

# One

OPERATORE UNICO  
DEL TRASPORTO PUBBLICO  
IN TOSCANA

## MUGELLO VALDISIEVE



### CARTA DEI SERVIZI



### 2019

REGIONE  
TOSCANA





società AMV S.C.aR.L.





# Carta dei Servizi 2019

# 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	36

## **Parte quinta - L'offerta commerciale**

5.1 - Servizi di trasporto offerti	38
5.1.1 - Elenco delle linee ad orario fisso esercitate da AMV	38
5.1.2 - Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione	38
5.1.3 - Servizi PMR	39
5.1.4 - Trasporti per disabili	39
5.1.5 - Cinture di sicurezza	39
5.1.6 - Servizi aggiuntivi	39
5.2 - Servizi garantiti in caso di sciopero	40
5.3 - Il sistema tariffario aziendale	41
5.4 - Acquisto dei titoli di viaggio	43

5.5 - Servizio informazione	44
-----------------------------	----

### **Parte sesta - Relazioni con la clientela**

6.1 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	48
6.2 - Procedura dei reclami	48
6.3 - Numero verde della Regione Toscana	50
6.4 - Oggetti rinvenuti	50
6.5 - Copertura assicurativa	51

### **Parte settima - Gli impegni dell'azienda**

7.1 - Fattori di qualità, indicatori e standard	54
7.2 - Indagini di soddisfazione della clientela (customer satisfaction)	61
7.2.1 - Soddisfazione	61
7.3 - Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	62
7.4 - Osservatorio aziendale della qualità	62
7.5 - Certificazioni di qualità	63

## Presentazione della carta dei Servizi 2019

Dopo il primo anno di servizio "unico" svolto da One in tutta la Regione Toscana possiamo guardare con soddisfazione ai numerosi miglioramenti apportati al Servizio e all'applicazione della prima Carta dei Servizi "unica".

I progetti di investimento in nuove tecnologie a favore dell'utenza sono stati importanti con l'entrata in vigore della tecnologia AVM su tutti i nostri mezzi, rivoluzione che ha consentito di attivare numerosissimi servizi di informazione all'utenza: App, Paline Intelligenti, Travel Planner etc.

In quasi tutti i bacini urbani è stata introdotta una modalità di pagamento elettronico che consente di acquistare i titoli on line semplificando il reperimento dei biglietti e il rinnovo degli abbonamenti (Carta Mobile, Carta Unica e Carta Mobint).

Il nuovo piano tariffario è entrato in vigore e insieme agli adeguamenti inflattivi sono state introdotte anche numerose agevolazioni basate sull'indicatore ISEE oltre a particolari tariffe rivolte alle categorie più deboli o che maggiormente utilizzano i nostri mezzi come gli studenti.

Altre agevolazioni sono state introdotte successivamente in collaborazione con gli Enti Locali mentre la Regione Toscana ha prontamente integrato il piano tariffario con nuovi titoli pensati per incentivare l'uso del mezzo pubblico anche a categorie che ne fanno un uso più saltuario (carnet, abbonamenti settimanali etc.).

Inoltre ad oggi sono stati introdotti più di 225 bus nuovi e altri 134 sono in arrivo entro la fine del 2019, per un totale di 359 un numero ben superiore a quello previsto dal contratto stesso (One si era impegnata ad acquistarne 229).

Si tratta di mezzi caratterizzati da maggiore accessibilità (tutti i mezzi nuovi sono equipaggiati per il trasporto disabili), confort e sostenibilità essendo tutti Euro 6 o addirittura ibridi ed elettrici.

Insomma entro la fine del 2019 avremo già dato un'importante dimostrazione di quello che potrebbe essere nei prossimi 10 anni, con un vero contratto, il salto di qualità del servizio TPL gestito dalle aziende toscane.

E' quello per cui lavoriamo tutti i giorni: un TPL moderno, sostenibile ed efficiente che i cittadini della Toscana certamente si meritano.

Buon viaggio!

Andrea Zavanella  
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). Si tratta dell'azienda titolare del "contratto ponte" biennale 2018-2019 per la gestione del Tpl in tutta la Regione Toscana*

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**, 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 2018.

Nel mese di settembre 2018 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

Email: adoctoscana@virgilio.it

**CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS** - 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 Ronchi 24 - 58100 Grosseto

Tel. 0564 410680

e.mail: toscana@confconsumatori.it

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

Tel. 055 217195

e.mail: fct.fi renze@federconsumatoritoscana.it

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO** - Via Puccini, 85 - 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.

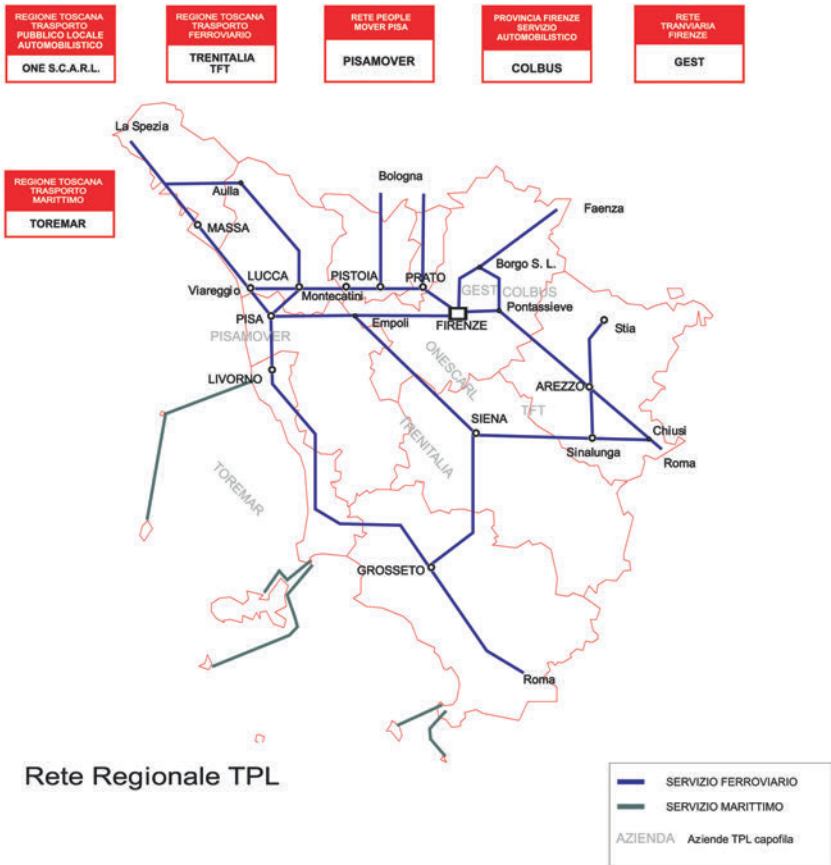
Parte seconda

## **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)	108.429.965
Km ferro (Treni-Km)	24.268.098
Km Rete (Gomma)	24.464,5
Km Rete (Ferro)	1.563
Nm Nave	245.420
Nm Linee Nautiche	206,6
Km Tramvia (Treni-Km)	1.208.130
Km. Rete Tramvia	22,959
Km Rete People Mover	1,760

### Passeggeri Gomma

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	23.067.802
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	26.448.804
Passeggeri Annuì Trasportati	199.179.310

### Passeggeri Ferro

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	322.302
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	325.848
Passeggeri Annuì Trasportati	71.160.506

### Passeggeri Nave

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	36.896
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	22.225
Passeggeri Annuì Trasportati	1.564.216

### Passeggeri Tramvia

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	
posti-km	1.275.544
posti-corsa	111.110
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	
posti-km	1.475.328
posti-corsa	128.513
Passeggeri Annuì Trasportati	19.141.177

### Passeggeri People Mover

Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo ed Invernale	
Posti per navetta e per corsa	107
Passeggeri Trasportati	1.134.550

### Personale Gomma

Settore	Amministrazione	733
	Manutenzione	327
	Movimento	4.291
Totale		5.351

Personale Ferro	
Settore	
	Amministrazione 86
	Manutenzione 367
	Movimento 1.404
Totale	1.857

Personale Nave	
Settore	
	Amministrazione 31
	Naviganti 228
Totale	259

Personale Tramvia	
Settore	
	Amministrazione 8
	Manutenzione 22
	Movimento 112
Totale	142

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

Soggetti Gestori	
Aziende	7

Compenso da Rt (Ferro)	273.292.888
Compenso da Rt (Ferro) (Manutenzioni)	189.606
Compenso da Rt (Gomma)	272.658.530
Compenso da Ee.LI (Gomma)	1.745.818
Compenso da Rt (Nave)	14.750.000
Compenso da Rt (Tramvia)	9.080.653
Compenso da Rt (People Mover)	819.000

Abitanti Toscana al 1/1/2019	3.736.968
------------------------------	-----------



## 2.2 Soggetti erogatori

**ONE scarl** - Viale dei Cadorna 105 - 50129 Firenze  
[www.onescarl.it](http://www.onescarl.it)

(ONE scarl) **CTT NORD - 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](mailto:urp.massacarrara@cttnord.it)  
[www.massa-carrara.cttnord.it](http://www.massa-carrara.cttnord.it)

(ONE scarl) **VAIBUS** - Viale Luporini, 895 - 55100 Lucca  
Tel. 0583 083130 - Fax 0583 08316  
URP - Tel. 050 884000 (numero unico)  
[urp.lucca@cttnord.it](mailto:urp.lucca@cttnord.it)  
[www.lucca.cttnord.it](http://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](mailto:urp.pisa@cttnord.it)  
[www.pisa.cttnord.it](http://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](mailto:urp.livorno@cttnord.it)  
[www.livorno.cttnord.it](http://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](mailto:urp.piombino@tiemmespa.it)  
N° Verde 800 922984 da fisso  
[www.tiemmespa.it](http://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](mailto:segreteria@ataf.fi.it)  
N° Verde 800 424500 (da fisso)  
[www.ataf-linea.it](http://www.ataf-linea.it) - [www.ataf.net](http://www.ataf.net)

(ONE scarl) **AMV - Mugello Valdisieve** - Viale dei Cadorna, 105  
50129 Firenze  
Tel. 055 56501 - Fax 055 5650209 - URP – 800 373760 (n.verde)  
clienti.firenze@fsbusitalia.it  
N° Verde 800 373760  
www.amvbus.it

(ONE scarl) **ACV - Chianti Valdarno** - Viale dei Cadorna, 105  
50129 Firenze  
Tel. 055 56501 - Fax 055 5650209 - URP - 800 373760 (n.verde)  
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)  
servizioclienti@colbus.it  
info@colbus.it  
N° Verde 800 335850  
www.colbus.it

**PISAMOVER** - Via Salaria 1039 - 00138 Roma  
Tel. 050 500909 - URP - Via delle Colombaie snc (parcheggio Aurelia) 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 0573363243/0572911781  
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 rimborsi: rimborsi.drt@trenitalia.it  
Call Center:  
892021 per info, acquisto biglietti e prenotazioni +39 0668475475 dall'estero  
06 3000 per info orario e circolazione, cambio prenotazione, richiesta rimborso, info  
su conciliazione, radio FS, prenotazione assistenza persone 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@toremар.it  
URP: urp@toremар.it  
www.toremар.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

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 delle Ferrovie dello Stato
- 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.

Per le tessere in scadenza entro dicembre 2019 il rinnovo, a parità di tratta ed eventuale/i integrazione/i urbana/e, è gratuito.

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 giuridicamente 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 %
<b>Biglietto Urbano Capoluogo di Provincia</b> (validità fino alle ore 24 del giorno di validazione)	1,50	np
<b>Biglietto altri servizi urbani</b> (validità fino alle ore 24 del giorno di validazione)	1,20	np
<b>Biglietto Extraurbano</b> per tratte fino a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	1,50	np
<b>Biglietto Extraurbano</b> per tratte superiori a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	6,20	np
<b>Biglietto Extraurbano corsa rapida</b> per tratte fino a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	1,70	np
<b>Biglietto Extraurbano corsa rapida</b> per tratte superiori a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	6,80	np
<b>Abbonamento Annuale Urbano di residenza</b>	62,00	37,00
<b>Abbonamento Annuale Extraurbano</b> per tratte fino a 50 km	103,00	62,00
<b>Abbonamento Annuale Extraurbano</b> per tratte superiori a 50 km	196,00	118,00
<b>Abbonamento Annuale Extraurbano</b> per tratte fino a 50 km + URBANO (*)	155,00	93,00
<b>Abbonamento Annuale Extraurbano</b> per tratte superiori a 50 km + <b>Urbano</b> (*)	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 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](http://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 Arbitraria 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 **AMV S.C.aR.L.**  
esercante il servizio TPL extraurbano  
nel territorio del Mugello e della Valdisieve







Parte quarta

## **DESCRIZIONE DELL'AZIENDA**

4

Descrizione dell'azienda

# DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

## 4.1 Struttura giuridica

Autolinee Mugello Valdisieve (AMV) è la società consortile a responsabilità limitata che svolge il servizio di trasporto pubblico locale extraurbano nel territorio del Mugello e Valdisieve. La Scarl AMV ad oggi è costituita da quattro Aziende toscane di TPL con BUSITALIA - SITA Nord azienda capofila. AMV SCARL opera in virtù del "Contratto Ponte" stipulato in data 29.12.2017 (avente durata dal 01.01.2018 al 31.12.2019) fra la Regione Toscana e la società ONE scarl, precedentemente costituita al fine di consentire ai maggiori operatori di trasporto in Toscana di avvalersi di una organizzazione comune per la disciplina, il coordinamento e lo svolgimento delle rispettive attività di impresa del "Contratto Ponte"; in ONE Scarl, il socio AMV SCARL ha una partecipazione nel capitale sociale del 3,60%.

### ONE scarl (titolare del contratto)

Ragione Sociale: ONE scarl  
Capitale sociale: 100.000 € i.v.  
C.F. - P.IVA 06887250486  
Sede legale: v.le dei Cadorna 105 - 50129 Firenze  
Tel.: 3357851490/3346974101  
e-mail: info@onescarl.it  
web: www.onescarl.it

### BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.

Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze  
Tel.: 055/47.82.1  
www.fsbusitalia.it  
clienti.firenze@fsbusitalia.it

### AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.

Viale del Progresso, 6 - 50032 Borgo San Lorenzo (FI)  
Tel.: 055/84.90.505  
www.autolineetoscane.it  
info@autolineetoscane.it

## **CAP Società Cooperativa**

Pzza Duomo, 18 - 59100 Prato

Tel. 0574/60.81

[www.capautolinee.it](http://www.capautolinee.it)

[segreteria@capautolinee.it](mailto:segreteria@capautolinee.it)

## **Autoservizi F.lli MAGHERINI S.n.c.**

Via Fiorentina, 7 - 50068 Rufina (FI)

Tel.: 055/83.97.264

[f.lli\\_magherini@virgilio.it](mailto:f.lli_magherini@virgilio.it)

## **AMV** ha la Sede Legale in:

Viale dei Cadorna 105 - FIRENZE 50129

Tel.: 055.47.82.1 - Fax: 055.47.82.253 - [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it)

Servizio Informazioni e URP: Numero Verde 800.37.37.60

E-mail: [clienti.firenze@fsbusitalia.it](mailto:clienti.firenze@fsbusitalia.it)

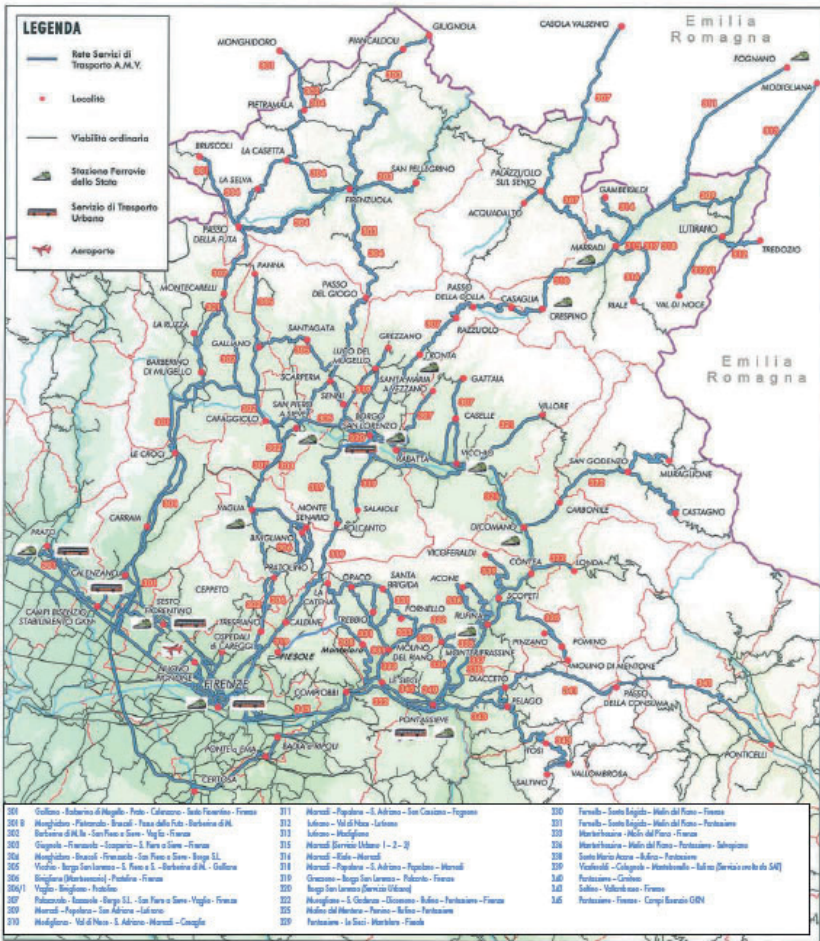
La rappresentanza legale di AMV SCARL è affidata al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

## 4.2 La rete aziendale dei servizi ed i relativi dati

### Rete dei servizi



### Carta della Rete dei Servizi di Trasporto Pubblico di Autolinee Mugello Valdiesie Società Consortile a Responsabilità Limitata



## Comuni serviti (Tot. area kmq 2.091,07)

AMV serve ben 21 comuni della provincia di Firenze, 1 nella provincia di Prato, 1 nella provincia di Bologna e 1 nella provincia di Arezzo.

### Provincia di Firenze

Barberino del Mugello, Bagno a Ripoli, Borgo S. Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Dicomano, Fiesole, Firenze, Firenzuola, Impruneta, Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano, Rufina, San Godenzo, Scarperia e San Piero, Sesto Fiorentino, Vaglia, Vicchio.

### Provincia di Prato

Prato

### Provincia di Bologna

Monghidoro

### Provincia di Arezzo

Montemignai

## Dati relativi al TPL anno 2018

Dati riferiti al periodo: 1/1 - 31/12/2018

Area servita	Kmq 2.091,07
Lunghezza della rete	Km 754,79
Percorrenza annua	Km 3.975.705,05
Corse annue effettuate	n° 168.886
Posti*km offerti nel giorno medio feriale estivo	n° 545.044
Posti*offerti nel giorno medio feriale invernale	n° 684.971
Passeggeri annui trasportati (desunto dalla vendita dei titoli di viaggio Aziendali e Pegaso)	n° 2.991.094
Corrispettivo spettante da Contratto Ponte da Regione Toscana tramite ONE Scarl (euro)	€ 6.839.138,00

## 4.3 Settori operativi e personale addetto (al 31/12/2018)

Personale					
azienda	movimento	amministrazione	manutenzione	servizi vari	totale
AMV SCARL*	941	126	80	4	1.151

\* Dati comunicati dalle aziende consorziate della AMV Scarl

## 4.4 Logistica aziendale

n. Mezzi	
Autobus Urbani	0
Autobus Suburbani	80
Autobus Interurbani	16
<b>Totale Autobus Utilizzati</b>	<b>96</b>

Età del parco Bus	
AUTOBUS da 0 a 3 anni	16
AUTOBUS da 4 a 8 anni	9
AUTOBUS da 9 a 15 anni	40
AUTOBUS di oltre 15 anni	31

Depositi	13		
Autostazioni	4		
Luogo	Indirizzo	Biglietteria	Presenziata
FIRENZE	Autostazione BUSITALIA Via S. Caterina da Siena, 17	si	si
FIRENZE	Autostazione CAP - L.go F.lli Alinari, 9	si	si
BORGO S.L.	Autostazione AUTOLINEE TOSCANE V.le del Progresso, 6	si	no
PRATO	Autostazione CAP - Piazza Stazione	no	no

Fermate

n. 1.580

4

Descrizione dell'azienda

Parte quinta  
**L'Offerta commerciale**

5

L'offerta commerciale

# L'Offerta commerciale

## 5.1 Servizi di trasporto offerti (agg.to al 1 gennaio 2019)

### 5.1.1 Elenco delle linee ad orario fisso esercitate da AMV

Linea	
301	Galliano - Barberino di Mugello - Prato - Calenzano - Sesto Fiorentino - Firenze
301 B-C	Barberino di Mugello - Montecarelli - Passo della Futa - Bruscoli - Pietramala - Monghidoro
302	Firenze - Vaglia - S.Piero a Sieve - Scarperia - Barberino M.Ilo
303	Giugnola – Firenzuola – Scarperia – S. Piero a Sieve – Firenze
304	Monghidoro - Bruscoli - Firenzuola - San Piero a Sieve - Borgo S.L.
305	Vicchio - Borgo San Lorenzo – S. Piero a S. – Barberino di M. - Galliano
307	Dicomano - Borgo S.L. - San Piero a Sieve - Vaglia - Firenze
307B-C	Gattaia - Vicchio - Borgo S.L. - Ronta - Madonna Tre Fiumi - Razuolo
319	Firenze - Polcanto - Borgo S.L. - Luco - Grezzano
320	Borgo San Lorenzo (Servizio Urbano)
322	Firenze - Pontassieve - Rufina - Dicomano - San Godenzo - Passo del muraglione
325	Molino del Mentone – Pomino – Rufina – Pontassieve
330-333	Firenze - Molin del Piano - Santa Brigida - Fornello - Monterifrassine
331-336	Pontassieve - Molin del Piano - S. Brigida - Fornello - Monterifrassine
338	Montebonello – Rufina – Pontassieve
343	Firenze - Pontassieve - Pian di melosa - Vallombrosa - Saltino
345	Firenze - Sieci - Pontassieve

### 5.1.2 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione

La copertura giornaliera del servizio è di 19 ore e 10 minuti, essendo la prima corsa feriale da Nuovo Pignone a Polo Intermodale in partenza alle ore 4,25 e l'ultima da Campi Bisenzio a Vicchio Centro in arrivo alle ore 23.35.

I giorni di sospensione del servizio sono nei giorni di:

Natale, Capodanno, Pasqua e 1° Maggio.



### 5.1.3 Servizi PMR

Su richiesta dell'interessato Autolinee Mugello Valdisieve S.C.a.R.L. (AMV) fornisce assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Per i servizi erogati da AMV il servizio di assistenza e di informazione è disponibile presso l'Autostazione BUSITALIA situata in Via Santa Caterina da Siena, 15/17 a Firenze con orario di apertura al pubblico Lun-Sab 5.45-20.40 e Dom 6.25-20.30.

Il servizio PMR è erogato su prenotazione. Per richiedere informazioni e assistenza è possibile scaricare su [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it), compilare e inviare all'indirizzo mail [servizipmr@fsbusitalia.it](mailto:servizipmr@fsbusitalia.it) il modulo apposito in formato PDF.

La S.C.a.R.L. AMV 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.

Contatti utili:

- Numero Verde 800-373760 (da Lunedì a Giovedì 8.30-12.30 e 13.30-17.00 - Venerdì 8.30-12.30)
- Mail: [servizipmr@fsbusitalia.it](mailto:servizipmr@fsbusitalia.it)

### 5.1.4 Trasporti per disabili

La Scarl AMV dispone di una flotta di autobus con pedana ribassabile per accesso dei disabili in carrozzina. Tali autobus sono a disposizione di quanti ne facciano richiesta. Per assicurarsi il servizio, l'utente disabile deve contattare il giorno prima la Scarl indicando esattamente il tragitto dello spostamento con il mezzo pubblico e fornendo le proprie generalità insieme ad un numero telefonico reperibile; in particolare, l'utente può scegliere uno dei tre seguenti canali di richiesta:

- il Numero Verde 800.37.37.60
- direttamente l'Ufficio Movimento al n. 055/47.82.249
- Mail [movimento@fsbusitalia.it](mailto:movimento@fsbusitalia.it)

### 5.1.5 Cinture di sicurezza

Dal 14 aprile 2006 è entrata in vigore la Direttiva 2003/20/CE relativa all'uso delle cinture di sicurezza a bordo degli autobus.

La Direttiva prevede che quando i seggiolini siano dotati delle cinture di sicurezza le stesse devono essere sempre allacciate, fermo restando le esenzioni previste, pena incorrere nelle sanzioni per il non rispetto della norma.

### 5.1.6 Servizi aggiuntivi:

#### Servizio bancomat e carta di credito

Presso gli sportelli delle biglietterie aziendali delle 2 Autostazioni di Firenze e dell'Autostazione di Prato è possibile acquistare titoli di viaggio, sia biglietti che

abbonamenti, con il Bancomat o con la Carta di Credito (comprese China Union Pay e Japan Credit Bureau).

## Spedizione e recapito bagagli non accompagnati

A bordo degli autobus extraurbani, AMV assicura il trasporto di bagagli non accompagnati da e per le principali località collegate dai servizi di TPL.

Per informazioni inerenti l'elenco dei punti di vendita convenzionati e le condizioni di vendita del servizio di spedizione, contattare l'Ufficio Informazioni dell'Autostazione BUSITALIA di Firenze.

Il servizio viene svolto presso l'Autostazione BUSITALIA di Firenze e per la spedizione colli, bagagli e buste viene applicato il seguente piano tariffario:

### Tariffario speciale per Busitalia - Sita Nord

		Colli e bagagli non accompagnati			Buste affrancate
Classe	KM da/a	Fino a kg.1	Da kg.1,1 a kg 10	Da kg.10,1 a kg 20	Fino a g 300
1	Fino a 40	€ 6,50	€ 7,50	€ 8,50	€ 5,00
2	40,1-60	€ 7,50	€ 8,50	€ 9,50	€ 6,00
3	Oltre 60	€ 9,00	€ 10,00	€ 11,00	€ 7,00

Il servizio viene svolto anche presso l'Autostazione CAP di Firenze e Prato e per la spedizione colli, bagagli e buste si applica il seguente piano tariffario:

### Tariffario speciale per CAP

		Colli e bagagli non accompagnati				
Classe	KM da/a	Fino a kg.1	Da kg.1,1 a kg 10	Da kg.10,1 a kg 20	Da kg.20,1 a kg 30	Da kg.30,1 a kg 50
1	Fino a 30	€ 4,13	€ 5,16	€ 6,20	€ 7,23	€ 9,30
2	Oltre 30	€ 5,16	€ 6,20	€ 7,23	€ 8,26	€ 10,33
Buste	Fino a gr 300	€ 3,10 per buste non affrancate			€ 2,58 per buste affrancate	

## 5.2 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero la SCARL si impegna a dare tempestiva e diffusa comunicazione alla Clientela sulle modalità di svolgimento del servizio, garantendo l'erogazione dei "servizi minimi" nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero e così

come indicati nell'orario al pubblico.

Il servizio risulta garantito nelle seguenti fasce orarie:

- per BUSITALIA, Autolinee Toscane e F.lli Magherini dalle ore 4.15 alle ore 8.15 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30
- per CAP dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00

## 5.3 Il sistema tariffario aziendale

Il sistema tariffario vigente determina la tariffa, da applicare al titolo di viaggio prescelto, in base all'attribuzione della lunghezza chilometrica della tratta alla classe di riferimento.

Le classi chilometriche sono suddivise in scaglioni di Km 10.

Il chilometraggio della tratta si calcola come distanza tra i due stazionamenti principali di riferimento ai quali sono associate le località di origine e di destinazione del percorso.

I Clienti dei servizi extraurbani delle Autolinee Mugello Valdisieve possono viaggiare con TITOLI DI VIAGGIO ORDINARI oppure con titoli PEGASO.

Sistema tariffario in vigore:

TARIFFE REGIONALI EXTRAURBANE				Valori in €				
fascia km.ca	Biglietto			Abbonamento personale				
	corsa semplice	a bordo	carnet 4 corse	settimanale ordinario	Mensile ordinario	ISEE*	trimestrale ordinario	ISEE*
0,1 -10	1,50	2,50	5,40	13,30	36,00	30,00	97,00	78,00
10,1-20	2,60	4,00	9,40	17,20	46,50	38,50	126,00	100,00
20,1-30	3,50	6,00	11,90	21,70	58,50	49,00	158,00	126,00
30,1-40	4,50	7,00	14,40	25,90	70,00	58,50	189,00	151,00
40,1-50	5,60	7,00	16,80	29,40	79,50	66,00	215,00	172,00
50,1-60	6,20	8,00	18,60	30,90	83,50	69,50	225,00	180,00
60,1-70	6,90	8,00	20,70	33,10	89,50	75,50	242,00	194,00
70,1-80	7,60	9,00	22,80	35,90	97,00	81,00	262,00	210,00
80,1-90	8,40	10,00	25,20	38,00	102,50	86,00	277,00	222,00
90,1-100	9,10	11,00	31,00	40,20	108,50	91,00	293,00	234,00
100,1-110	9,70	11,00	33,00	41,70	112,50	94,00	304,00	243,00
110,1-120	10,80	12,00	36,80	43,30	117,00	98,00	316,00	253,00
120,1-130	11,60	13,00	39,50	44,80	121,00	101,50	327,00	262,00
130,1-140	12,20	14,00	41,50	47,00	127,00	106,00	343,00	274,00
140,1-150	12,80	14,00	43,60	49,40	133,50	111,00	360,00	288,00
150,1-160	13,60	15,00	46,30	50,70	137,00	114,00	370,00	296,00
160,1-170	14,20	16,00	48,30	51,90	140,00	117,00	378,00	302,00
170,1-180	14,80	16,00	50,40	53,10	143,50	119,00	387,00	310,00
180,1-190	15,70	17,00	53,40	53,90	145,50	121,00	393,00	314,00
190,1-200	16,20	18,00	55,10	55,00	148,50	123,50	401,00	321,00

TARIFFE REGIONALI EXTRAURBANE		Valori in €				
fascia km.ca	Abbonamento personale					
	annuale		10 mesi**		annuale	
	ordinario	ISEE*	STUDENTI	STUDENTI ISEE*	STUDENTI	STUDENTI ISEE*
0,1 -10	342,00	285,00	288,00	240,00	308,00	246,00
10,1-20	442,00	366,00	372,00	308,00	398,00	318,00
20,1-30	556,00	466,00	468,00	392,00	500,00	400,00
30,1-40	630,00	527,00	525,00	439,00	598,00	478,00
40,1-50	676,00	561,00	596,00	495,00	672,00	543,00
50,1-60	710,00	591,00	626,00	521,00	706,00	571,00
60,1-70	761,00	642,00	671,00	566,00	756,00	612,00
70,1-80	825,00	689,00	728,00	608,00	820,00	664,00
80,1-90	871,00	731,00	769,00	645,00	866,00	702,00
90,1-100	922,00	774,00	814,00	683,00	917,00	742,00
100,1-110	956,00	799,00	844,00	705,00	951,00	770,00
110,1-120	995,00	833,00	878,00	735,00	989,00	800,00
120,1-130	1.029,00	863,00	908,00	761,00	1.022,00	828,00
130,1-140	1.080,00	901,00	953,00	795,00	1.073,00	869,00
140,1-150	1.135,00	944,00	1.001,00	833,00	1.128,00	913,00
150,1-160	1.165,00	969,00	1.028,00	855,00	1.158,00	938,00
160,1-170	1.190,00	995,00	1.050,00	878,00	1.183,00	958,00
170,1-180	1.220,00	1.012,00	1.076,00	893,00	1.213,00	982,00
180,1-190	1.237,00	1.029,00	1.091,00	908,00	1.229,00	994,00
190,1-200	1.262,00	1.050,00	1.114,00	926,00	1.255,00	1.016,00

\*\* valido da settembre a giugno

**\*Tariffazioni speciali Abbonamenti ISEE:** 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>

Per l'acquisto degli abbonamenti ordinari e pegaso, il Cliente deve munirsi dell'apposita tessera personale di riconoscimento (ordinaria o pegaso) rilasciata per una determinata tratta (con l'indicazione della località di origine e di destinazione) che costa € 6,00 ed è valida per tre anni con rinnovo gratuito.

Le Tessere di riconoscimento sono rilasciate presso:

- le Autostazioni, contestualmente all'atto della richiesta;
- i punti vendita, entro 20/30 gg dalla presentazione del modulo. Il Cliente nel tempo di attesa di ricevimento della tessera può viaggiare con il tagliando provvisorio rilasciato dalla stessa rivendita.

Il modulo per la presentazione della domanda di rilascio del tesserino di riconoscimento è disponibile presso le biglietterie aziendali ed i punti vendita.

## Titoli agevolati per particolari categorie

AMV emette, oltre alla tessera di riconoscimento ordinaria, la Tessera Regionale Agevolata, il cui rilascio è regolamentato dalla L.R. n° 100/98 ed avviene nei casi specificati nel modulo di presentazione della domanda per l'emissione della tessera nominativa da compilarsi presso l'ufficio preposto all'interno della Biglietteria Aziendale Busitalia. I moduli con i relativi allegati in originale devono essere presentati all'atto della richiesta.

La Tessera Regionale Agevolata ha una validità di 5 anni al costo di € 6,00 e consente l'acquisto dei seguenti titoli di viaggio:

- biglietto valido sia per la corsa di andata che di ritorno, a tariffa differenziata in rapporto alla lunghezza del percorso (inferiore o superiore a km 50).
- abbonamento annuale extraurbano o misto (urbano ed extraurbano), a tariffa differenziata in rapporto alla lunghezza del percorso (inferiore o superiore a km. 50).

Per maggiori informazioni, anche sui riferimenti reddituali anno 2018, consultare il sito [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it).

## Detrazioni fiscali

Ai sensi Legge 27/12/2017 n. 205 (Legge di Bilancio) è ammessa la detrazione fiscale, a favore del contribuente e/o di propri familiari a carico, delle spese sostenute nel 2018 per l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico. Tale detrazione opera nel limite del 19% della spesa sostenuta, con un massimo di 250 €. Per fruire della detrazione è necessario conservare gli abbonamenti oggetto di detrazione, ovvero le ricevute corrispondenti ai suddetti acquisti.

### 5.4 Acquisto dei titoli di viaggio

#### Rete di Vendita

Biglietti ed abbonamenti si possono acquistare presso i 140 rivenditori convenzionati (bar, edicole, latterie) e le 3 biglietterie aziendali di:

**Firenze in Via S.ta Caterina da Siena** (presso l'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord) con orario di apertura al pubblico:

- Lunedì - Sabato: dalle ore 5.45 alle ore 20.40
- Domenica e festivi: dalle ore 6.25 alle ore 20.00

**Firenze in Largo Alinari** (presso l'Autostazione CAP) con orario di apertura al pubblico:

- Lunedì - Sabato: dalle ore 6.40 alle ore 19.55
- Domenica e festivi: dalle ore 7.00 alle ore 19.55

**Prato in Piazza Stazione** (presso l'Autostazione CAP)

con orario di apertura al pubblico:

- Lunedì - Sabato: dalle ore 6.00 alle ore 19.55
- Domenica e festivi: dalle ore 6.45 alle ore 19.40

## Vendita biglietti a bordo

Su tutti gli autobus di AMV è possibile acquistare i biglietti di corsa semplice maggiorati rivolgendosi direttamente all'autista e secondo le modalità previste dalla L.R. 42/1998 e successive modifiche.

La vendita a bordo è effettuata durante tutto l'arco orario del servizio, ma solo in presenza delle condizioni di sicurezza e regolarità del servizio ed è sospesa durante le operazioni di verifica. L'utente è invitato a munirsi di moneta di piccolo taglio, spiccioli o banconote, di valore inferiore a € 10,00, per l'acquisto dei biglietti a bordo. Il personale autista non è tenuto a corrispondere resti per pagamenti con banconote di taglio superiore a € 10,00. Si ricorda che 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. Il prospetto tariffario può essere consultato a bordo dell'autobus sul prospetto "Norme di Viaggio" oppure sul sito internet [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it).

Il biglietto maggiorato, come tutti i titoli di viaggio, deve essere immediatamente obliterato a bordo dell'autobus ed è valido solo per il viaggio per il quale è stato acquistato.

## 5.5 Servizio informazione

Il servizio informazioni di AMV è coordinato dall'URP, Ufficio Relazioni al Pubblico, che ha il compito di gestire, promuovere ed aggiornare tutti i canali di comunicazione destinati ad informare tempestivamente e con chiarezza i Clienti fruitori del servizio di trasporto pubblico.

### Uffici Informazioni

- Il Numero Verde 800 373760 è attivo 15 ore al giorno da Lunedì a Venerdì e 5 ore al giorno il Sabato e festivi, con il seguente orario: Da Lunedì al Venerdì: 5.30 - 20.30  
Sabato, Domenica e festivi 8.00 - 13.00
- Sportello informazioni, presso l'Autostazione BUSITALIA, con orario di apertura al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 15.00.

### Sito Internet [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it)

Il sito internet di AMV contiene tutte le informazioni riguardanti i servizi della Scarl: gli orari (realizzati per direttrice), l'offerta tariffaria, l'elenco dei punti vendita, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero, i giorni di sospensione totale dei servizi, il grafo delle autolinee di TPL, i numeri telefonici con indicazione dei giorni e dell'orario del

servizio informazioni, il trasporto disabili, il trasporto bagagli, il trasporto animali.

## A bordo dell'autobus

Norme di viaggio, rete delle Autolinee di TPL.

## Altri canali

- Carta dei Servizi, disponibile presso le Sedi aziendali, distribuita presso le Autostazioni, le biglietterie, oltre alla pubblicazione sul sito [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it)
- Avvisi al Pubblico, affissi nelle Autostazioni, a bordo degli autobus, nelle paline principali, nei principali capilinea e sul sito internet aziendale.
- Orari in palina, con indicazione anche dei punti vendita più vicini e del grafo della linea con i punti di interscambio modale.
- Tabelloni orari in partenza ed arrivo, presso le Autostazioni.

## Orari al Pubblico

Gli orari dei servizi di TPL possono essere consultati:

1. [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it) nella sezione "Orari";
2. contattando il numero verde 800.37.37.60;
3. leggendo gli orari affissi alle paline, con l'indicazione dei punti vendita più vicini;
4. visionando i tabelloni orari "Arrivi e Partenze" presenti all'interno delle 3 autostazioni e presso i principali capilinea;
5. rivolgendosi direttamente all'operatore dello sportello informazioni dell'Autostazione BUSITALIA.





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'URP è situato in Viale dei Mille 115, 50131 Firenze ed è aperto al pubblico da Lunedì a Venerdì secondo il seguente orario di ufficio:

da Lunedì a Venerdì 08.30 - 12.30

da Lunedì a Giovedì 13.30 - 17.00

Tel. 800 373760

## 6.2 Procedura per i reclami

L'URP raccoglie e gestisce l'insieme delle segnalazioni, delle osservazioni e dei reclami che possono essere inoltrati dal Cliente attraverso i seguenti canali:

- Numero Verde di AMV 800 373760  
che inoltra la telefonata all'URP in orario di ufficio  
da Lunedì a Venerdì 8.30-12.30 e da Lunedì a Giovedì 13.30-17.00
- Numero Verde della Regione Toscana 800 570530 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.
- Cartolina "Voce del Cliente" inviata all'indirizzo di posta elettronica:  
[clienti.firenze@fsbusitalia.it](mailto:clienti.firenze@fsbusitalia.it)
- Reclamo scritto indirizzato all'URP

- Reclamo diretto presso l'ufficio URP
- Fax aziendale: 055/47.82.328

L'URP è situato in Viale dei Mille 115, 50131 Firenze ed è aperto al pubblico nel seguente orario:

da Lunedì a Venerdì 08.30 - 12.30

da Lunedì a Giovedì 13.30 - 17.00

È compito dell'URP, 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 una chiara ed esauriente risposta, sempre in forma scritta, al reclamante. I reclami anonimi non potranno dar luogo a riscontro.

Tutti i dati forniti vengono raccolti, gestiti ed elaborati in conformità con il D. Lgs. 196/2003 (legge privacy).

L'azienda si impegna a:

- esaminare tempestivamente ciascun reclamo con l'avvio dell'indagine necessaria a raccogliere gli elementi utili per la risposta;
- 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).

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.

## Rimborso dei Titoli di Viaggio

AMV provvederà al rimborso del titolo di viaggio - nella misura del biglietto di corsa semplice - nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 60 minuti di ritardo per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi dell'Azienda.

Per avere diritto al rimborso, il Cliente deve presentare personalmente o spedire, entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il ritardo, la domanda di rimborso con l'indicazione delle proprie generalità e con allegato il biglietto di corsa semplice o copia dell'abbonamento personale valido alla data del disservizio al seguente indirizzo: al seguente indirizzo: AMV - Ufficio URP -Viale dei Mille, 115 - 50131 Firenze.

La Direzione aziendale, dopo aver valutato ed accolto la richiesta di rimborso, rilascia

al Cliente apposito modulo con il valore del rimborso come Buono da scalare per l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio, presso le biglietterie aziendali di Autolinee Mugello Val di Sieve.

### 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:



Per i reclami degli utenti

**NUMERO VERDE**  
**800-570530**

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

### 6.4 Oggetti rinvenuti

AMV gestisce le attività di rinvenimento, deposito e consegna degli oggetti smarriti sugli autobus e nei locali aziendali frequentati dal pubblico.

Gli oggetti smarriti sono custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti (UOS) delle Aziende della Scarl in base al luogo dove essi sono stati rinvenuti:

UOS di BUSITALIA	Tel.: 055/47.82.303
UOS di AUTOLINEE TOSCANE	Tel.: 055/84.90.505
UOS di CAP	Tel.: 055/21.46.37
UOS di Autoserv. F.lli MAGHERINI	Tel.: 055/83.97.264

Presso l'UOS si svolge anche l'attività di ricezione e di registrazione delle richieste di oggetti smarriti.

Il proprietario provvederà personalmente al ritiro dell'oggetto smarrito presso la Sede dell'azienda di riferimento.

Trascorso un mese dal ritrovamento senza riconsegna, AMV, in accordo alla normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927 - 931), recapiterà l'oggetto all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune territorialmente competente.

## 6.5 Copertura assicurativa

Per l'espletamento del servizio di trasporto pubblico di persone, ciascuna delle 4 Aziende appartenenti alla SCARL ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile contro terzi derivante dalla circolazione dei veicoli (RCA) e comunque dall'attività svolta (RCT).

Tutte le polizze assicurative, previste dalla normativa vigente per danni a persone, animali o cose, imputabili direttamente all'Azienda, sono state stipulate per massimali maggiori ai minimi stabiliti dalla Regione Toscana, nell'ambito del programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

In caso di sinistro, la procedura da attivare per il risarcimento del danno prevede:

- avvisare possibilmente l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, scambiandosi le generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- a cura dell'autista, inoltro della pratica all'Ufficio Sinistri della propria Azienda che procede alla compilazione del modulo del sinistro, esplicando i dati afferenti il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto;
- a cura dell'Ufficio Sinistri, inoltro della pratica completa, relativa alla denuncia del sinistro, all'Ispettorato Sinistri della Compagnia di Assicurazione che espletterà, dopo le opportune valutazioni, le procedure di rimborso e provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

### Uffici sinistri:

BUSITALIA	Tel.: 055/47.82.217
AUTOLINEE TOSCANE	Tel.: 055/84.90.505
CAP	Tel.: 0574/60.82.62
Autoserv. F.lli MAGHERINI	Tel.: 055/83.97.264

### 6.5.1 Procedure conciliative e giudiziarie

Per esperire una eventuale procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il Cliente può rivolgersi al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la Clientela e AMV. Per ricorrere invece all'autorità giudiziaria, il Cliente può rivolgersi direttamente al Giudice di Pace o al tribunale competente secondo le procedure previste dalla normativa vigente.



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 AMV assume, per l'anno 2019, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, e si impegna a monitorarli perseguendo il raggiungimento degli standard-obiettivo fissati rendendo noto, mediante la misurazione di appositi indicatori, il livello di raggiungimento degli standard medesimi.

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 2018. Per ciascun indicatore, e Fattore, viene anche riportato lo standard obiettivo fissato per il 2019.



## Fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Incidentalità	n° sinistri passivi/n° corse effettuate	<b>1 sinistro ogni 3.593 corse</b>	riduzione	Base dati aziendali
	n° sinistri attivi/km percorsi	<b>1 sinistro ogni 94.660 km</b>	riduzione	Base dati aziendali
Vetustà dei mezzi (n.veicoli per classi di età)	Tra 0 e 5 anni	<b>18,8 %</b>	incremento	Base dati aziendali
	Tra 6 e 10 anni	<b>9,4 %</b>	mantenimento	
	Tra 11 e 15 anni	<b>39,6 %</b>	riduzione	
	Oltre 15 anni	<b>32,3 %</b>	riduzione	
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>82,7 %</b>	incremento	indagine

## Fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
affidabilità	km svolti/ km programmati	<b>100,37 %</b>	mantenimento	Base dati aziendali
	n. mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta	<b>6</b>	mantenimento	Base dati aziendali
	N° veicoli officina mobile per riparazione guasti in linea	<b>8</b>	mantenimento	Base dati aziendali
Puntualità (corse con ritardo per entità in minuti)	Tra 16 e 30 minuti	<b>0,53 %</b>	riduzione	Base dati aziendali
	Oltre 30 minuti	<b>0,16 %</b>	riduzione	
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>59,5 %</b>	incremento	indagine

7

Gli impegni dell'azienda

## Fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Pulizia ordinaria bus	Frequenza pulizia esterna*	giornaliera	mantenimento	Base dati aziendali
	Frequenza pulizia interna**	giornaliera	mantenimento	Base dati aziendali
Pulizia straordinaria bus	Frequenza pulizia esterna e interna***	ogni 15 gg.	mantenimento	Base dati aziendali
Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza pulizia impianti	giornaliera	mantenimento	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>54 %</b>	incremento	indagine

\* Passaggio autolavaggio

\*\* Rimozione polveri dal posto di guida e rimozione rifiuti dal pavimento e fra i sedili dei passeggeri.

\*\*\* Lavaggio del pavimento, pulizia delle cappelliere, spolveratura del cielo, pulizia e lavaggio bauliere, pulizia vetri interni, sostituzione poggiatesta.

## Fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Climatizzazione	n° bus climatizzati/ totale bus	<b>100 %</b>	mantenimento	Base dati aziendali
Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/ totale autostazioni	<b>2</b>	mantenimento	Base dati aziendali
Distanza media tra le fermate	-	<b>480 m</b>	mantenimento	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>66,2 %</b>	incremento	indagine

7

Gli impegni dell'azienda

## Fattore SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Dispositivi Speciali	n° bus con annuncio di fermata/totale bus	<b>71,9 %</b>	mantenimento	Base dati aziendali
	n° bus con radio-tv/totale bus	<b>100 %</b>	mantenimento	Base dati aziendali
Servizi diversi nelle autostazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro/totale autostazioni	<b>1 su 4</b>	mantenimento	Base dati aziendali
	Autostazioni con servizi Bancomat e Carta di Credito	<b>3 su 4</b>	mantenimento	Base dati aziendali
	Autostazioni con servizio di spedizione e recapiti bagagli non accompagnati	<b>3 su 4</b>	mantenimento	Base dati aziendali

## Fattore SERVIZI PER DISABILI

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Barriere	Autostazioni accessibili	<b>4</b>	mantenimento	Base dati aziendali
Servizi specifici	n° bus con ausili per non vedenti/ totale bus	<b>61,5 %</b>	incremento	Base dati aziendali
	n° bus con pedana/ totale bus	<b>65,6 %</b>	incremento	Base dati aziendali

## Fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
	Avviso acustico in autostazione	Si (autostazione Firenze S.Caterina da Siena)	mantenimento	Base dati aziendali
	Informazioni video in autostazione	Si (autostazione Firenze S.Caterina da Siena)	mantenimento	Base dati aziendali
Sito internet	Si (www.amvbus.it)			Base dati aziendali
Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni telefonico	Lun/Ven 5.30/20.30 Sabato e Festivi 8.00/13.00	mantenimento	Base dati aziendali
Servizio informazioni front-office	Orario sportello, informazione autostazione Busitalia Sita Nord	Lun/Ven 9.00/15.00	mantenimento	Base dati aziendali
Orario in palina	n° paline con orario /totale paline	<b>100 %</b>	mantenimento	Base dati aziendali
Tempestività	Avvisi al pubblico su variazioni programmate per il servizio con almeno 3 giorni di preavviso	<b>96 %</b>	mantenimento	Base dati aziendali
Segnalazione emergenze	Avvisi alla clientela in caso di modifiche al servizio	<b>si</b>	mantenimento	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>65,5 %</b>	incremento	indagine

## Fattore ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento del personale/totale reclami	6,2 %	mantenimento	Base dati aziendali
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100 %	mantenimento	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>80,1 %</b>	incremento	indagine

## Fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Punti vendita sul territorio	n° punti vendita/ km rete	1 p.v. ogni 5,81 km	mantenimento	Base dati aziendali
	n° punti vendita/ n° comuni serviti	5,42 p.v. ogni per ogni comune servito	mantenimento	Base dati aziendali
	n° punti vendita con biglietteria automatica/n° punti vendita	32,3 %	mantenimento	Base dati aziendali
Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo/totale linee	100 %	mantenimento	Base dati aziendali
Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg.	30 gg.	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>72,9 %</b>	incremento	Indagine

Fattore INTEGRAZIONE MODALE				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018	standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità/totale punti di fermata	0,63 %	mantenimento	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	2 %	mantenimento	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		67,6 %	incremento	Indagine

Fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2018		standard obiettivo al 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione
Carburanti speciali	N° mezzi che utilizzano carburante a basso tenore di zolfo	100 %		mantenimento	Base dati aziendali
Dispositivi	n° veicoli a norma Euro X - metano - elettrici/totale veicoli	Euro 0	2,1 %	riduzione	Base dati aziendali
		Euro 1	6,3 %	riduzione	
		Euro 2	19,8 %	riduzione	
		Euro 3	43,8 %	riduzione	
		Euro 4-5	10,4 %	riduzione	
		Euro 6	17,7%	incremento	
Percentuale di soddisfazione della clientela		71,4 %		incremento	indagine

## 7.2 Indagini di soddisfazione della clientela (customer satisfaction)

L'indagine customer satisfaction sul campo è stata effettuata nei mesi di novembre e dicembre 2018. Sono stati coinvolti gli users del servizio, sia regolari che saltuari, con interviste in autocompilazione a bordo degli autobus. Il piano di campionamento è di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

Risultati Customer Satisfaction sul trasporto extraurbano di Autolinee Mugello Valdisieve

Nel 2018 sono stati intervistati 656 clienti<sup>1</sup> dei servizi di AMV. Il profilo socio-demografico è rappresentato in prevalenza da donne (57,5%), età non superiore a 45 anni (59,6%); ed uso prevalente del bus per lavoro (55,2%) o studio (32,8%); l'81,8% degli intervistati utilizza il servizio almeno 3 giorni a settimana

### 7.2.1 Soddisfazione

Si riportano di seguito le percentuali di soddisfatti per macro – fattore del servizio, ognuno riconducibile a items di dettaglio che descrivono più aspetti del servizio:

Soddisfatti	%
SERVIZIO COMMERCIALE	72,9
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	65,5
COMPORAMENTO DEL PERSONALE	80,1
SICUREZZA	82,7
COMFORT	66,2
REGOLARITÀ / ORGANIZZAZIONE	59,5
INTEGRAZIONE MODALE	67,6
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	71,4
PULIZIA	54

La soddisfazione complessiva sul servizio<sup>2</sup> è pari a 84%.

<sup>1</sup> Risultati complessivi delle rilevazioni di novembre/dicembre 2018

<sup>2</sup> Cosa pensa complessivamente del servizio offerto, da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto)?”

### 7.3 Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi

La società 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: L'Osservatorio Aziendale della Qualità (OAQ) ha il compito di coordinare le attività aziendali di erogazione del servizio e tutte le attività connesse agli adempimenti normativi dettati dai Regolamenti emanati dagli Enti affidanti e dall'Osservatorio Regionale per la Mobilità e i Trasporti (costituito ai sensi della L.R. 42/98). In particolare l'OAQ assolve le seguenti funzioni di indirizzo generale, di supporto decisionale alle attività demandate per competenza alla struttura gerarchico-funzionale operativa di AMV:

1. Adempimenti e problematiche derivanti dalla gestione del Contratto Ponte
2. Redazione, verifica ed emissione annuale della Carta dei Servizi.
3. Monitoraggio degli indicatori presenti nella Carta dei Servizi ed elaborazione dei dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard obiettivo prefissati.
4. Riesame annuale di Direzione, con lo scopo di garantire l'individuazione, la misurazione e la dinamica degli indici significativi a rilevare l'andamento del Sistema Qualità e dei servizi di trasporto erogati dalle aziende consorziate.
5. Revisione statistica e analisi critica connessa alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte inoltrati dai Clienti all'Azienda ed analizzati dall'URP.
6. Definizione di azioni di miglioramento della qualità del servizio offerto, per effetto di osservazioni pervenute dal Cliente, anche tramite l'elaborazione dei dati raccolti con le indagini di soddisfazione del Cliente.
7. Riesame congiunto di schede economiche e non economiche, statistiche, prospetti informativi e finanziari, al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale.
8. Definizione temporale e spaziale di eventuali ristrutturazioni di servizi di TPL in recepimento alle richieste e/o comunicazioni inoltrate dall'Ente Affidante e/o Clienti.
9. Partecipazione a Gruppi di lavoro, nell'ambito di Progetti di integrazione tariffaria



e di innovazione tecnologica, patrocinati dalla Regione Toscana e dalle Province toscane.

10. Trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale all'Osservatorio Provinciale e Regionale per la Mobilità e i Trasporti.

## 7.5 Certificazioni di qualità

BUSITALIA, Azienda capofila di AMV, ha conseguito nel 2015, per la Direzione Regionale della Toscana, la Certificazione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alle normative internazionali di riferimento. La Società ha ottenuto inoltre la Certificazione UNI EN 13816:2002 valida per il campo applicativo "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri su gomma".

L'operato di AMV si misura con sistemi ottimizzati, efficaci e trasparenti che tendono a perfezionare la massima soddisfazione del Cliente e la crescita degli standard qualitativi del servizio al passo con le trasformazioni del contesto sociale, culturale ed economico nel quale l'Azienda opera. Per ottenere questo, l'Azienda assicura un adeguato livello di risorse umane e tecnologiche ed una gestione positiva dell'organico attraverso un continuo miglioramento del livello culturale, tecnico e qualitativo mediante un'attenta pianificazione degli interventi formativi.

In quest'ottica AMV si impegna a coinvolgere e motivare tutti coloro che, direttamente o indirettamente, collaborano con l'Azienda affinché il Sistema di Gestione venga applicato ed adattato a tutti i nuovi servizi, assicurando la necessaria omogeneità nell'organizzazione e nel controllo delle attività da parte di tutta la struttura.

La soddisfazione del Committente e del Cliente viene costantemente valutata attraverso il monitoraggio degli indicatori relativi agli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione, nell'ottica di perseguire il miglioramento continuo.

La Politica Aziendale di BUSITALIA, Azienda capofila di AMV, si prefigge altresì il miglioramento delle prestazioni ambientali e di sicurezza e la prevenzione dei rischi e dell'inquinamento perseguiti sui processi, sulle risorse e sui servizi gestiti direttamente e, laddove possibile, su quelli delegati ai fornitori. .