12/2020)

Personale					
azienda	movimento	amministrazione	manutenzione	altro	totale
ATAF&LI-NEA*	884	81	28	2	995

*La scarl ATAF&LINEA non dispone di proprio personale. I dati precedenti si riferiscono all'aggregazione del personale dipendente delle aziende consorziate che svolgono servizio per ATAF&LINEA.

4.4 Logistica aziendale

n. Mezzi	
Autobus Urbani	446
Autobus Suburbani	5
Autobus Interurbani	20
Autobus Gran Turismo	13
Totale Autobus Utilizzati	484

Età del parco Bus	
AUTOBUS da 0 a 3 anni	57
AUTOBUS da 4 a 8 anni	198
AUTOBUS da 9 a 15 anni	97
AUTOBUS di oltre 15 anni	132

	depositi/officine	indirizzo	presenziata	biglietteria
Firenze				
	Cure	Viale dei Mille 115 Firenze	si	no
	Peretola	Via Pratese 105 Firenze	si	no
	Scandicci	Via Isaac Newton, 45/47/49 Scandicci (FI)	si	no
	Bagno a Ripoli	V.le Europa Bagno a Ripoli (FI)	no	no
Fermate dotate di pensilina				n. 243

4.5 Servizi svolti (anno 2020)

Servizi di linea a frequenza (bus-km)	19.754.765,36
Servizi di linea ad orario fisso (bus-km)	403.158,48
Servizi a domanda/prenotazione (bus-km)	153.909,68
Servizi attrezzati per disabili*	Non effettuati

* Per approfondimenti si rimanda al cap. 5.1.3 Accessibilità

Parte quinta
L'Offerta commerciale

5

L'offerta commerciale

L'Offerta commerciale

5.1 Servizi di trasporto offerti (agg.to al 31 dicembre 2020)

5.1.1 Servizi di linea a frequenza

Linea
1 Stazione Nazionale <=> Cure - Via Boccaccio/ Via Faentina - Salviati FS
2 T1 Dalmazia <=> Calenzano
3 Cure - Via Boccaccio <=> Nave A Rovezzano
5 Soffiano - Via del Filarete <=> Tre Pietre - Via Fanfani
6 Coverciano - Via Novelli <=> Ospedale Torregalli
7 Stazione Nazionale <=> Fiesole
8 Nave a Rovezzano <=> XX Settembre T1 Strozzi
9 T1 Batoni <=> T1 Federiga
10 Piazza San Marco Rettorato <=> Settignano
11 Salviatino <=> Galluzzo La Gora
12 Rotonda Barbetti <=> Piazzale Michelangiolo
13 Rotonda Barbetti <=> Piazzale Michelangiolo
14 Il Girone / Via della Rocca Tedalda <=> Santa Maria Maggiore
15 Scuola Russell - T1 De Andrè <=> Badia a Settimo
16 Piazza Puccini - T1 Leopoldo - Piazza Puccini
17 Coverciano - Viale Verga <=> Via Boito/Parco delle Cascine
20 Gignoro - Via Comparetti/San Marco - Via La Pira <=> Le Panche - Largo Caruso
21 Firenze - Piazza Edison <=> Fiesole - La Querciola
23 Sorgane / Bagno a Ripoli Croce a Varliano <=> T2 Guidoni
24 Bagno a Ripoli <=> Grassina / Osteria Nuova
25 San Marco - Via La Pira <=> Pian di San Bartolo/Pratolino
26 Ospedale Torre Galli <=> Badia a Settimo
27 Pontignale <=> Vingone - Largo San Zanobi

Linea

- 28 T1 Dalmazia <=> Sesto Fiorentino – Volpaia
-
- 29 Rifredi FS Vasco De Gama <=> Adige / Deposito Peretola / Motorizzazione Civile / Piazza Marconi / Ticino
-
- 30 Stazione Leopolda <=> Campi Bisenzio Galilei/Piazza Togliatti
-
- 31 San Marco - Via La Pira <=> Grassina
-
- 32 San Marco - Via La Pira <=> Antella
-
- 33 Rifredi FS Vasco De Gama - Piazza Meyer - Rifredi FS Vasco De Gama
-
- 35 Stazione Leopolda <=> Indicatore/Magenta
-
- 36 Stazione Via degli Orti Oricellari <=> Cascine Del Riccio
-
- 37 Stazione Via degli Orti Oricellari <=> Tavarnuzze
-
- 38 Piazza della Calza <=> Poggio Imperiale-Largo Fermi/Pian de Giullari
-
- 40 Rifredi FS Vasco De Gama <=> Via Incontri / Villa Cancelli / La Lastra
-
- 41 Via dei Baldovini <=> Galluzzo - Via Pietriboni
-
- 42 Piazza della Calza <=> Marignolle
-
- 43 Rifredi FS Vasco De Gama <=> Serpiolle / Cercina / Pian di San Bartolo
-
- 44 Piazza Piero della Francesca T1 Federiga <=> Ugnano - Mantignano
-
- 45 Fiesole <=> Caldine Nuove/La Querciola
-
- 46 San Lorenzo a Greve/Soffiano - Via Starnina <=> Galluzzo - Via Pietriboni
-
- 47 Fiesole <=> Il Girone
-
- 48 Bagno a Ripoli <=> Vallina/Villamagna
-
- 49 Bagno a Ripoli <=> San Polo
-
- 50 Piazza Piero della Francesca T1 Federiga <=> Cimitero di Soffiano
-
- 51 Grassina <=> Slargo Lippi/Pian di Grassina
-
- 52 Linea stadio: Stazione FS SMN <=> Stadio
-
- 55 T1 Cascine Poggetto - Ingegneria
-
- 56 Niccolò da Tolentino <=> Piagge Fs
-
- 57 Piazza Puccini <=> Calenzano Università
-
- 59 Dino Del Garbo T1 Morgagni <=> Polo Scientifico Sesto Fiorentino
-
- 61 Scandicci T1 Resistenza <=> San Vincenzo a Torri/Ginestra Fiorentina
-
- 62 Scandicci T1 Resistenza <=> San Vincenzo a Torri/Ginestra Fiorentina
-

Linea

- 63 Scandicci T1 Resistenza <=> San Vincenzo a Torri/Ginestra Fiorentina
-
- 64 Sesto - Piazza Vittorio Veneto <=> Sesto - Biblioteca di Doccia
-
- 66 T2 Guidoni <=> Sesto Fs
-
- 67 Signa Fs <=> San Donnino
-
- 68 Brozzi <=>T2 Guidoni <=> Brozzi
-
- 72 T1 Nenni Torregalli / Via Starnina <=> Lastra A Signa Fs / Montelupo Fiorentino / Signa La Pira / Malmantile
-
- 73 Lastra a Signa <=> Malmantile/San Vincenzo a Torri
-
- 74 Calenzano <=> Carraia/Legri
-
- 75 Campi Bisenzio Il Rosi <=> Campi Bisenzio Sant'Angelo a Lecore
-
- 76 Sesto Piazza Vittorio Veneto <=> Sesto Viale Togliatti
-
- 77 La Casella - Canova - T1 Federiga - La Casella
-
- 78 T1 Federiga - Canova - La Casella - T1 Federiga
-
- 82 Stazione Valfonda <=> Bagno a Ripoli - Istituto Volta
-
- 83 Ospedale Torre Galli/Municipio di Scandicci <=> Porto Di Mezzo/Signa Fs
-
- 84 San Marco Vecchio Fs <=> Scuole Via del Mezzetta
-
- 86 Sesto Scuole <=> Campi Bisenzio
-
- 87 Signa Fs <=> Scuole Campi Bisenzio
-
- 89 Ugnano - Mantignano <=> Scuola Pirandello
-
- 90 GKN/Officine Galileo <=> Stazione Pratignone
-
- 91 Campi Bisenzio - Rossini <=> Gkn/Officine Galileo/Manetti&Roberts
-
- 92 Stazione Sesto <=> Campi Bisenzio I Gigli
-
- 93 T1 Batoni <=> GKN
-
- 94 Scandicci Le Bagnese/Lastra a Signa FS <=> Manetti & Roberts/Officine Galileo
-
- 303 Piagge Fs <=> Calenzano Centro
-
- C1 Parterre <=> S. Maria Soprarno
-
- C2 Leopolda <=> Piazza Beccaria
-
- C3 Leopolda <=> Piazza Beccaria
-
- C4 Duomo Via dei Pecori <=> P.O. Palagi
-
- M T1 Resistenza <=> Nuova Scuola Magistrati
-

Linea

NT Nottetempo: servizio a chiamata notturno

S1 Scolastica Comune di Scandicci

S3 Scolastica Comune di Scandicci

SC Scolastica Comune di Calenzano

SF Piazza Edison <=> Maiano

ST Servizio sostitutivo della linea T1 e T2 del Sistema Tranviario Fiorentino

5.1.2 Servizi a domanda/prenotazione

Con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto in fasce orarie a bassa densità della domanda, da molti anni ATAF è impegnata a sviluppare servizi di trasporto a chiamata, sostenibili a livello tecnico, organizzativo ed economico e rispondenti alle esigenze dei clienti. Dal 2011 è attivo Nottetempo: un servizio notturno a chiamata che ATAF effettua tutti i giorni, dalle 22:00 alle 2:00.

Scandicci-Isolotto e Senese fino al centro storico di Firenze Questa zona comprende nel Comune di Scandicci, il capoluogo e le frazioni di San Colombano, Badia a Settimo, Casellina, l'Oltrarno fiorentino tra il Viadotto dell'Indiano e il Ponte a Santa Trinita, Porta Romana e tutta la direttrice di Via Senese fino al Galluzzo e a Tavarnuzze, nel Comune di Impruneta. In questo settore sono rimaste in esercizio le linee 6, 36 e 37 oltre alla linea T1 del tram.

Gavinana Questa zona comprende la parte orientale del centro storico di Firenze (Santa Croce, Sant'Ambrogio, San Niccolò), Gavinana, Viale Europa, Sorgane e il Comune di Bagno a Ripoli con il capoluogo e le frazioni di Antella, Grassina e Ponte a Ema. Nel settore di Gavinana è in esercizio la linea 23 oltre alle linee 12 e 13 circolari oraria e antioraria che toccano le stazioni di Santa Maria Novella, Campo Marte, il Piazzale Michelangelo e Porta Romana.

Coverciano e Bellariva Questa zona si estende sulla riva destra dell'Arno dalle Cure fino a Bellariva, comprendendo nel Comune di Firenze le zone di Campo Marte, Coverciano, Settignano e Gignoro e nel Comune di Fiesole il capoluogo e la frazione di Il Girone. Nel settore Coverciano Bellariva sono rimaste in esercizio le linee 1, 6, 7, 14 e 17.

"Nottetempo" si muove sui percorsi normalmente sfruttati dal servizio ordinario di linea utilizzando le fermate già presenti sul territorio.

Al servizio "Nottetempo" si accede tramite prenotazione telefonica al numero 055 5650555, attivo tutti i giorni dalle ore 18:00 alle 00:15.

L'utente può prenotare una o più corse per il giorno stesso o per quelli successivi; potrà anche richiedere la stessa corsa per un periodo prolungato: in tal caso avrà l'obbligo di chiamare nel caso in cui, in uno o più giorni, non intenda usufruire del servizio.

Non sono accettate prenotazioni per relazioni già coperte da una delle linee ordinarie che restano in servizio; in caso di tali richieste l'operatore della centrale indirizza l'utente verso tali linee comunicando percorsi e orari.

L'utente riceverà la conferma direttamente durante la telefonata per le corse richieste per il giorno stesso, mentre per le prenotazioni dei giorni successivi riceverà conferma in seguito.

Per le prenotazioni in diretta ('on-line') per il giorno stesso è richiesto di chiamare con l'anticipo di almeno 30' rispetto all'ora della corsa richiesta.

Per quanto riguarda i titoli di viaggio, sul "Nottetempo" sono validi tutti gli abbonamenti ATAF&LI-NEA; non valgono invece i biglietti ordinari.

La tariffa del servizio è di 5,00 € e il biglietto, ove consentito dalla normativa anti COVID-19, può essere acquistato a bordo (€ 5,40 se acquistato tramite SMS).

5.1.3 Accessibilità

Gli autobus di ATAF&Li-nea, in funzione delle varie tipologie, sono dotati di pedana per disabili, pianale ribassato, almeno una postazione interna centrale riservata ai disabili con mobilità ridotta.

Il passeggero in carrozzina può accedere al servizio soltanto se la/le postazione/i riservata/e risulta/no non occupata/e da altri clienti in carrozzina; in tal caso è necessario attendere alla fermata una nuova vettura. L'estrazione della pedana per disabili deve essere effettuata dal personale di guida o da personale aziendale autorizzato.

Una volta a bordo, alla persona in carrozzina è riservata una postazione dedicata, da occupare posizionandosi contromarcia, appoggiandosi alla parete della postazione, bloccando le ruote della carrozzina con i freni di stazionamento e allacciando i dispositivi di sicurezza, se in dotazione.

È vietato l'accesso ad ogni tipologia di scooter nonché a carrozzine motorizzate con peso superiore ai 300kg.

Al fine di garantire il diritto alla mobilità delle persone non vedenti, fortemente penalizzate e disorientate dal divieto di salita dalla porta anteriore per l'emergenza COVID-19, dal 05/10/2020 i passeggeri con disabilità visiva non accompagnati, ben riconoscibili dall'uso del bastone bianco e/o dalla presenza del cane-guida, possono utilizzare, in via del tutto esclusiva e riservata, la porta anteriore per salire a bordo dei bus e possono sostare nell'area inibita al resto dei passeggeri a causa delle disposizioni COVID-19.

5.1.4 Servizio PMR

Su richiesta dell'interessato la Scarl Ataf & Li-nea fornisce assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (Servizio PMR).

Per richiedere informazioni e assistenza sul Servizio PMR, è possibile scaricare dal sito www.ataf.net il modulo in formato PDF. Questo dovrà essere compilato ed inviato all'indirizzo mail: serviziopmr@ataf.fi.it

Contatti utili: Tel 199 104245 (da cellulare costi secondo piano tariffario operatore -

Lun-Dom 06:00-21:00)

Numero Verde 800 424500 (da fisso gratuito - Lun-Dom 06:00-21:00)

Mail: serviziipmr@ataf.fi.it

La S.C.a.R.L. ATAF & LI-NEA si riserva di rispondere alle richieste inoltrate entro 24 ore, fatto salvo per le richieste inoltrate il Venerdì per cui verrà fornita una risposta entro il Lunedì successivo.

5.1.5 Servizi speciali

In occasione delle partite interne dell'A.C. Fiorentina, Ataf, per favorire l'afflusso degli spettatori, effettua un servizio speciale con la linea 52. La linea 52 è in servizio durante le due ore precedenti l'inizio della manifestazione e fino a un'ora dopo la conclusione della stessa.

La linea 52 collega la Stazione di Santa Maria Novella con la zona dello stadio transitando da Piazza San Marco, Piazza Savonarola e Ponte al Pino.

5.1.6 Servizio di noleggio autobus con conducente

LI-NEA S. p. A offre anche servizi di noleggio con conducente. Dispone di 13 bus dotati di tutti i comfort per poter affrontare in assoluta comodità anche le più impegnative trasferte chilometriche.

I mezzi offrono a bordo: impianto automatico di climatizzazione, sedili reclinabili, impianto Hi-Fi, DVD o video riproduttore e frigorifero.

Il personale di guida, adeguatamente preparato, è dotato di telefono cellulare aziendale per comunicare sempre e dovunque con il personale dell'Ufficio Noleggi. Tutti coloro che vogliono prenotare un servizio di noleggio o semplicemente avere delle informazioni, potranno farlo telefonando all'Ufficio Noleggi (tel. 055/7355711), inviando una richiesta di preventivo via fax allo 055/7355777 oppure tramite mail all'indirizzo info@li-nea.it o in alternativa compilando l'apposito modulo presente sul sito internet www.li-nea.com.

5.2 Servizi garantiti in caso di sciopero

Le fasce orarie in cui la società garantisce il servizio in caso di sciopero sono le seguenti: 6:00 – 9:00 (con partenza dai capolinea fino alle ore 8.59) e 12:00 – 15:00 (con partenza dai capolinea fino alle ore 14.59).

5.3 Il sistema tariffario aziendale

Il seguente sistema tariffario generale è in vigore al 1° marzo 2021 ed è valido per utilizzare i servizi ATAF&LI-NEA e la rete tramviaria fiorentina.

Servizi Urbani

Titolo di viaggio	tariffa (€)	Validità	Caratteristiche
Biglietto valido 90 minuti (<i>cartaceo</i>)	1,50	Consente di usufruire del servizio per 90 minuti dal momento della convalida, da effettuare solo al primo utilizzo (quando si sale la prima volta). Il Cliente è tenuto a scendere dalla vettura entro la scadenza della validità del titolo. Qualora invece, intenda ancora usufruire del servizio, dovrà convalidare a bordo un nuovo biglietto.	Consente il viaggio di un solo passeggero e deve essere convalidato una sola volta.
Biglietto contactless valido 90 minuti acquistato con carta di pagamento (<i>digitale</i>)**	1,50	Il biglietto contactless è valido per i 90 minuti successivi all'acquisto anche sui servizi gestiti da Li-nea e sul tram. Il Cliente è tenuto a scendere dalla vettura entro la scadenza della validità del titolo. Qualora invece, intenda ancora usufruire del servizio, è tenuto ad acquistare un nuovo biglietto. In caso di trasbordo su un altro autobus di Ataf, il cliente deve sempre procedere alla validazione della carta di pagamento sul validatore verde che restituirà il messaggio "biglietto valido".	

** la vendita del titolo di viaggio è sospesa a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19

Titolo di viaggio	tariffa (€)	Validità	Caratteristiche
Biglietto NUGO valido 90 minuti (elettronico)	1,50	I titoli di viaggio acquistati attraverso la piattaforma NUGO sono validi esclusivamente nella data indicata al momento dell'acquisto e devono essere scaricati sul proprio device (tasto "scarica") e validati (tasto attiva). Il titolo correttamente convalidato contiene un qr code dinamico ed è caratterizzato da una barra verde orizzontale che precede la dicitura "Stato: Convalidato". La validazione deve avvenire prima di salire sul mezzo, pena la non conformità del titolo stesso.	I titoli non sono rimborsabili ma è possibile, tuttavia, cambiare la data di utilizzo fino alle 23.59 del giorno antecedente la partenza e comunque per un numero massimo di 5 modifiche per lo stesso titolo.
Biglietto valido 90 minuti acquistato a bordo (cartaceo)**	2,50	Valido 90 minuti dal momento della convalida, è venduto dall'autista. Consente di usufruire del servizio per il tempo di validità indicato, che inizia a decorrere dal momento della convalida da effettuarsi una sola volta alla prima salita in vettura. Il Cliente è tenuto a scendere dalla vettura entro la scadenza della validità del titolo. Qualora invece, intenda ancora usufruire del servizio, è tenuto convalidare a bordo un nuovo biglietto.	La vendita a bordo, effettuata durante tutto l'arco orario del servizio, è da ritenersi accessoria e dipendente dalla dotazione di biglietti in possesso dell'autista; è garantita solo in presenza delle condizioni di sicurezza e regolarità del servizio ed è sospesa durante le operazioni di verifica. Il richiedente deve presentare l'importo esatto in denaro contante in quanto l'autista non è tenuto a dare il resto. In ogni caso il viaggiatore è tenuto a munirsi di titolo di viaggio prima di salire a bordo; l'impossibilità di acquisto a bordo non esime dalle sanzioni previste a carico di chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

** la vendita del titolo di viaggio è sospesa a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19

Titolo di viaggio	tariffa (€)	Validità	Caratteristiche
Biglietto SMS <i>(digitale)</i>	1,80	Il biglietto mobile consente di acquistare un biglietto da 90 minuti al costo di 1,80€ dal proprio telefono cellulare mandando un SMS (costo secondo operatore telefonico) con scritto "Ataf" al numero 488105. La validità del biglietto decorre dall'orario indicato nel messaggio di risposta che costituisce il biglietto stesso in possesso dell'utente.	Per accedere alla procedura di bigliettazione via SMS è necessario possedere una sim card rilasciata da uno dei gestori nazionali aderenti all'iniziativa: TIM, WIND, VODAFONE, H3G. Non è necessaria alcuna pre-registrazione.
Nottetempo <i>(cartaceo e digitale)**</i>	5,00 / 5,40	Il biglietto è valido dalle ore 20.00 alle ore 03.00 sui servizi notturni (a chiamata e a frequenza) ATAF&LI-NEA e delle linee tramviarie.	Acquistabile a bordo delle vetture Nottetempo direttamente dall'autista oppure via SMS (in questo caso è necessario inviare 3 sms di richiesta).
Carnet 10x90' <i>(cartaceo)</i>	14,00	Il Carnet contiene 10 biglietti da 90 minuti. Il carnet è valido 12 mesi a partire dal primo utilizzo. Per convalidare il biglietto basta accostare il titolo alla zona indicata sulla validatrice ed attendere il segnale di conferma sul display. La validità di ogni singolo biglietto scalato decorre dal momento della convalida ed il Cliente è tenuto a scendere dalla vettura entro la scadenza della validità del titolo. Qualora invece, intenda ancora usufruire del servizio, dovrà convalidare a bordo un nuovo biglietto.	Può essere utilizzato da un unico viaggiatore. Per conoscere l'ora di scadenza del biglietto o il numero di corse rimanenti nel carnet, premere il tasto INFO e quindi accostare la carta alla validatrice: il display fornisce le informazioni. Il carnet deve essere custodito con cura, senza piegature che possono comprometterne il funzionamento.

** la vendita del titolo di viaggio è sospesa a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19

Titolo di viaggio	tariffa (€)	Validità	Caratteristiche
Carnet da 10 bgl. 90 minuti UNICA (elettronico su Unica Toscana)	14,00	Carnet elettronico di 10 biglietti 90' caricato su UNICA TOSCANA. Per convalidare il biglietto basta accostare la Carta alla zona indicata sulla validatrice ed attendere il segnale di conferma sul display. Per i carnet acquistati online, al momento della prima salita in vettura, è necessario accostare UNICA TOSCANA 2 volte: la prima per materializzare il titolo di viaggio sulla tessera, la seconda per convalidarlo. La validità di ogni singolo biglietto scalato decorre dal momento della convalida ed il Cliente è tenuto a scendere dalla vettura entro la scadenza della validità del titolo. Qualora invece, intenda ancora usufruire del servizio, dovrà convalidare a bordo un nuovo biglietto.	Può essere utilizzato da un unico viaggiatore, ovvero il titolare di UNICA. Per conoscere l'ora di scadenza del biglietto o il numero di corse rimanenti nel carnet, premere il tasto INFO e quindi accostare la carta alla validatrice: il display fornisce le informazioni.
Abbonamento mensile personale ordinario (Cartaceo o elettronico)	35,00	Abbonamento personale valido per il mese solare di riferimento. Per il titolo cartaceo il mese di riferimento è quello relativo al giorno di convalida e riportato sul fronte del titolo.	Abbonamento cartaceo: L'abbonamento deve essere accompagnato da un documento d'identità e deve riportare con penna indelebile i dati del titolare oltre al mese e all'anno di riferimento.
Abbonamento mensile personale ISEE* (elettronico)	28,00	Abbonamento personale valido per il mese solare di riferimento.	Abbonamento su UNICA TOSCANA: accostare UNICA TOSCANA al validatore ad ogni salita a bordo della vettura, sia all'inizio del viaggio che per i successivi trasbordi.

Titolo di viaggio	tariffa (€)	Validità	Caratteristiche
Abbonamento trimestrale personale ordinario (elettronico)	94,50	Abbonamento personale valido per 3 mesi solari consecutivi a partire dal primo giorno del mese di inizio validità	Abbonamento su UNICA TOSCANA: accostare UNICA TOSCANA al validatore ad ogni salita a bordo della vettura, sia all'inizio del viaggio che per i successivi trasbordi.
Abbonamento trimestrale personale ISEE* (elettronico)	76,00	L'abbonamento è valido per 3 mesi solari consecutivi.	
Abbonamento annuale personale ordinario (elettronico)	310,00	Abbonamento personale caricato su UNICA TOSCANA e valido 12 mesi solari a partire dal primo giorno del mese di inizio validità.	Abbonamento su UNICA TOSCANA: accostare UNICA TOSCANA al validatore ad ogni salita a bordo della vettura, sia all'inizio del viaggio che per i successivi trasbordi.
Abbonamento annuale personale ISEE* (elettronico)	260,00	Abbonamento personale caricato su UNICA TOSCANA e valido 12 mesi solari a partire dal primo giorno del mese di inizio validità. Per acquistare il titolo ISEE è necessario essere in possesso di un profilo ISEE creato presentando il TAGLIANDO ISEE TPL.	
Abbonamento annuale personale studenti (elettronico)	252,00	Abbonamento personale caricato su UNICA TOSCANA e valido 12 mesi solari a partire dal primo giorno del mese di inizio validità. Per gli studenti di età compresa tra 15 e 26 anni il profilo ha la durata di 1 anno dal momento dell'emissione di UNICA TOSCANA.	Abbonamento su UNICA TOSCANA: accostare UNICA TOSCANA al validatore ad ogni salita a bordo della vettura, sia all'inizio del viaggio che per i successivi trasbordi.

Titolo di viaggio	tariffa (€)	Validità	Caratteristiche
Abbonamento annuale personale studenti ISEE* <i>(elettronico)</i>	200,00	Abbonamento personale caricato su UNICA TOSCANA e valido 12 mesi solari a partire dal primo giorno del mese di inizio validità. Per gli studenti di età compresa tra 15 e 26 anni il profilo ha la durata di 1 anno dal momento dell'emissione di UNICA TOSCANA. Per acquistare il titolo ISEE è necessario essere in possesso di un profilo ISEE creato presentando il TAGLIANDO ISEE TPL.	Abbonamento su UNICA TOSCANA: accostare UNICA TOSCANA al validatore ad ogni salita a bordo della vettura, sia all'inizio del viaggio che per i successivi trasbordi.

*Tariffazioni speciali ISEE

Abbonamenti: hanno diritto a fruire della tariffa ISEE coloro che siano in possesso di indicatore familiare ISEE non superiore a 36.151,98 € ed esibiscano, in sede di acquisto dell'abbonamento e/o a bordo, su richiesta del personale di verifica, l'apposito tagliando ISEE TPL.

Le modalità per ottenere il tagliando sono reperibili al recapito web <http://www.regione.toscana.it/-/abbonamenti-ed-agevolazioni-isee>

Carta UNICA TOSCANA

UNICA TOSCANA è la tessera personale elettronica che permette di spostarsi nell'area metropolitana di Firenze con autobus urbani Ataf&Li-nea e tram e, in tutta la Toscana, sui servizi regionali Trenitalia.

E' possibile caricare su Unica Toscana abbonamenti e carnet 10X90' Ataf&Li-nea oltre che abbonamenti regionali e sovraregionali Trenitalia.

Per richiederla è necessario presentare il modulo di richiesta compilato con i dati del titolare UNICA TOSCANA, documento di identità valido (per i minori riportare il documento del genitore o del legale tutore), fototessera del titolare, codice fiscale del titolare.

Per acquistare titoli di viaggio ISEE o STUDENTI è necessario richiedere la profilazione della tessera al momento della sottoscrizione di UNICA TOSCANA presentando tutta la documentazione richiesta da allegare. Entrambi i profili hanno durata di 1 anno (fatta eccezione per il profilo "studente" fino a 14 anni). Per maggiori informazioni

www.ataf.net

UNICA TOSCANA ha un costo di € 6,00, deve essere conservata con cura e mantenuta integra per evitare malfunzionamenti.

TITOLI DI VIAGGIO SU UNICA TOSCANA

Di seguito i titoli di viaggio che possono essere caricati su UNICA TOSCANA:

- abbonamenti annuali Ataf&Li-nea;
- abbonamenti trimestrali Ataf&Li-nea;
- abbonamenti mensili Ataf&Li-nea;
- abbonamento mensile integrato UNICO METROPOLITANO;
- carnet da 10 biglietti 90' Ataf&Li-nea.

E' possibile caricare in una stessa tessera contemporaneamente più titoli di viaggio tra quelli sopra specificati.

TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

1 - Tessera "Studente della Toscana"

Grazie all'accordo siglato con l'Università di Firenze, la tessera «STUDENTE DELLA TOSCANA» rilasciata al momento dell'iscrizione all'a.a. 2020/2021, vale come titolo di viaggio valido con il caricamento dell'abbonamento annuale per utilizzare i servizi della rete ATAF&LI-NEA e della tramvia fiorentina fino al 31/10 di ogni anno di validità della partnership.

La tessera «Studente della Toscana» su cui è caricato il titolo di viaggio, consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico urbano Ataf&Li-nea e sulla Tramvia.

Si ricorda che la tessera universitaria sostituisce a tutti gli effetti l'abbonamento: è l'unico documento che lo studente deve esibire in caso di controlli a bordo bus e deve essere accostata al validatore ad ogni salita a bordo della vettura, sia all'inizio del viaggio che per i successivi trasbordi.

2 - Pegaso

Il titolo integrato Pegaso consente di utilizzare su una determinata tratta qualsiasi vettore, su gomma e su ferro, che colleghi due località scelte dal cliente nell'ambito della rete dei trasporti regionali per il periodo di validità riportato sul titolo.

E' possibile estendere la validità del titolo alle reti urbane della città di partenza e/o di destinazione del viaggio usufruendo di una tariffa ridotta.

Tipologie di titolo integrato Pegaso:

- Biglietto giornaliero, con validità temporale che va dalle ore 00,00 alle ore 24,00 del giorno di validità;
- Abbonamento mensile, con validità di un mese solare cioè dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento;
- Abbonamento annuale, con validità di 12 mesi solari a partire dal primo giorno del mese di validità.

Per acquistare l'abbonamento mensile e annuale è necessario possedere la

Tessera Pegaso rilasciata dalle aziende di trasporto urbano ed extraurbano aderenti all'iniziativa.

TITOLO	TARIFFA	CARATTERISTICHE	AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE
Pegaso mensile, annuale e giornaliero	Variabile a seconda delle opzioni scelte	<p>Abbonamento personale che consente di utilizzare qualsiasi vettore disponibile che colleghi due località scelte dall'utente nell'ambito della rete dei trasporti regionali per il periodo di validità riportato sul titolo.</p> <p>E' possibile estendere la validità dell'abbonamento alle reti urbane della città di partenza e/o arrivo del viaggio usufruendo di uno sconto sul prezzo.</p> <p>Per acquistare l'abbonamento mensile e annuale è necessario possedere la Tessera Pegaso rilasciata dalle aziende di trasporto extraurbano o urbano aderenti all'iniziativa.</p>	Reti di trasporto urbane e tratte extraurbane della Regione Toscana specificate sulla tessera e/o sul titolo del viaggio Pegaso

3 - Unico Metropolitan

L'abbonamento Mensile Integrato UNICO METROPOLITANO, istituito dalla Regione Toscana dal mese di Luglio 2019 ed ancora valido in via sperimentale, è caricato esclusivamente su UNICA TOSCANA, permette di utilizzare con un unico titolo di viaggio il servizio Ataf&Li-nea, la tramvia e i servizi regionali Trenitalia all'interno dei comuni di:

- Firenze (stazioni: Firenze SMN, Firenze Rifredi, Firenze Statuto, Firenze Campo Marte, Le Piagge, Le Cure, Firenze Rovezzano, Firenze Castello, Firenze San Marco Vecchio, Firenze Porta al Prato);
- Calenzano (stazioni: Pratignone, Calenzano);
- Fiesole (stazioni: Pian del Mugnone, Fiesole-Caldine, Compiobbi)
- Sesto Fiorentino (stazioni: Il Neto, Zambra, Sesto Fiorentino)
- Lastra a Signa;
- Signa;
- Campi Bisenzio (stazioni: S. Donnino)

L'abbonamento deve essere convalidato ad ogni salita a bordo degli autobus Ataf&Li-nea e della Tramvia anche in caso di trasbordo.

E' valido per il mese solare di riferimento (dal 1° all'ultimo giorno del mese). Per accedere alla tariffa agevolata ISEE è necessario essere in possesso di certificazione ISEE fino ad €36.151,98 e del tagliando ISEE TPL rilasciato dalla Regione Toscana. Il tagliando dovrà essere mostrato al momento della profilazione della tessera UNICA TOSCANA.

5.3.1 TITOLI AGEVOLATI PER PARTICOLARI CATEGORIE

La Legge Regionale n° 100 del 23/12/1998, all'art. 1, regola il rilascio, a particolari categorie di cittadini residenti nel territorio della Regione Toscana, di titoli di viaggio a tariffa agevolata.

L'acquisto di abbonamenti e biglietti a tariffa agevolata è vincolato al possesso della Tessera Regionale, il cui rilascio (effettuato esclusivamente dalle biglietterie aziendali ATAF POINT e TICKET POINT) è regolamentato all'art. 2 della stessa L.R. n° 100/98 che definisce i soggetti beneficiari.

Il beneficiario deve presentare personalmente domanda mediante compilazione di apposito modulo ed allegare la documentazione richiesta. Ogni beneficiario può avere diritto ad una sola tessera.

I titoli di viaggio a tariffa agevolata sono rilasciati dalle biglietterie aziendali ATAF POINT e TICKET POINT e per essere validi debbono essere sempre accompagnati dalla Tessera Regionale, il cui numero deve essere riportato obbligatoriamente sul fronte del titolo.

DENOMINAZIONE del TITOLO	CARATTERISTICHE	TARIFFA (€)	AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE
Biglietto Giornaliero	Valido nel giorno della convalida.	1,50	Rete Urbana di Firenze
Abbonamento Annuale	Valido fino alla data di scadenza specificata sul tagliando.	37,00	Rete Urbana di Firenze
Rete urbana	Le diverse tariffe sono applicate a seconda di quanto specificato sulla tessera rilasciata ai sensi della Legge Regionale 100/98.	62,00	
Abbonamento Annuale	Valido fino alla data di scadenza specificata sul tagliando.	93,00	Rete Urbana di Firenze (servizi ATAF&LI-NEA) e percorso extraurbano inferiore a 50 Km
Rete urbana +percorso extraurbano inferiore ai 50Km	Consente di viaggiare anche sulle linee extraurbane di tipo "celere" se specificato.	155,00	

DENOMINAZIONE del TITOLO	CARATTERISTICHE	TARIFFA (€)	AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE
Abbonamento Annuale	Valido fino alla data di scadenza specificata sul tagliando.	139,00	Rete Urbana di Firenze (servizi ATAF&LI-NEA)
Rete urbana +percorso extraurbano superiore a 50Km	Le diverse tariffe sono applicate a seconda di quanto specificato sulla tessera rilasciata ai sensi della Legge Regionale 100/98. Consente di viaggiare anche sulle linee extraurbane di tipo "celere" se specificato.	232,00	e percorso extraurbano superiore a 50 Km.

La Tessera Regionale ha una validità massima di 5 anni, un costo di € 6,00 e consente l'acquisto dei seguenti titoli di viaggio validi per la rete urbana di Firenze:

- abbonamento annuale urbano per Firenze, quale città di residenza oppure
 - abbonamento annuale cumulativo urbano ed extraurbano, a tariffa differenziata in rapporto alla lunghezza del percorso (inferiore o superiore a km. 50), valido per la rete urbana della città di residenza o di destinazione e per la tratta extraurbana prescelta;
- e
- biglietto giornaliero L.R. 100/98, che dà diritto alla libera circolazione per 1 giorno sull'intera rete del servizio urbano.

Qualora sia documentato il diritto di accompagnamento, la Tessera Agevolata ed i relativi titoli di viaggio possono essere emessi con validità estesa all'accompagnatore.

DETRAZIONI FISCALI

Ai sensi della Legge di Bilancio 2020 n. 160 è ammessa la detrazione fiscale, a favore del contribuente e/o di propri familiari a carico, delle spese sostenute nel 2020 per l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico se effettuate con moneta elettronica, ossia attraverso strumenti di pagamento tracciabili al fine di usufruire del beneficio della detraibilità.

A fronte di pagamenti in contanti non sarà possibile richiedere alcuna detrazione fiscale.

Tale detrazione opera nel limite del 19% della spesa sostenuta, con un massimo di € 250.

Per usufruire della detrazione è necessario:

- Per gli **abbonamenti cartacei**: conservare l'abbonamento personale, che assolve alla funzione di scontrino fiscale (art. 1 Legge 91 n° 413-DM 30/06/92).;
- Per gli **abbonamenti elettronici caricati su Unica Toscana**: conservare la carta Unica Toscana su cui è stato caricato il titolo di viaggio da detrarre e la ricevuta rilasciata al momento dell'acquisto dell'abbonamento, ove è riportato il codice della stessa carta.

5.4 ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Biglietterie	Indirizzo	Orario di Apertura	Servizi
ATAF POINT	Stazione Santa Maria Novella, sportelli 8 e 9 della biglietteria ferroviaria Fax 055 5650641 e-mail: salaclienti@ataf.fi.it	Dal Lunedì a Sabato 6.30 – 13.00 e 13.30-20.00 Domenica e festivi chiuso	<ul style="list-style-type: none"> - rilascio e ricarica UNICA TOSCANA; - rilascio tessere Pegaso e tessere regionali ex L.R. 100/98; - vendita titoli di viaggio previsti dal listino ATAF&LINEA ed emissione dei duplicati; - vendita titoli di viaggio Pegaso e titoli di viaggio agevolati; - pagamento sanzioni amministrative; - informazioni sul servizio e assistenza alla clientela; - ricezione segnalazioni e reclami; - raccolta richieste di rimborso.
TICKET POINT	Via Alamanni, 20r 50131 Firenze	Dal lunedì al sabato 6.50-13.00 e 13.30-19.40 DOMENICA e festivi chiuso	

La rete di vendita titoli di viaggio della Società ATAF&LI-NEA è altresì costituita da n° 1.096 esercizi commerciali delle seguenti tipologie:

Tipo	N° rivendite
Alimentari e Grande Distribuzione	105
Altro	49
Bar	354
Cartolibreria	39
Circolo	15
Edicola	147
Emettitrice automatica	91
Strutture turistiche	41
Tabacchi	255
TOTALE	1.096

La lista completa delle rivendite autorizzate è disponibile per la consultazione sul sito internet www.ataf.net.

5.4.1 Come diventare rivenditore autorizzato ATAF&LI-NEA

Per diventare rivenditore autorizzato ATAF&LI-NEA è necessario contattare l'ufficio Distribuzione Titoli tramite i riferimenti di seguito indicati e compilare specifico modulo di richiesta indicando i dati dell'esercizio commerciale e producendo copia della visura camerale. A seguito delle opportune verifiche, ATAF GESTIONI contatterà l'esercizio commerciale per l'attribuzione del Codice Rivendita e per procedere alla firma del contratto.

Per ulteriori informazioni e/o ricevere la visita di un nostro agente che illustri ogni aspetto del rapporto contrattuale rivolgersi a:

ATAF - Ufficio Distribuzione Titoli

E_mail: distribuzione@ataf.fi.it

Segreteria telefonica 055 5650600

(Da Lunedì a Sabato - dalle 8.00 alle 13.00)

5.5 Servizio informazione

Il servizio di informazioni al pubblico è garantito nelle modalità di seguito riportate:

Informazioni telefoniche	800.424500 (da telefono fisso) 199.104245 (da cellulare - costi secondo operatore telefonico) Tutti i giorni (orario 6.00-21.00)
Informazioni presso biglietterie aziendali	- ATAF POINT: Stazione Santa Maria Novella, sportelli 8 e 9 della biglietteria. Dal Lunedì a Sabato: 6.30-13.00 e 13.30-20.00; - TICKET POINT: Via Alamanni 20r Dal Lunedì al Sabato 6.50-13.00 e 13.30-19.40.
Informazioni sito internet	www.ataf.net ; www.li-nea.com
Sito mobile	www.m.ataf.net
App aziendale "ATAF"	Disponibile su Google Play e App Store ATAF
Social network	www.facebook.com/firenzeataf www.twitter.com/firenzeataf
Temporealeataf.it	Informazioni sui passaggi dei bus <ul style="list-style-type: none">• www.temporealeataf.it• SMS al 3424112512 (servizio a pagamento, costi secondo proprio gestore)• App aziendale ATAF• Fermate dotate di palina elettronica

Parte sesta

Relazioni con la clientela

6

Relazioni con la clientela

One

Relazioni con la clientela

6.1 Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il canale istituzionale di comunicazione fra l'Azienda ed i clienti ed è a disposizione della clientela per:

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti fornendo risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o comunque fatte pervenire ad esso oppure alla Direzione aziendale richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- acquisire le richieste dei clienti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;
- trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti;
- ricevere ed istruire le pratiche inerenti i titoli agevolati ex LRT 100/98 e ss.mm.ii.;
- ausilio informativo in merito a sinistri con mezzi aziendali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è contattabile come segue:

Stazione Santa Maria Novella, sportelli 8 e 9 della biglietteria.

Dal Lunedì al Sabato orario 6.30 - 13.00 e 13.30 - 20.00. Chiuso Domenica e festivi.

segreteria@ataf.fi.it

6.2 Procedura per i reclami

Chiunque desideri trasmettere all'azienda un reclamo, una richiesta, una segnalazione, proposte e/o suggerimenti per il miglioramento del servizio, può inoltrarli secondo le modalità di seguito riportate.

Segnalazione diretta presso:

ATAF POINT

Biglietteria Stazione Santa Maria Novella - Box 8 e 9

(Lunedì - Sabato 6.30 - 13.00 e 13.30 - 20.00; Domenica e festivi chiuso)

TICKET POINT

Via Alamanni, 20/r - 50123 Firenze

(Lunedì - Sabato 6.50 - 13.00 e 13.30 - 19.40; Domenica e festivi chiuso)

Segnalazione telefonica:

- numero verde 800.424500 (da telefono fisso) attivo da Lunedì a Domenica (orario 6.00/21.00)
- numero 199.104245 (da cellulare, a pagamento secondo il piano tariffario dell'operatore) attivo da Lunedì a Domenica (orario 6.00/21.00)
- numero verde Regione Toscana 800.570530 (Lun-Ven 8.00/18.00)

Segnalazione scritta, indirizzandola a **ATAF Gestioni S.r.l.**:

- Direzione Generale - V.le dei Mille, 115 - 50131 Firenze. Fax: 055-5650209
- Mail: segreteria@ataf.fi.it
- Mail: atafshop@ataf.fi.it per segnalazioni relative al Sistema di Bigliettazione Elettronico

È compito dell'ufficio preposto, a seguito di un reclamo, attivare tutte quelle procedure d'indagine, controllo e verifica che si rendano necessarie e fornire in caso di segnalazione scritta o telefonica (nel caso disponga unicamente del recapito telefonico del mittente) una chiara ed esauriente risposta al reclamante. I reclami anonimi non potranno dar luogo a riscontro.

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto delle normative vigenti.

L'azienda si impegna a:

- esaminare tempestivamente ciascun reclamo con l'avvio dell'indagine necessaria a raccogliere gli elementi utili per la risposta. La clientela è invitata a segnalare ogni particolare utile per circostanziare con precisione l'accaduto (data, ora, luogo, linea, direzione vettura...);
- inviare, in caso di reclamo scritto, una esauriente risposta scritta definitiva in tempi stretti e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, in cui sono specificate, ove possibile ed opportuno, le modalità con le quali saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- in casi eccezionali, adeguatamente motivati, sarà inviata, sempre entro 30 giorni, una risposta scritta interlocutoria in cui sono eventualmente richiesti elementi aggiuntivi a quelli forniti nel reclamo; in tal caso la risposta definitiva sarà inviata entro un termine non superiore a complessivi 45 giorni (esclusi quelli occorsi per ricevere notizie aggiuntive eventualmente chieste).
- Non è garantito il rispetto dei termini per la risposta nel caso in cui la segnalazione sia inoltrata seguendo modalità diverse da quelle indicate.

Ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3 del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169, si precisa che, ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

6.3 Numero verde Regione Toscana

Per la gestione dei reclami sul servizio, la raccolta di segnalazioni e suggerimenti e per la fornitura di informazioni sulle tariffe del Sistema Pegaso, la Regione Toscana ha predisposto il seguente numero verde

REGIONE
TOSCANA



Per i reclami degli utenti



in funzione nei giorni feriali
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00
e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

6

Relazioni con la clientela

6.4 Oggetti rinvenuti

Gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi o nei locali di ATAF&LI-NEA S.C. a R.L. sono consegnati all'Ufficio "Oggetti Trovati" del Comune di Firenze con l'indicazione delle circostanze del ritrovamento.

Ufficio Oggetti Trovati del Comune di Firenze

Orari di apertura

Lun, Mer e Ven ore 9.00 - 12.30

Mar e Gio 14.30 - 16.00

Via Veracini 5 (int. 5) - 50144 Firenze

tel. 055 - 334802

6.5 Rimborso di titoli di viaggio

I titoli di viaggio e le tessere personali non sono rimborsabili salvo che per motivi imputabili all'Azienda.

In questi casi il cliente può inoltrare richiesta scritta di rimborso, indicando le motivazioni ed allegando in originale il documento di viaggio di cui chiede il rimborso all'Azienda.

Le richieste devono essere indirizzate a ATAF&LI-NEA Viale dei Mille, 115 - 50131 Firenze oppure possono essere consegnate all'ATAF POINT e al TICKET POINT dove è disponibile il "modulo segnalazione" per agevolare la clientela nella compilazione. L'azienda esamina tutte le richieste e garantisce risposta entro 30 giorni dalla data di arrivo.

6.6 Rimborso causa ritardo imputabile all'azienda

ATAF&LI-NEA riconosce il diritto ad un rimborso pari alla tariffa del biglietto valido 90' nel caso in cui la prima corsa utile transiti oltre 30 minuti dopo l'orario programmato alla stessa fermata della corsa che l'utente avrebbe voluto utilizzare e la causa del mancato transito sia attribuibile all'azienda.

Per ottenere il rimborso il cliente deve inoltrare all'azienda la richiesta di rimborso nei termini e secondo le modalità di seguito riportate.

Nella richiesta deve essere specificato l'oggetto della richiesta, il giorno in cui si è verificato il fatto, la linea e la direzione, la fermata e l'orario ed eventuali ulteriori elementi utili per descrivere le circostanze contestate, oltre ai dati del mittente.

Il cliente deve trasmettere la richiesta di rimborso scritta e firmata, entro 30 giorni dalla data in cui si è verificato l'accaduto, tramite una delle modalità riportate al paragrafo seguente:

6.7 Modalità di inoltro della richiesta di rimborso

Invio tramite posta indirizzata a:

ATAF Gestioni srl - V.le dei Mille, 115 - 50131 Firenze

Oppure

Consegna a mano presso:

Ataf Point Stazione Santa Maria Novella - sportelli 8 e 9 della biglietteria

Orari: dal lunedì al sabato 6.30 - 13.00 e 13.30 - 20.00. Domenica e festivi chiuso

Ticket Point

Via Alamanni, 20/r - 50123 Firenze

Orari: dal lunedì al sabato 6.50 - 13.00 e 13.30 - 19.40. Domenica e festivi chiuso

Le richieste inoltrate oltre 30 giorni dopo l'accaduto non sono ritenute valide ai fini del rimborso.

La società, ricevuta regolare richiesta di rimborso, verifica se il ritardo si è effettivamente verificato e le eventuali motivazioni che lo hanno determinato.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta ATAF&LI-NEA comunicherà al richiedente tramite lettera se ha accolto o meno la richiesta di rimborso con le relative motivazioni.

In caso di accoglimento della richiesta di rimborso il cliente, esibendo la lettera inviata dall'azienda, riceve dagli addetti presso le biglietterie aziendali il rimborso in denaro o titolo di viaggio equivalente.

6.8 Copertura assicurativa

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile per fatti le cui cause possono essere ricondotte alla propria responsabilità, nel rispetto dei massimali minimi fissati dalla normativa vigente.

Fattispecie che danno luogo a forme di risarcimento per responsabilità dell'Azienda:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi passeggeri trasportati a qualsiasi titolo);
- per danni causati dalla circolazione o stazionamento dei veicoli fuori servizio in aree private anche se non di proprietà del contraente;
- per danni ai bagagli e alle cose in genere trasportate da terzi anche se non costituenti vero e proprio bagaglio, escluso denaro, preziosi e titoli. Sono inoltre inclusi i danni involontariamente cagionati dalla circolazione del veicolo agli indumenti, siano o meno indossati;
- per danni causati ai passeggeri nel momento della salita o discesa dal mezzo.
- per danni in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza ai sensi del regolamento UE 181/2011.

Le procedure per accedere al rimborso sono:

ATAF&LI-NEA fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per i danni alle cose derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'Azienda.

A seguito dell'introduzione della normativa relativa all'Indennizzo Diretto, i sinistri si possono dividere in due tipologie:

1) sinistri con collisione tra due veicoli a motore identificati con conseguenti danni materiali al veicolo e/o lesioni lievi al conducente e/o danni alle cose trasportate di proprietà dell'assicurato o del conducente.

In suddetta casistica si applica la procedura ad Indennizzo Diretto: l'utente che si ritenga danneggiato dovrà redigere e sottoscrivere una richiesta danni da inviare direttamente alla propria Compagnia Assicuratrice.

2) sinistri con più veicoli, con ciclomotori non muniti della nuova targa, danni al terzo trasportato (es. lesioni subite dai passeggeri dell'autobus e/o danni alle cose da questi trasportate), veicoli immatricolati all'estero, danni con lesioni gravi alla persona. In questi casi NON si applica la procedura ad Indennizzo Diretto e pertanto la richiesta di risarcimento, corredata di preventivo del danno subito e/o certificazione medica iniziale, deve essere inviata alla Società di trasporto di riferimento:

- ATAF Gestioni Srl - Viale dei Mille, 115 - 50131 Firenze
Ufficio Gestione Sinistri (orario al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00)

- LI-NEA SPA Via Isaac Newton, 45-47-49 - 50018 Scandicci (Fi)
Tel. 055/7355711; Fax 055/7355777

Nella richiesta deve essere specificato l'oggetto (richiesta danni), la data, l'ora e la località del sinistro, la linea e la direzione del bus, la targa e/o il numero sociale della vettura (se reperito), i dati del mezzo danneggiato/della persona lesa, descrizione dettagliata della dinamica, ogni ulteriore particolare utile ad identificare con precisione termini e circostanze in cui il fatto si è verificato (es. biglietto obliterato sul mezzo interessato, numero di matricola dell'autista, etc).

Parte settima

Gli impegni dell'azienda

7

Gli impegni dell'azienda

One

Gli impegni dell'azienda

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, la Società ATAF&LI-NEA assume, per l'anno 2020, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati al 31/12/2020.

Per poter valutare le caratteristiche generali e specifiche del servizio offerto e misurarne il livello qualitativo, sono individuati i seguenti elementi, i cosiddetti fattori - base (rif.to Deliberazione CRT 19/12/2001 n. 246) :

1. Sicurezza
2. Regolarità del servizio
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni
4. Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
6. Servizi per disabili
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali e di comunicazione
9. Livello di servizio commerciale e nel front office
10. Integrazione modale
11. Attenzione all'ambiente

Nelle schede di "Misurazione della qualità" riportate di seguito per ogni fattore è indicata la misurazione degli indicatori che concorrono alla valutazione di ciascuno dei suddetti Fattori della Qualità, unitamente al grado di soddisfazione del cliente per ciascuno di detti Fattori, risultante dall'indagine di "Customer Satisfaction" effettuata per il 2020.

In considerazione del fatto che alla data di pubblicazione della presente Carta dei Servizi l'Azienda eroga il servizio in virtù di Atti d'Obbligo temporanei, non è indicato lo standard obiettivo al 31/12/2021.

L'Azienda precisa che i risultati di alcuni indicatori dipendono direttamente dal contesto ambientale, sociale, sanitario e dalle condizioni restrittive di erogazione e fruizione del servizio determinate dall'attuale situazione epidemiologica da COVID-19.

7.2 Indagini di soddisfazione della clientela (customer satisfaction)

L'indagine Customer Satisfaction 2020 è stata effettuata dal 25/11/2020 seguendo le "Linee guida" emanate dalla Regione Toscana. E' da evidenziare il quadro di riferimento in cui è stata svolta la rilevazione 2020: l'impatto dell'emergenza sanitaria Covid-19 a livello globale e, nello specifico, sul mondo della mobilità, ha inevitabilmente condizionato le abitudini, le aspettative, le percezioni dei viaggiatori rispetto al servizio offerto, modificandone le priorità e le valutazioni.

Occorre pertanto tener presenti alcuni aspetti, di carattere metodologico e comportamentale, che rendono l'indagine 2020 profondamente differente rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti:

- **Metodologia di rilevazione:** per garantire il massimo rispetto delle norme anti-Covid, le indagini sono state effettuate in auto-compilazione online, veicolando il link per accedere al questionario di customer satisfaction attraverso diversi touchpoint (comunicazione a bordo bus e alle fermate, sito/app aziendale, canali social, ecc.). Il ricorso ad una rilevazione esclusivamente via web (a fronte di indagini negli anni scorsi svolte sul campo) ha comportato una copertura campionaria parziale, per la difficoltà di raggiungere fasce di utenza meno digitalizzate, ed una sovra rappresentazione dei target di utenti più critici e più insoddisfatti nei confronti del servizio, più inclini a partecipare alle indagini di customer satisfaction rispetto a quelli più soddisfatti. Hanno partecipato al questionario 1.438 persone.
- **Profilo del campione:** le restrizioni normative dettate dalla pandemia sulle attività produttive e sul mondo della scuola (didattica a distanza) e le modificate abitudini di spostamento (aumento della mobilità privata, riduzione degli spostamenti non necessari) hanno prodotto variazioni significative non solo nel numero ma altresì nelle caratteristiche dei passeggeri trasportati nel periodo di emergenza Covid-19, con un profilo differente rispetto ai target raggiunti nelle indagini precedenti.

I dati ottenuti dalla rilevazione 2020, riportati nella presente Carta dei Servizi, sono pertanto da interpretare limitatamente al delicato e critico periodo di riferimento e non consentono, anche per lo strumento di osservazione utilizzato, alcun confronto con i risultati delle indagini precedenti.

Fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Incidentalità	n° sinistri/Km di servizio	1 sinistro ogni 31.830 km	Base dati aziendali
Vetustà dei mezzi (n.veicoli per classi di età)	Tra 0 e 5 anni	28,9 %	Base dati aziendali
	Tra 6 e 10 anni	32,2 %	
	Tra 11 e 15 anni	13,8 %	
	Oltre 15 anni	25,2%	
Percentuale di soddisfazione della clientela		69,3 %	indagine

Fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
affidabilità	km svolti/ km programmati	88,85 %	Base dati aziendali
	n. mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta	35	Base dati aziendali
Puntualità (corse con ritardo per entità in minuti)	Tra 5 e 15 minuti	3,48 %	Base dati aziendali
	Tra 16 e 30 minuti	0,42 %	
	Oltre 30 minuti	0,21 %	
Percentuale di soddisfazione della clientela		68,2 %	indagine

Fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza	ogni 15 gg (*)	Base dati aziendali
Pulizia straordinaria bus	Frequenza	ogni 90 gg (*)	Base dati aziendali
Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza	giornaliera (*)	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		62,4%	indagine

(*) L'Azienda per fronteggiare l'emergenza e garantire la sicurezza del servizio, durante la pandemia sanitaria ha effettuato attività di sanificazione e disinfezione straordinaria dei mezzi, eseguite ad ogni rientro in deposito dei bus su tutte le superfici esposte (posto guida, mancorrenti, validatori, sedili, etc) e di tutti i locali aziendali (biglietterie, locali adibiti alla sosta del personale viaggiante, sale di controllo, etc) effettuate da personale addetto con disinfettanti di "presidio medico sanitario", nonché la regolare sanificazione e disinfezione dell'impianto di condizionamento dei bus.

Fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Climatizzazione	n° bus climatizzati/ totale bus	100 %	Base dati aziendali
Pensiline	n° fermate con pensilina/ totale fermate	10,10 %	Base dati aziendali
Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/ totale autostazioni	la S.C. a R.L. non dispone di autostazioni	Base dati aziendali
Corse sature/corse affollate	n° corse urbane sature (*)/ totale corse urbane	indicatore non disponibile	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		66,4 %	indagine

* corsa satura: che non consente ulteriori operazioni di carico passeggeri.

Fattore SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Dispositivi Speciali	n° bus con annuncio di fermata/totale bus	89,7 %	Base dati aziendali
	n° mezzi con AVM/ totale bus	100%	
Altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro/totale autostazioni	la S.C. a R.L. non dispone di autostazioni	Base dati aziendali

7

Gli impegni dell'azienda

Fattore SERVIZI PER DISABILI

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Servizi specifici	Servizio speciale per disabili	NO	Base dati aziendali
Mezzi attrezzati	n° bus con ausili per non vedenti/ totale bus	88,6 %	Base dati aziendali
	n° bus con pedana/ totale bus	94,3 %	Base dati aziendali

Fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Orari del servizio	n° copie diffuse alle fermate	17.238	Base dati aziendali
Cartine linee	n° copie mappa dei servizi offerti diffuse	n.d. (*)	Base dati aziendali
Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni telefonico	6,00 - 21,00	Base dati aziendali
Orario in palina	n° paline con orario /totale paline	100 %	Base dati aziendali
Sito internet	Presenza sito internet	www.ataf.net, www.li-nea.com, www.m.ataf.net	Base dati aziendali
Segnalazione emergenze	Avvisi alla clientela in caso di modifiche al servizio	si	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		77,7 %	indagine

(*) A seguito dell'emergenza sanitaria COVID-19 è stata sospesa la diffusione del materiale cartaceo ed è stata implementata la diffusione della mappa integrata dei servizi di mobilità nei punti strategici a disposizione dell'Azienda e migliorata l'accessibilità alla pianificazione del viaggio tramite i servizi digitali dell'app aziendale ATAF.

Fattore ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento del personale/totale reclami	37,7 %	Base dati aziendali
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		69,1 %	indagine

Fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Punti vendita	n° punti vendita/ n° comuni serviti	84	Base dati aziendali
Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo/totale linee	100 % (*)	Base dati aziendali
Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg.	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		78,6 %	Indagine

(*)La vendita dei titoli di viaggio a bordo è stata sospesa a causa dell'emergenza COVID-19.

7

Gli impegni dell'azienda

Fattore INTEGRAZIONE MODALE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità/totale punti di fermata	4,41 %	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	0,1 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		65,2 %	Indagine

Fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Servizio con mezzi a basso impatto	Km offerti metano/ totale km	3,2 %	Base dati aziendali
	Km offerti elettrici/ totale km	0,3 % (*)	Base dati aziendali
Veicoli a basso impatto ambientale	n° veicoli a norma Euro 6/ totale veicoli a gasolio	55,4 %	Base dati aziendali
	n°veicoli a metano/ totale	5,3 %	Base dati aziendali
	n°veicoli elettrici/ totale	3,4 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		70,7 %	indagine

(*) Nell'ambito delle misure di contenimento dell'emergenza COVID-19, i servizi effettuati con autobus elettrici sono sospesi a partire dal 21/03/2020.

7.3 Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi

La società ATAF&LINEA si impegna a pubblicare con cadenza annuale la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale.

Detta versione integrale è posta in visione per la clientela presso tutte le sedi aziendali e tutti i punti presenziati ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i Comuni e le Province nel cui ambito territoriale l'azienda effettua il trasporto, nonché alle associazioni dei consumatori indicate precedente paragrafo 1.4 della presente carta ed alle altre associazioni eventualmente presenti a livello locale.

La versione integrale è inoltre consultabile sul sito internet della Società

La versione della carta consultabile su Internet, e scaricabile in formato PDF, è costantemente aggiornata ad ogni variazione dei suoi contenuti.

7.4 Osservatorio aziendale della qualità

L'Azienda ha istituito l'Osservatorio Aziendale della Qualità, con le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli indicatori relativi ai fattori di qualità ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- monitoraggio della qualità percepita dai clienti del servizio tramite l'indagine campionaria (Customer Satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;
- raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione di piani di efficientamento aziendali;
- catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti pervenuti all'Azienda e trasmessi dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- predisposizione di report concernenti le rilevazioni sui fattori di qualità, ai fini dell'aggiornamento della Carta dei Servizi in relazione ai risultati di monitoraggio, proposizione, standard e standard obiettivo per la successiva generazione della Carta;
- trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio Regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. n. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

7.5 Certificazioni di qualità

ATAF Gestioni S.r.l. è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

LI-NEA S.p.A. è invece in possesso di un Sistema di Gestione per la Qualità e di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, conformi rispettivamente alle normative UNI EN ISO 9001:2015 e SA 8000:2014.

Nell'ambito della S.C.a.R.L. ATAF& LI-NEA, la presenza di Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale, si traduce nell'adozione quotidiana di misure per il costante miglioramento dei processi volti a soddisfare le esigenze e le aspettative di tutte le Parti interessate, con un approccio etico e rispettoso dell'ambiente.

Questi aspetti costituiscono il punto di partenza per il miglioramento continuo del servizio erogato e sono oggetto di verifiche periodiche da parte dell'Ente di Certificazione, come previsto dalle norme internazionali di adozione volontaria.

REGIONE
TOSCANA



One

OPERATORE UNICO
DEL TRASPORTO PUBBLICO
IN TOSCANA