

FIRENZE - THE MALL

Servizio di collegamento
diretto per l'outlet The Mall



CARTA DEI SERVIZI

2019

 **BUSITALIA**
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

SERVIZIO AUTORIZZATO

Carta dei Servizi | Firenze - The Mall

Servizio di collegamento diretto per l'outlet The Mall

Ultimo aggiornamento maggio 2019

CDS TM 19B

Il contenuto di questo documento è di proprietà di BUSITALIA - SITA Nord S.r.l. e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione. L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

RIFERIMENTI NORMATIVI PER I DIRITTI DEI VIAGGIATORI:

- Regolamento (UE) n.181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento(CE) n. 2006/2004.
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE)181/2011.

Indice dei contenuti:

Carta dei servizi.....	2
Servizio di collegamento Firenze <-> The Mall.....	4
Indicatori di qualità del servizio	6
Condizioni generali di trasporto	14

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale BUSITALIA - SITA Nord trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi e gli impegni programmatici per il miglioramento dell'offerta.

Nelle pagine dedicate agli Indicatori del Servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti per alcuni aspetti fondamentali dell'offerta, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

L'organizzazione dei servizi di BUSITALIA - SITA Nord si basa sul riconoscimento e la condivisione di alcuni principi fondamentali e sul pieno rispetto dei diritti dei viaggiatori, di seguito sintetizzati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguali diritti e imparzialità

Tutti i Clienti di BUSITALIA - SITA Nord hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali. In base a questo principio, BUSITALIA - SITA Nord assicura la mobilità della collettività, ispirando i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità anche delle categorie più deboli, secondo le determinazioni degli Enti che rilasciano gli atti autorizzativi.

Continuità del servizio

BUSITALIA - SITA Nord garantisce un servizio continuo e regolare così come indicato dal programma di esercizio. Tutte le variazioni programmate del servizio vengono ampiamente comunicate alla clientela. Per le interruzioni dovute a casi fortuiti o eventi di forza maggiore viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione.

Partecipazione

BUSITALIA - SITA Nord assicura ai clienti la possibilità di presentare segnalazioni e reclami ottenendo riscontro.

L'Azienda controlla altresì periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio con indagini appropriate e ricerca e confronto con gli organismi di rappresentanza organizzata.

Efficienza ed efficacia

BUSITALIA - SITA Nord adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità al fine di orientare il processo di erogare dei servizi al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

DIRITTI DEI CLIENTI

- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto.
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie.
- Pulizia dei mezzi e delle strutture.
- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Presentabilità, riconoscibilità e cortesia del personale.
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.

Il Regolamento (UE) N. 181/2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet www.fsbusitalia.it, nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n.169 (recante Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

Rimborsi

Nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo rispetto all'orario vigente, per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi interni aziendali, BUSITALIA accorda il rimborso del titolo di viaggio (secondo quanto previsto all'art 25 "Rimborso del biglietto" del DPGR 3/1/2005 n. 9/R). Altre forme di rimborso sono previste all'interno del presente documento, dedicato alle linee autorizzate, e sono legate a particolari fattispecie che possano verificarsi durante l'erogazione del servizio, se imputabili direttamente all'Azienda.

Per avere diritto al rimborso, nel caso in cui si verifichi una delle fattispecie previste, il Cliente deve presentare personalmente o spedire, entro 15 giorni dalla data del disservizio, la domanda di rimborso con l'indicazione delle proprie generalità e con allegato il biglietto utilizzato al seguente indirizzo: Busitalia Sita Nord - Ufficio URP - Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze.

La Direzione aziendale, dopo aver valutato la richiesta per il rilascio del rimborso, provvede a fornire gli opportuni riscontri.

Questa è la Carta dei Servizi di BUSITALIA - SITA Nord dedicata al Servizio di collegamento diretto Firenze <-> The Mall.

La Carta dei Servizi è disponibile a bordo degli autobus e presso l'autostazione di Firenze ed è altresì pubblicata sul sito internet www.fsbusitalia.it.

Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione.

IL SERVIZIO

The Mall è un centro OUTLET di lusso collocato in prossimità di Firenze, in località Leccio nel Comune di Reggello.

BUSITALIA offre un servizio di collegamento diretto tra il centro di Firenze e l'OUTLET. Il servizio viene effettuato per l'intero arco annuale con 34 corse giornaliere dalle ore 8.50 alle ore 20.10 (in concomitanza con i giorni di apertura dell'outlet) e con un programma potenziato nel periodo estivo ed in particolari periodi dell'anno (saldi, festività).

Le partenze/arrivi da Firenze sono presso l'autostazione BUSITALIA - SITA Nord in Via S. Caterina da Siena, 17 (Vicino alla stazione ferroviaria centrale di Santa Maria Novella).

	Dati al 31/12/2018
Km di rete	63,717 km
Percorrenza annua	486.185 km
Corse annue effettuate	13.103
Corse giornaliere	17 coppie di corse
Numero autobus	8

PUNTI VENDITA IN FIRENZE

I titoli di viaggio del collegamento Firenze - The Mall sono acquistabili ONLINE all'indirizzo **themall.busitaliashop.it**

In alternativa, i titoli di viaggio The Mall possono essere acquistati anche presso i seguenti punti vendita* in Firenze

AUTOSTAZIONE BUSITALIA	Via S. Caterina da Siena 17/R - interno biglietteria aziendale
ATAF POINT	Piazza della Stazione - Hall Biglietteria SMN
AGENZIA 365 - STAZ. SMN	Stazione SMN (Hall Biglietteria), Firenze
TICKET POINT	Via Alamanni 2, Firenze
LAGARDERE FOOD SERVICE Srl – Edicola RELAY	Interno Aeroporto di Firenze - Lato Arrivi
SIGHTSEEING EXPERIENCE	Stazione SMN - Binario 16, Firenze
THE PLUS PLANET Soc. Coop. Sociale	Piazza Stazione 4, Firenze
EMETTITRICE VESPUCCI EST. AEROPORTO	Via del Termine c/o Aeroporto Vespucci
EMETTITRICE VESPUCCI INT. AEROPORTO	Via del Termine c/o Aeroporto Vespucci
EMETTITRICE UNIVERSITA' - Polo Novoli	Novoli - Via delle Pandette, 2
EMETTITRICE UNIVERSITA' - Polo Morgagni	Viale Giovanni Battista Morgagni, 48
EMETTITRICE UNIVERSITA' - Polo Sesto F.no	Via G. Sansone, 1
EMETTITRICE UNIVERSITA' - Via Laura	Via Laura, 48
EMETTITRICE STAZIONE FERROVIARIA SMN	c/o Stazione Ferroviaria SMN - atrio biglietteria
EMETTITRICE STAZIONE FERROVIARIA CAMPO DI MARTE	Via Mannelli, 12
EMETTITRICE STAZIONE FERROVIARIA RIFREDI	Via Renato Fantoni, 1
EMETTITRICE C/O OSPEDALE MEYER	Via Gaetano Pieraccini, 24
EMETTITRICE VILLA COSTANZA	Parcheeggio uscita autostradale Scandicci (fermata Tramvia V. Costanza)
FIRENZE CITYSIGHTSEEING Srl	Chiosco esterno Stazione SMN - lato P.zza Adua

Solo il **biglietto di corsa semplice** può essere acquistato a bordo dall'autista senza alcun sovrapprezzo.

*Aggiornati a Maggio 2019

Per valutare la qualità del servizio svolto da BUSITALIA, proponiamo 9 macro fattori descritti da uno o più **indicatori di qualità** attraverso valori attribuiti al **risultato raggiunto nel 2018**.

Gli aspetti relativi ai macro-fattori sono descritti quantitativamente e qualitativamente sotto 2 profili:

- Qualità erogata (misurazione del servizio offerto)
- Qualità percepita (percentuale di soddisfazione dei Clienti)

Nell'ambito della qualità percepita, per ciascun indicatore si riporta la percentuale di soddisfatti, relativa agli intervistati che, sulla base di una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10. I dati riportati si riferiscono all'ultima indagine svolta nel novembre/dicembre 2018.

Sicurezza del viaggio

Incidentalità dei mezzi

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Numero sinistri passivi/numero corse effettuate	1 sinistro ogni 1.638 corse	1 sinistro ogni 4.300 corse

Per sinistri passivi s'intende il numero dei sinistri "esterni" che occorrono durante lo svolgimento del servizio, dove la presunta responsabilità è da imputare al personale di guida ovvero sia ipotizzabile un concorso di colpa.

Vetustà dei mezzi

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Mezzi con età non superiore ai 5 anni	5	6

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti SICUREZZA DEL VIAGGIO	96,2%	97%
% soddisfatti SICUREZZA A BORDO	97,1%	98%

Regolarità del servizio

Regolarità

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Km svolti/km programmati	93,7%	100%

Puntualità

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Corse con ritardo >15'*	0	0

* Corse rilevate in un giorno feriale tipo

RIMBORSO: in caso di corse con ritardo oltre 30' - per cause direttamente imputabili ad elementi organizzativi interni aziendali - Busitalia accorda il rimborso del biglietto di corsa semplice.

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti REGOLARITA' e PUNTUALITA'	93,9%	94%
% soddisfatti FREQUENZA DELLE CORSE	95,4%	96%
% soddisfatti COINCIDENZA CON BUS, TRENO, AEREO...	92,7%	93%

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Pulizia ordinaria del bus

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Frequenza pulizia ordinaria esterna ed interna*	Giornaliera	Giornaliera

* passaggio dal tunnel, spazzatura pavimento e sotto il sedile, rimozione oggetti dalle cappelliere

Pulizia straordinaria del bus

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Frequenza pulizia straordinaria**	7 giorni	7 giorni

** pulizia interna vetri, nettatura posacenere, spolveratura cappelliere, pulizia bauliere, lavaggio pavimento

Pulizia ordinaria dell'autostazione

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Frequenza pulizia ordinaria esterna ed interna	Giornaliera	Giornaliera

RIMBORSO: in caso di assenza di targhetta di attestazione di avvenuta pulizia straordinaria nei termini - per cause direttamente imputabili ad elementi organizzativi interni aziendali - Busitalia accorda il rimborso del biglietto di corsa semplice.

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti PULIZIA AUTOBUS	93,8%	94%
% soddisfatti PULIZIA AUTOSTAZIONI E FERMATE	87,5%	88%

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Comfort del viaggio

Climatizzazione

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Mezzi con impianto di climatizzazione funzionante	100%	100%

Servizi igienici in autostazione

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Servizi igienici fruibili	1	1

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti COMFORT BUS	94,7%	95%
% soddisfatti CLIMATIZZAZIONE	95%	95%
% soddisfatti AFFOLLAMENTO DEGLI AUTOBUS	92,3%	93%

Servizi per disabili

Servizi specifici

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Autobus attrezzati con pedana funzionante per accesso disabili	1	2

RIMBORSO: per manifestata esigenza, in caso di assenza o malfunzionamento della pedana - per cause direttamente imputabili ad elementi organizzativi interni aziendali - Busitalia accorda il rimborso del biglietto di corsa semplice.

Barriere

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Autostazioni accessibili	1	1

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti ACCESSIBILITA' AI MEZZI	95,2%	96%

Informazione

Diffusione delle informazioni sul servizio

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Riconoscibilità autobus	Si	Si
Tabelloni in autostazione	Si	Si
Avviso acustico in autostazione	Si	Si
Informazioni video in autostazione	Si	Si
Sito internet	Si	Si
Orario numero verde	Lun-Ven: 5:30-20:30 Sab e fest.: 8:00-13:00	Lun-Ven: 5:30-20:30 Sab e fest.: 8:00-13:00
Orario sportello informazioni	Lun-Ven: 9:00-15:00	Lun-Ven: 9:00-15:00
Informazioni alle fermate	Si	Si

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti INFORMAZIONI CAPOLINEA	91,3%	92%
% soddisfatti INFORMAZIONI TELEFONICHE	89,3%	90%
% soddisfatti INFORMAZIONI SITO INTERNET	93,2%	94%
% soddisfatti REPERIBILITA' E COMPLETEZZA DEPLIANT	93,2%	94%

Aspetti relazionali e di comunicazione

Riconoscibilità

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Personale dotato di cartellino di riconoscimento	100%	100%

Reclami

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
N° reclami sul servizio	5	0

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE	96,2%	97%
% soddisfatti ASSISTENZA DURANTE IL VIAGGIO	93,9%	94%

Livello di servizio commerciale e front-office

Punti di vendita sul territorio

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
N° punti vendita*	30	30
Corse con vendita a bordo senza sovrapprezzo	100%	100%

*di cui 14 emettitrici automatiche

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti REPERIBILITA' TITOLI DI VIAGGIO	95,5%	96%

Attenzione all'ambiente

Dispositivi

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Mezzi con motore a scarico controllato EURO5 e superiori	8	8

	Risultato 2018	Obiettivo 2019
% soddisfatti ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	92,2%	93%

TITOLI DI VIAGGIO

	Biglietto di Corsa Semplice	Biglietto Andata/Ritorno
Ordinario	€ 7,00	€ 13,00
Ridotto*	€ 3,50	€ 6,50

* Età compresa tra i 4 anni e il compimento del 12esimo anno di età.

For children between 4-12 years old.

- Gratuito per bambini fino a 3 anni

Free for children until 3 years old.

- Titoli agevolati L.r. 100/98: non ammessi

Il biglietto sia di Corsa Semplice che Andata/Ritorno può essere acquistato a bordo dall'autista senza alcun sovrapprezzo.

ORARI

Gli orari sono affissi in Autostazione BUSITALIA, esposti alle paline di fermata e pubblicati su www.fsbusitalia.it.

NORME DI VIAGGIO

Trasporto disabili BUSITALIA dispone di una flotta di autobus con pedana ribassabile per accesso dei disabili in carrozzina.

Disabled passenger BUSITALIA has a fleet of buses with easy access for disabled people, including those in wheelchair.

Trasporto animali Il trasporto di cani è ammesso soltanto se muniti di museruola e di guinzaglio dietro pagamento di regolare titolo di viaggio. È ammesso il trasporto gratuito di cani guida per non vedenti. Il trasporto di animali domestici è gratuito se di piccola taglia, collocati in idonei contenitori e se non occupano un posto a sedere. È vietato comunque il trasporto di animali che possano in qualunque modo recare danno o molestia ai passeggeri.

Transporting pets Transporting dogs is allowed only if the animal is wearing a muzzle and leash, and the owner has paid for a regular ticket. Guide dogs for the blind may ride for free. Transporting pets is free of charge if they are small in size and are placed in appropriate containers, and do not occupy a seat. It is prohibited, however, to transport animals that may in any way damage or inconvenience other passengers.

Bagagli Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito del bagaglio a mano non eccedente le misure di cm. 50x30x25 ed il peso di kg. 10, che potrà trattenere con sé ove possa essere sistemato senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori. I colli eccedenti tali limiti verranno sistemati nel vano appositamente dedicato sul bus o nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio e la portata ammessa lo consentano.

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Subordinatamente alla disponibilità di spazio nel bagagliaio, è ammesso il trasporto di biciclette previo pagamento del biglietto di corsa semplice. Il bagaglio non è assicurato. Nel caso di dispersioni, deterioramenti, furti, manomissioni dei bagagli appresso o trasportati e/o degli oggetti contenuti nei bagagli, si applica la normativa vigente (L. 208/1954, L. 450/1985).

Luggage *The passenger is entitled to free transport of hand-carried luggage not exceeding the 50x30x25 cm in size and 10 kg in weight, which he/she will keep in their possession so as not create clutter or disturb fellow passengers. Packages exceeding these limits will be placed in the specifically designated compartment in the middle of the bus or in the luggage compartment of the vehicle, provided that there is available space and the operating limits permit it. Subject to the availability of space in the luggage compartment, bicycles can be transported by paying for a single ticket. No luggage is insured by BUSITALIA. In case of loss, damage, theft, luggage tampering below or transported and/or objects contained inside the luggage, the Italian laws in force apply (L. 208/1954, L. 450/1985).*

Reclami Gli eventuali reclami o segnalazioni potranno essere inoltrati all'URP di BUSITALIA attraverso i consueti canali di comunicazione oppure tramite Numero Verde Regione Toscana

Complaints *Any complaints or suggestions can be submitted to the URP (Public Relations Office) BUSITALIA through the usual communication channels via Toll Free Number for the Tuscany Region.*



LUN-VEN:
8:30-12:30
LUN-GIO:
13:30-17:00



LUN-VEN:
8:00-18:00

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.

Sanzioni I Clienti sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a timbrarlo alle apposite obliterate e a conservarlo per la durata del percorso fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di verifica e ispettivo (art. 25, c. 1, della L.R. 42/98 e s.m.i.).

Con Delibera Regionale n. 245 del 19/12/01 e successive modifiche (attuativa dell'art.25 della L.R. 42/98) la Regione Toscana stabilisce gli "ulteriori obblighi a cui devono attenersi gli utenti dei servizi di trasporto pubblico su gomma" la cui inosservanza determina l'applicazione della sanzione a norma di legge.

Sanction & Penalties Customers are required to carry the appropriate and valid travel documents, to stamp it with the special stamping machines and keep it for the duration of their journey until they disembark, and to present their tickets at the request of personnel for verification and inspection (Article 25, Para. 1, LR. 42/98, as amended). With Regional Resolution no. 245 dated 19/12/01, as amended (implementation of Article 25 LR 42/98) the Tuscany Region establishes the "additional obligations to be met by the users of roadway public transport services" of which failure to comply will result in the application of penalties in accordance with Italian law.

Rimborsi Nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo rispetto all'orario vigente, per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi interni aziendali, Busitalia accorda il rimborso del titolo di viaggio (secondo quanto previsto all'art 25 "Rimborso del biglietto" del DPGR 3/1/2005 n. 9/R). Altre forme di rimborso sono previste all'interno del presente documento e sono legate a particolari fattispecie che possono verificarsi durante l'erogazione del servizio, se imputabili direttamente all'Azienda.

In the event that during the journey, there is more than a 30 minute delay in arrival, for reasons that are directly attributable to internal Company organizational difficulties, BUSITALIA shall grant repayment of the journey (as required by Article 25 "Tick Refund" of DPGR 03/01/2005 n. 9 / R). Other forms of reimbursement are provided within this document, and are linked to particular situations which may occur during the delivery of the service, if it is directly attributable to the Company.

SERVIZIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIA AZIENDALE

Sito Internet: www.fsbusitalia.it

e-mail: clienti.firenze@fsbusitalia.it

Per Informazioni: Numero Verde: **800.37.37.60**

con il seguente orario: LUN-VEN: 5:30-20:30
SAB-FESTIVI: 8:00-13:00

Per Reclami: Numero Verde: **800.37.37.60**

con il seguente orario: LUN-VEN: 8:30-12:30
LUN-GIO: 13:30-17:00

Biglietteria aziendale: Autostazione BUSITALIA-SITA NORD di Firenze - Via S.ta Caterina da Siena, 17

Orario Apertura: da Lunedì a Sabato dalle ore 5.45 alle ore 20.40;
Sabato e Festivi dalle ore 6.25 alle ore 20.00

BUSITALIA - SITA Nord S.r.l

Sede Operativa

Viale dei Cadorna,105
50129 Firenze.

www.fsbusitalia.it



Autostazione

(Bus Station)

Via S.Caterina da Siena, 17
50123 Firenze

Lun-Sab (Mon.-Sat.): 5:45 - 20:40;
Dom e Fest. (Sun.-Hol) 6:25 - 20:30