One

OPERATORE UNICO
DEL TRASPORTO PUBBLICO
IN TOSCANA

SIENA

CARTA DEI SERVIZI

2018

REGIONE TOSCANA

Siena mobilità

società Siena Mobilità

One

OPERATORE UNICO
DEL TRASPORTO PUBBLICO
IN TOSCANA

Carta dei Servizi 2018

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 mobilita' ridotta (PMR) 24
3.5 - Trasporto bagagli 24
3.6 - Trasporto animali 24
3.7 - Doveri dei clienti 25
3.8 - Sanzioni a carico dei clienti 26
3.9 - Diritti dei clienti 27

Parte quarta - Descrizione dell'azienda
4.1 - Struttura giuridica 32
4.2 - La rete aziendale dei servizi e relativi dati 33
4.3 - Settori operativi e personale addetto 41
4.4 - Logistica aziendale 41
4.5 - Servizi svolti 42

Parte quinta - L'offerta commerciale
5.1 - Servizi di trasporto offerti 44
5.2 - Servizi garantiti in caso di sciopero 48
5.3 - Il sistema tariffario aziendale 49
5.4 - Acquisto dei titoli di viaggio 54
5.5 - Servizio informazione 56

Parte sesta - Relazioni con la clientela
6.1 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 58
6.2 - Procedura dei reclami 58

6.3 - Numero verde della Regione Toscana 59
6.4 - Oggetti rinvenuti 59
6.5 - Copertura assicurativa 59

Parte settima - Gli impegni dell'azienda
7.1 - Fattori di qualità, indicatori e standard 62
7.2 - Indagini di soddisfazione della clientela (customer satisfaction) 62
7.3 - Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi 68
7.4 - Osservatorio aziendale della qualità 69
7.5 - Certificazioni di qualità 69

Presentazione della carta dei Servizi 2018

Per me è davvero una grande soddisfazione poter presentare la prima Carta dei servizi "Unica" del servizio di TPL su gomma della Regione Toscana, e poterlo fare a nome del primo Operatore che gestisce l'intero servizio regionale toscano: One.
Una soddisfazione ancora maggiore perché la carta dei servizi di One contiene dei passi importanti verso il miglioramento e l'omogeneizzazione della qualità dei servizi offerti a tutti i passeggeri della Regione Toscana.
La carta comprende infatti una sezione relativa alle modalità generali di erogazione del servizio comune a tutti i territori e da una sezione "locale" che dettaglia invece i soli aspetti del servizio che sono specifici dei vari bacini.
In questa nuova carta vengono introdotti come "universali" diritti dei passeggeri, regole da rispettare, modalità di interazione con l'azienda nella direzione di un servizio sempre più trasparente, accessibile, e partecipato.
Regole chiare per il trasporto di bagagli, bambini, biciclette, animali, oltre che servizi specifici di assistenza per i passeggeri disabili per un uso sempre più allargato del servizio pubblico.
In una fase transitoria caratterizzata dall'attesa di un contratto di servizio di maggiore durata, sono passi importanti che anticipano molti aspetti della "rivoluzione" prevista dalla Gara di lotto unico.
Grazie al cosiddetto "contratto ponte" siglato da One con la Regione Toscana vengono infatti avviati importanti investimenti che porteranno nelle nostre città: bus monitorati con il sistema di geolocalizzazione AVM, paline intelligenti con la previsione dei tempi di arrivo, servizi di pagamento elettronico (monetica), app che consentano di utilizzare il servizio in modo rapido ed efficiente.
La carta introduce anche i nuovi diritti degli utenti in termini di rimborsi in caso di disservizi così come precisa meglio i doveri dei viaggiatori e il sistema di contrasto all'evasione tariffaria. L'utilizzo di nuove tecnologie quali le telecamere a bordo ad esempio sarà decisivo non solo per il contrasto all'evasione ma anche per garantire maggiore sicurezza all'interno dei nostri mezzi a vantaggio dei nostri utenti e dei nostri operatori.
Una forte semplificazione viene introdotta anche nel sistema tariffario che finalmente diventa omogeneo su tutto il territorio della Toscana sia per le tratte urbane che per quelle extraurbane.
Di grande rilievo è anche l'introduzione di una nuova e importantissima fascia di sconto per gli utenti con un indicatore ISEE inferiore ai 36.151,98 Euro nell'ottica di facilitare l'accesso al servizio da parte delle fasce di reddito più deboli. Per le famiglie questa agevolazione può cumularsi con una ulteriore agevolazione riservata agli studenti.
In conclusione una nuova carta per un servizio più moderno, più sostenibile, più accessibile, più confortevole, più intermodale per dare risposte all'altezza dei bisogni dei cittadini.
Buon viaggio.

Andrea Zavanella
Presidente di One Scarl

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 presenta 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" esplicitamente indicati nell'orario, 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 2017 (dd n° 13311 del 14/9/2017).

Nel mese di settembre 2017 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:

ADiC TOSCANA - Via Carriona, 44 - 54033 Carrara
Tel. 0585 72110/0585 091548

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

ADUSBEF TOSCANA ONLUS - Via Montebello, 76 - 50123 Firenze
Tel. 055-361935
e.mail: info@adusbeftoscana.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

LEGA CONSUMATORI TOSCANA - Via Francesco da Buti, 8/20 - 56125 Pisa
Tel. 327 3481404
e.mail: pisa@legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA - Via I.Nievo 32 - 57121 Livorno
Tel. 0586 375639
e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - Via Puccini, 85 - 51100 Pistoia
Tel. 0573 26682
e.mail: pistoia@mdc.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - Via Mattioli, 8/A - 53100 Siena
Tel. 0577 286600
e.mail: uncsiena@libero.it

AECI TOSCANA - via R. Sanzio 5 - 50053 Empoli
tel. 0571 700045

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.

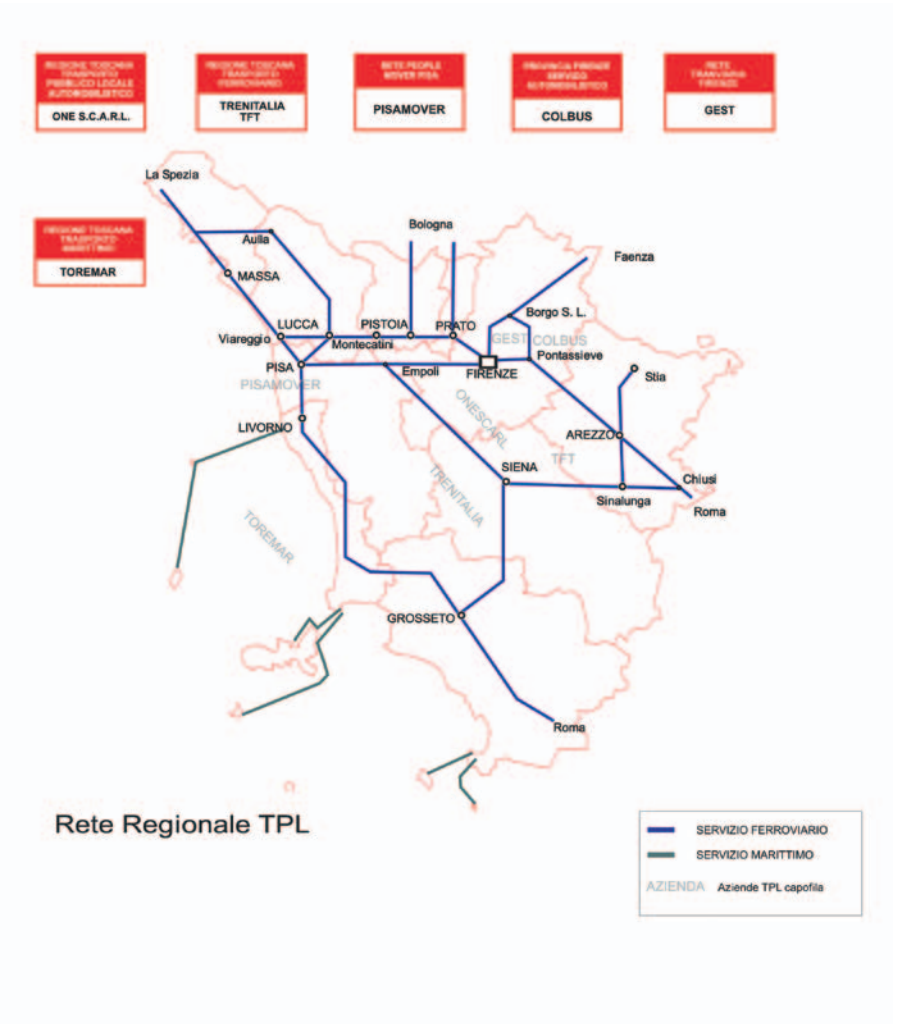
Parte seconda

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 esercìto nella Regione Toscana è costituito da una rete rappresentata dal seguente grafo



Sistema del trasporto pubblico locale di persone	
Km gomma (Bus-Km)	109.303.613
Km ferro (Treni-Km)	22.208.545
Km Rete (Gomma)	24.274
Km Rete (Ferro)	1.563
Nm Nave	245.147
Nm Linee Nautiche	206,6
Km Tramvia (Treni-Km)	1.230.146
Km. Rete Tramvia	14,807

Passeggeri Gomma	
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	22.588.847
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio	26.053.252
Passeggeri Annui Trasportati	195.005.222

Passeggeri Ferro	
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	321.586
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	332.203
Passeggeri Annui Trasportati	70.769.817

Passeggeri Nave	
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	36.874
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	22.205
Passeggeri Annui Trasportati	1.492.219

Passeggeri Tramvia Firenze	
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	
posti-km	801.094
posti-corsa	108.256
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	
posti-km	1.070.810
posti-corsa	144.704
Passeggeri Annui Trasportati	14.087.000

Passeggeri People Mover Pisa	
Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo ed Invernale	
Posti per navetta e per corsa	107
Passeggeri Trasportati	689.769

Personale Gomma	
Settore	
Amministrazione	791
Manutenzione	349
Movimento	4.295
Totale	5.435

Personale Ferro	
Settore	
Amministrazione	78
Manutenzione	342
Movimento	1.369
Totale	1.789

Personale Nave	
Settore	
Amministrazione	26
Naviganti	232
Totale	258

Personale Tramvia	
Settore	
Amministrazione	8
Manutenzione	16
Movimento	60
Totale	84

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

Soggetti Gestori	
Aziende	7

Compenso Ricevuto da Rt (Ferro)	272.697.414
Compenso ricevuto da Rt (Ferro) (Manutenzioni)	950.507
Compenso Ricevuto da Rt (Gomma)	212.805.023
Compenso Ricevuto da Ee.Ll (Gomma)	54.179.062
Compenso Ricevuto da Rt (Nave)	14.991.095
Compenso Ricevuto da Rt (Tramvia)	7.300.973
Compenso Ricevuto da Rt (People Mover)	718.119

Abitanti Toscana al 1/1/2018	3.742.437

2.2 Soggetti erogatori

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

(ONE scarl) **CTT NORD srl-Massa Carrara** - Via Catagnina (ang. via Lottizzazione)
54100 Massa (MS)
Tel. 0585 282802 - Fax 0585 282879
URP - Tel. 050 884000 (numero unico)
urp.massacarrara@cttnord.it
www.massa-carrara.cttnord.it

(ONE scarl) **VAIBUS scarl** - Viale Luporini, 895 - 55100 Lucca
Tel. 0583 083130 - Fax 0583 08316
URP - Tel. 050 884000 (numero unico)
urp.lucca@cttnord.it
www.lucca.cttnord.it

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

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

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

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

(ONE scarl) **Autolinee Mugello Valdisieve scarl** - Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253 - URP – 800 373760 (n.verde)
Fax 055 5650209
clienti.firenze@fsbusitalia.it
N° Verde 800 373760
www.amvbus.it

(ONE scarl) **Autolinee Chianti Valdarno scarl** - Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253 - URP - 800 373760 (n.verde)
Fax 055 5650209
clienti.firenze@fsbusitalia.it
N° Verde 800 373760
www.acvbus.it

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

COLBUS - loc. Olmo 115/C – 50066 Reggello (FI)
Tel. 0574 869129 - Fax 0574 8666052 - URP - 800 3335850 (n.verde)
servizioclienti@colbus.it
N° Verde 800 3335850
www.colbus.it

PISAMOVER spa - Via Salaria 1039 - 00138 Roma
Tel. 06 883341 - Fax 06 334590 - URP - tel. 050 500909
info@pisa-mover.com
www.pisa-mover.com

(ONE scarl) **TIEMME S.p.A.-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 scarl** - 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 scarl** - 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 scarl** - 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 scarl** - 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
Per info bonus: bonus.drt@trenitalia.it
Call Center:
892021 per info, acquisto biglietti e prenotazioni
199892021 per info e assistenza
06 30004 per utenze non 199 o preferenza per numerazione ordinaria
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 - Tel. 199 168182 da cellulare
reclami.arezzo@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso
www.trasportoferroviariotoscano.it

TOSCANA REGIONALE MARITTIMA spa - TOREMAR - Piazzale dei Marmi, 12
57123 Livorno
Fax 0586 224624 - Call center 199 117733

callcenter@toremar.it
URP: urp@toremar.it
www.toremar.it

GEST spa - viale 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 Rete ferroviaria

- 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 solo in seguito all'emissione di una nuova tessera.
Per le tessere in scadenza entro dicembre 2018 il rinnovo, a parità di tratta/e, è gratuito.
La tessera personale e l'abbonamento Pegaso sono in vendita, previa sottoscrizione di apposito modulo di richiesta, presso le biglietterie aziendali di Trenitalia e delle aziende di trasporto pubblico aderenti al sistema tariffario integrato Pegaso che espongano lo specifico marchio.

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

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

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

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

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

Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%.
La validità dei titoli di viaggio rilasciati in base alla presente normativa ad invalidi che abbiano diritto di accompagnamento, viene estesa senza sovrapprezzo all'eventuale accompagnatore.
I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati solo se in possesso di una tessera di riconoscimento del costo di € 6,00 e valida 5 anni dalla data del rilascio.
Le tipologie di titoli e gli importi delle tariffe previste in tale ambito sono riepilogate nella tabella seguente

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

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

3.3 Trasporto bambini

I bambini di altezza non superiore a un metro, accompagnati da un viaggiatore, sono trasportati gratuitamente se non occupano un posto a sedere; oltre tale limite sono soggetti al pagamento della tariffa ordinaria. Nel caso di viaggiatore che accompagni più di un bambino, uno di questi viaggerà gratuitamente, mentre per gli altri vige l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.
Il trasporto dei passeggini a bordo degli autobus è consentito solo se lo stesso può avvenire in tutta sicurezza.
I passeggini possono essere introdotti a bordo dell'autobus aperti solo nel caso in cui il mezzo sia omologato per tale tipologia di trasporto o sia presente specifica segnaletica. Devono essere collocati negli appositi spazi, avere i freni bloccati ed essere trattenuti dall'accompagnatore e vincolati con le modalità previste. Nel caso in cui lo spazio dedicato sia promiscuo la priorità di utilizzo degli spazi suddetti è riservata a passeggeri con disabilità.
Pertanto, nel caso di impossibilità di utilizzo degli spazi, i passeggini devono essere chiusi, in posizione ripiegata, senza occupare posti a sedere, e comunque non costituire alcun intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri.
L'ingresso deve avvenire dalla porta centrale, dopo aver consentito la discesa dei passeggeri.
Per l'eventuale trasporto di passeggini 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. ove richiesto dal Regolamento della Società esercente, 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 incombente 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)
- 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 **Siena Mobilità**
esercente il servizio TPL nel Bacino di Siena

One

Parte quarta

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

4.1 Struttura giuridica

La Soc. SIENA MOBILITA' Scarl gestisce operativamente il servizio automobilistico di TPL nel Bacino territoriale di Siena in attuazione del contratto ponte 2018-2019 tra Regione Toscana e Soc. ONE scarl, di cui SIENA MOBILITA' fa parte.

ONE scarl (titolare del contratto)

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

Società Siena Mobilità Scarl

Società capogruppo

Ragione sociale: Tiemme SpA
Capitale sociale : € 18.000.000,00 i.v.
C.F., p.IVA : 02046440513

Sede legale : Via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel 0575 39881 - fax 0575 28414
altre sedi operative :
Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto Tel 0564 475111 - fax 0564 456754
Via L. da Vinci, 13 - 57025 Piombino- Tel 0565 260111 - fax 0565 34388
S.S. 73 Levante, 23- Loc. Due Ponti- 53100 Siena - Tel 0577
www.tiemmespa.it - segreteria@tiemmespa.it

Rappresentante legale : Presidente Dindalini Massimiliano

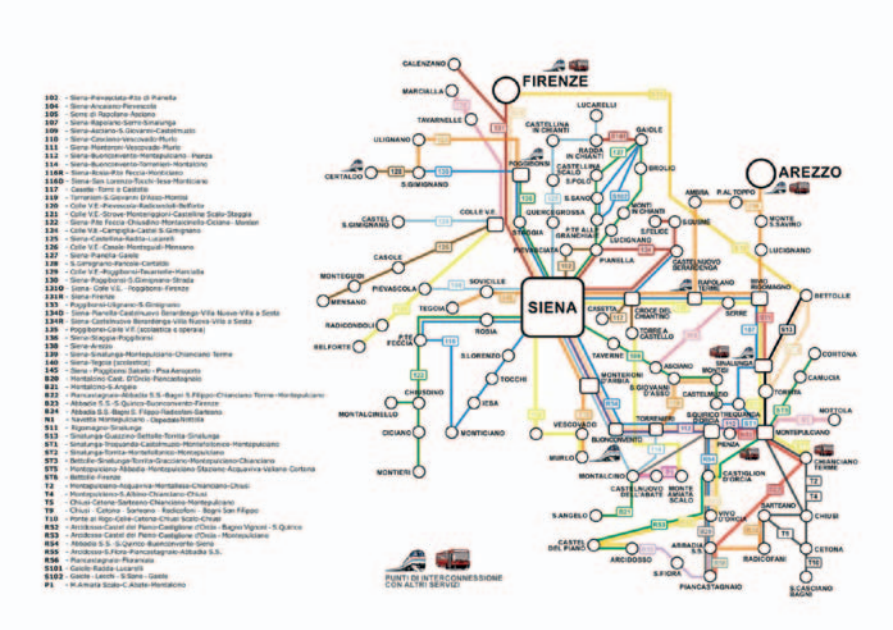
Altri soci scarl:

BUSITALIA SITA NORD S.r.l. - Sede Operativa di Firenze - viale dei Cadorna, 105
50129 FIRENZE - Tel. 055 47821- fax 055 4782253 - www.fsbusitalia.it

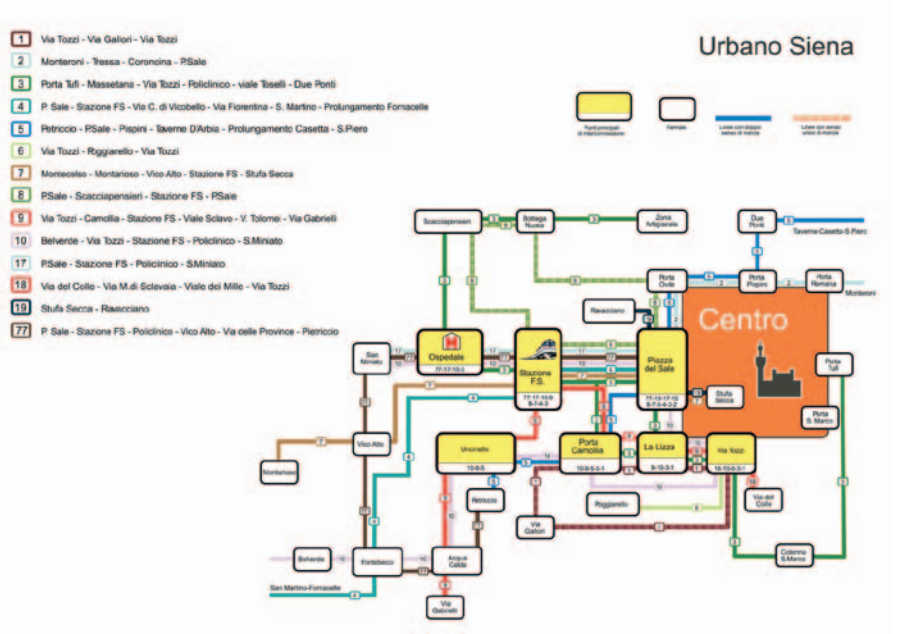
BY BUS SCRL - Strada di Busseto, 18/c- 53100 Siena
Tel. 0577 223847 - fax 0577 270428

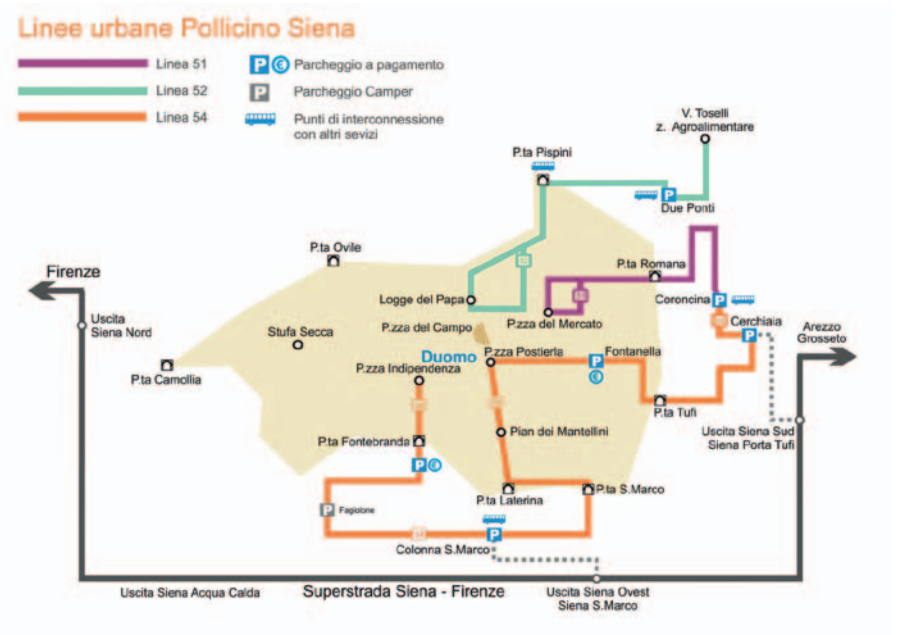
4.2 La rete aziendale dei servizi ed i relativi dati

Rete extraurbana



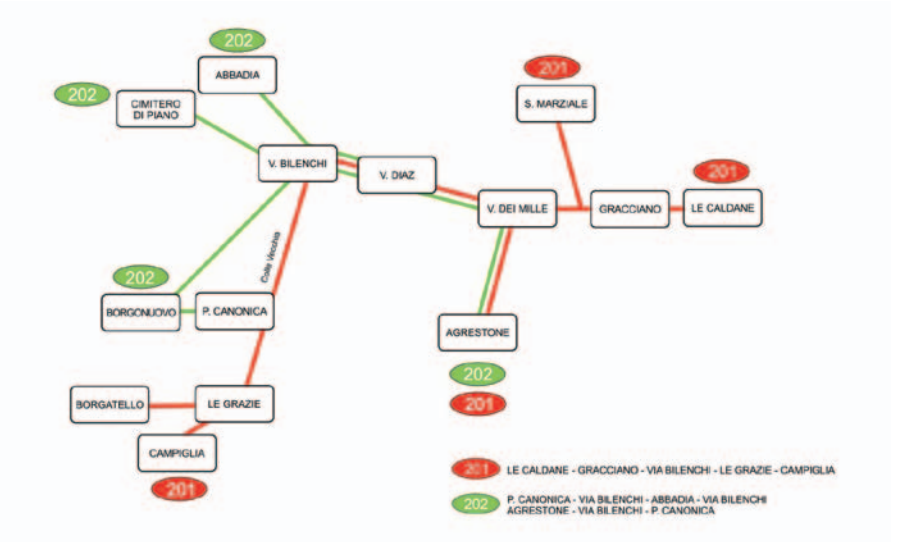
Linee urbane di Siena



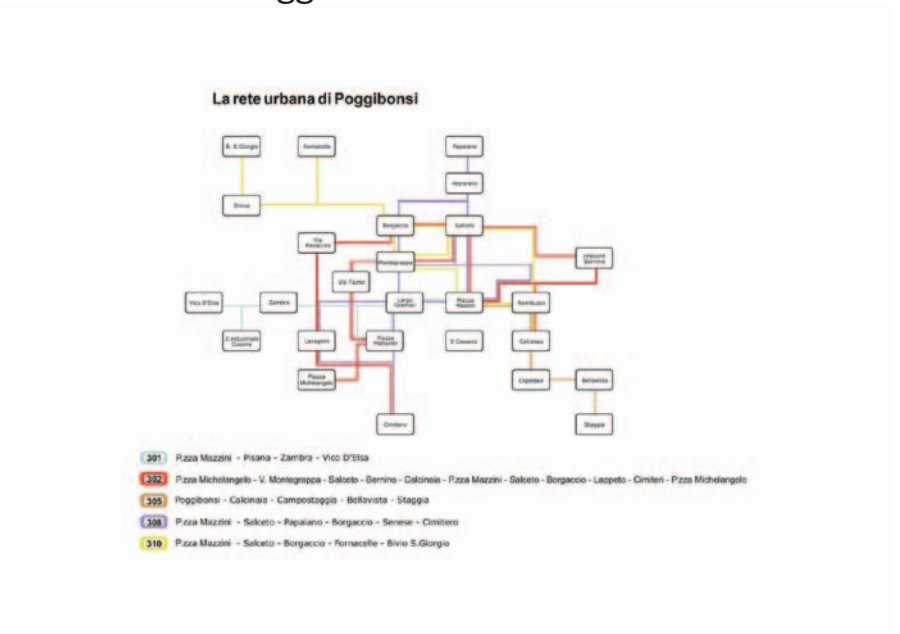


Linee suburbane di Siena

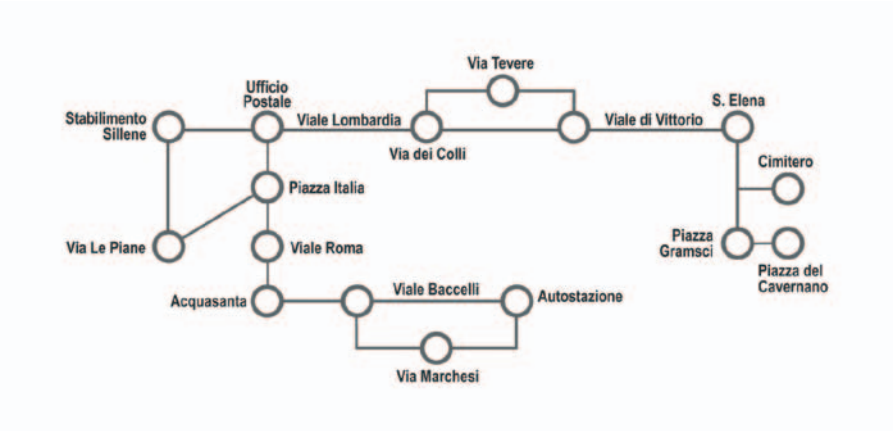
Rete urbana di Colle Val d'Elsa



Rete urbana di Poggibonsi

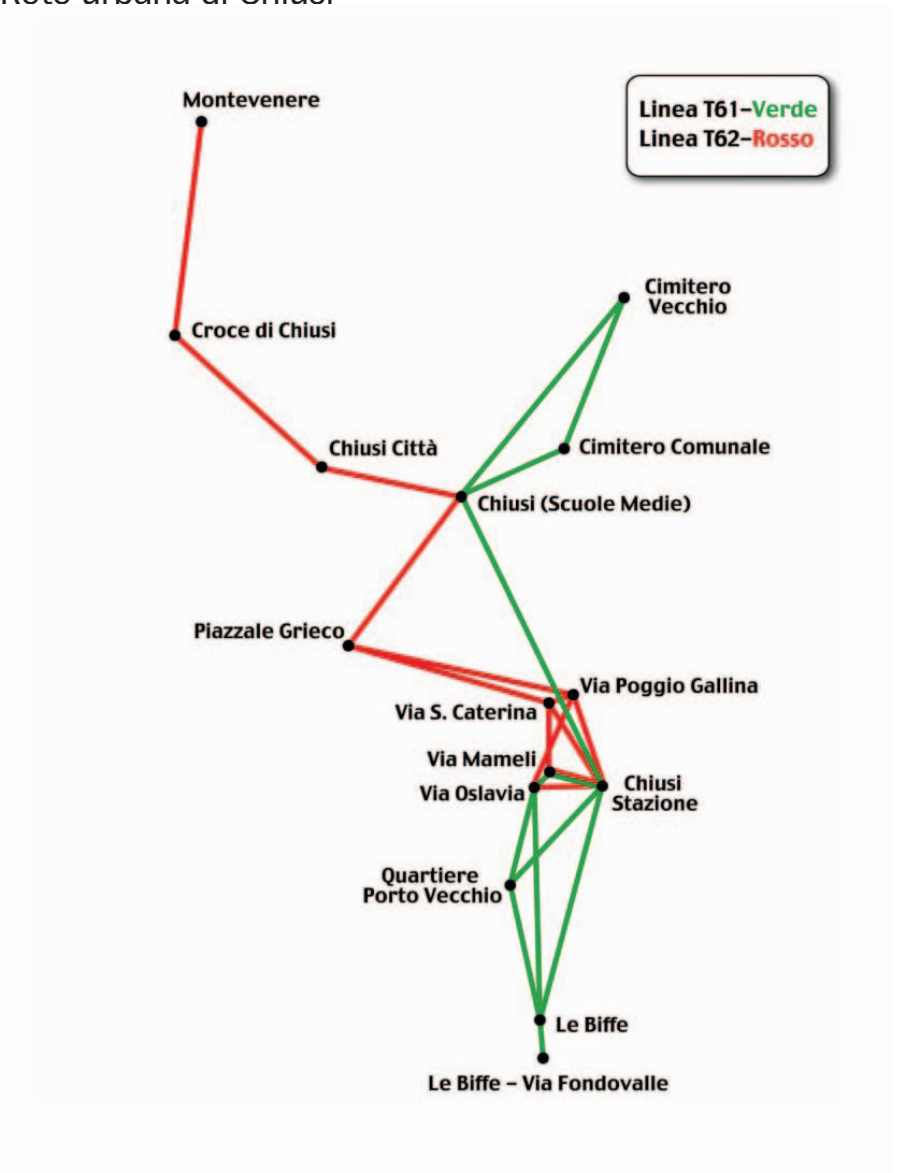


Rete urbana di Chianciano Terme

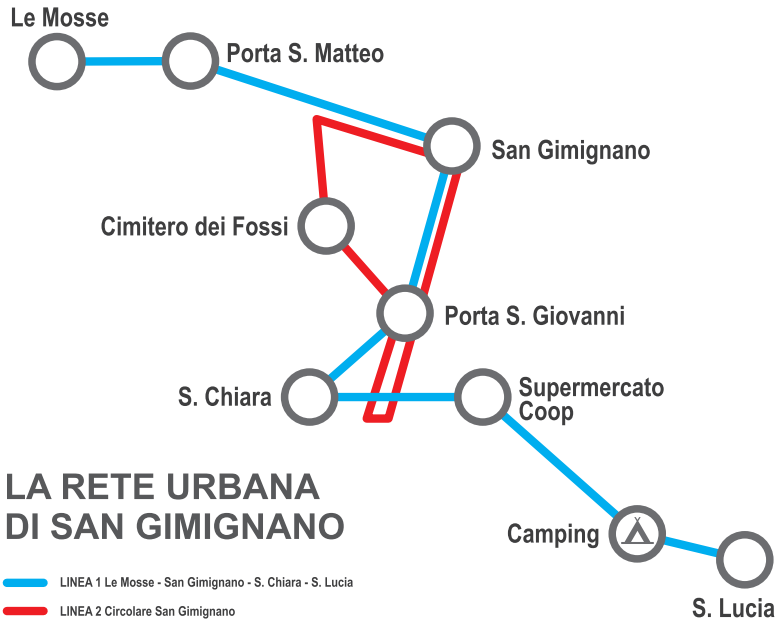


Rete urbana di Montepulciano

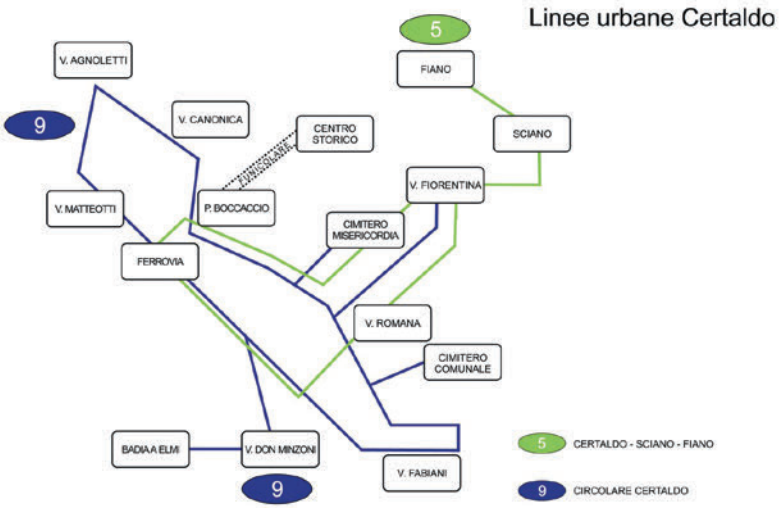
Rete urbana di Chiusi



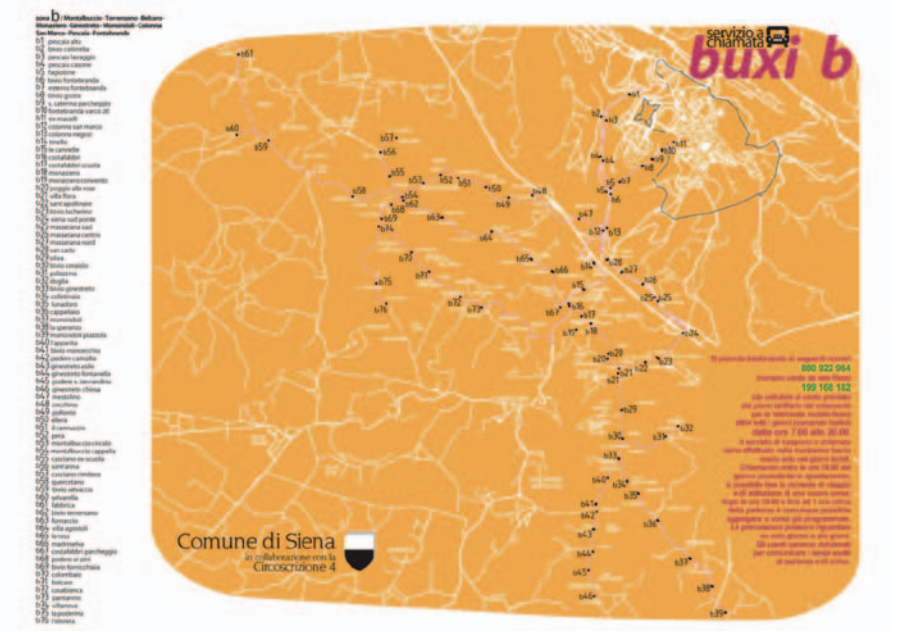
Rete urbana di San Gimignano

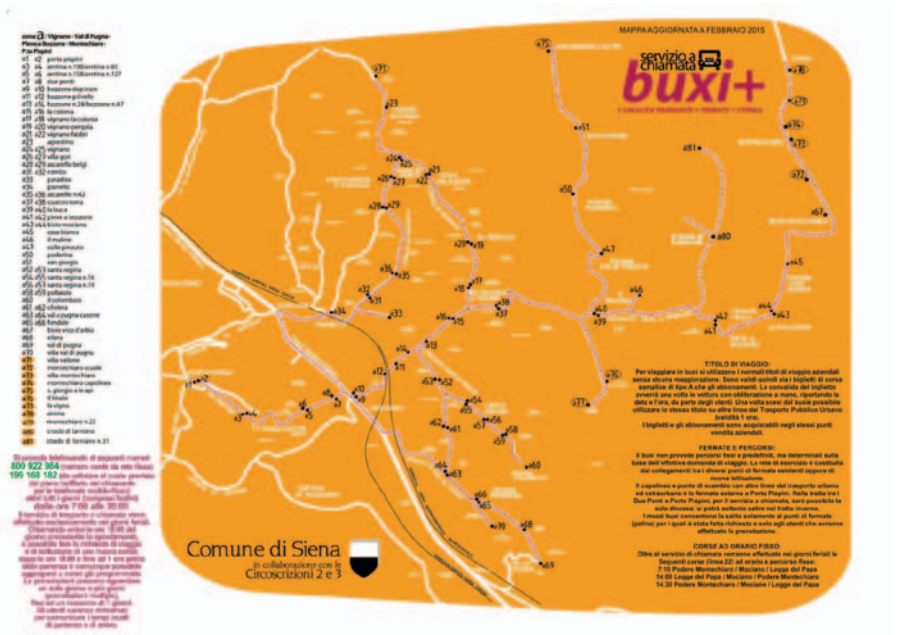


Rete urbana di Certaldo



Rete di Siena servizio a chiamata Buxi A e buxi B





Dati relativi al TPL anno 2017

Area servita nel bacino di Siena (km²)	3.320
Lunghezza della rete (Km)	3.670
Percorrenza annua (autobus-km)	12.709.905
Posti-km offerti in un giorno feriale medio estivo	2.642.027
Posti-km offerti in un giorno feriale medio invernale	3.085.450
Passeggeri annui trasportati	20.623.898,13
Corrispettivo spettante da Contratto di Servizio da EE.LL. (euro)	22.708.925,84

4.3 Settori operativi e personale addetto (al 31/12/2017)

Personale				
azienda	movimento	amministrazione	manutenzione	totale
Siena Mobilità	399	40	36	475

4.4 Logistica aziendale

n. Mezzi	
Autobus Urbani	129
Autobus Interurbani	175
Autobus Gran Turismo	--
Totale Autobus Utilizzati	304

Età del parco Bus	
AUTOBUS da 0 a 3 anni	70
AUTOBUS da 4 a 8 anni	33
AUTOBUS da 9 a 15 anni	122
AUTOBUS di oltre 15 anni	79

autostazioni		presenziata	biglietteria
Siena			
Sottopassaggio La Lizza	Piazza Gramsci	si	si
Stazione FF.SS.	Piazzale Rosselli FS		
Colle Val d'Elsa			
Piazza Arnolfo di Cambio		si	si

autostazioni		presenziata	biglietteria
Poggibonsi			
Piazza Mazzini		si	si
Arezzo			
Ticket Point	Via Piero della Francesca, 1	si	si
Chianciano Terme			
Via di Chiusi, 1		si	si
Montepulciano			
Piazza Pietro Nenni, 1		si	si
Arcidosso			
Via Donatori del Sangue, 70		si	si
Firenze aut. Busitalia Sita Nord			
Via S. Caterina da Siena, 17		si	si

Fermate dotate di pensilina	n. 255

4.5 Servizi svolti (anno 2017)

Servizi di linea a frequenza (bus-km)	5.535.424
Servizi di linea ad orario fisso (bus-km)	7.039.841
Servizi a domanda/prenotazione (bus-km)	134.640
Servizi attrezzati per disabili	non effettuati

Parte quinta

L’Offerta commerciale

L'Offerta commerciale

5.1 Servizi di trasporto offerti (agg.to al 10 giugno 2018)

Servizi di linea a frequenza

Linea		Frequenza
	SERVIZIO URBANO DI SIENA	
s1	Via Tozzi - Via Gallori - Via Tozzi	30'
s2	Monteroni - Tressa - Coroncina - P.zza del Sale	30'
s3	Porta Tufi - Massetana - Via Tozzi	30'
s4	P.zza del Sale - Stazione - San Martino - prol. Fornacelle	30'
s5	Petriccio - P.zza del Sale - Porta Pispini - Arbia - prol. Fornacelle	30'
s6	Via Tozzi - Poggiarello - Via Tozzi	30'
s7	Montecelso - Montarioso - Vico Alto - Stazione - Stufa Secca	30'
s8	P.zza del Sale - Scacciapensieri - Stazione - P.zza del Sale	30'
s9	Via Tozzi - Camollia - Stazione - Uncinello - Via Gabrielli	30'
s10	Fornacelle - Belverde - Via Tozzi - Stazione - Policlinico - San Miniato	30'
s17	P.zza del Sale - Stazione - Policlinico - San Miniato	30'
s18	Via del Colle - Via M. di Scalvaia - Via Tozzi	30'
s19	Stufa Secca - Ravacciano	30'
s27	San Pietrino - Bivio la Torre - Certosa - Pizza del Mercato	30'
s51	Coroncina - P.zza del Mercato	15'
s52	Zona Agroalimentare - Logge del Papa	15'
s54	Coroncina - P.zza Postierla - P.zza Indipendenza	15'
s77	P.zza del Sale - Policlinico - Vico Alto - Via delle Province - P.zza Petriccio	30'
	SERVIZIO URBANO DI COLLE VAL D'ELSA	
201	Campiglia - Le Grazie - Via Bilenchi - Gracciano - Le Caldane	30'
202	P.zza Canonica - Via Bilenchi - Abbadia - Via Bilenchi - Agrestone - Via Bilenchi - P.zza Canonica	30'
	SERVIZIO URBANO DI POGGIBONSI	
302	P.zza Michelangelo - Via Montegrappa - Salceto - Bernino - Calcinaia - P.zza Mazzini - Salceto - Borgaccio - Lappeto - Cimiteri - P.zza Michelangelo	30'
305	Poggibonsi - Calcinaia - Bellavista - Staggia	30'
	EXTRAURBANO	
131O	Siena - Colle val d'Elsa - Poggibonsi - Firenze (Corse Ordinarie)	60'
131R	Siena - Firenze (Corse Rapide)	60'

Servizi di linea ad orario fisso

LINEA	
URBANO SIENA	
s21	P.zza Indipendenza - Col . San Marco - Montalbuccio - Col. San Marco - P.zza Indipendenza
s22	Bivio Mociano - Pieve a Bozzone - Due Ponti - Logge del Papa
s26	p.ZZA DEL Mercato - Valli - Via delle Luglie - Istieto
s28	Abbadia di Ruffolo - Renaccio - Coroncina - Valli - Porta Romana - P.zza del Mercato
s29	P.zza del Mercato - Porta Pispini - V. Cozzarelli - Strada di Busseto - P.zza del Mercato
s30	P.zza Gramsci - San Rocco - Castello
s31	P.zza Gramsci - Ginestreto - Carpineto - Volte Basse
s32	P.zza del Sale - Taverne - Arbia - Casetta - Montaperti - San Piero
s33	P.zza Gramsci - Volte Basse - Sovicille - Rosia - Brenna
s34	P.zza Gramsci - Ponte a Bozzone - Pontignano - Vagliagli
s35	P.zza Gramsci - Colombaio - Quercegrossa
s36	P.zza Gramsci - Badesse - Lornano - Quattro Strade
s37	P.zza Gramsci - Strada delle Coste - Santa Colomba - Celsa
s38	P.zza Gramsci - Bottega Nuova - Ponte a Bozzone - Pianella
s50	Notturna - Due Ponti - Logge del Papa - Siena periferia zona Sud
s53	Due Ponti - Porta Pispini - Logge del Papa (intensificazione linea 52)
60n	Notturna - P.zza Gramsci - Siena periferia zona Nord
URBANO POGGIBONSI	
301	Stazione - Largo Gramsci - Via Pisana - Zambra - Vico d'Elsa
308	Poggibonsi FS - Salceto - Mocarello - Papaiano - Borgaccio - Via Senese Cimiteri - Poggibonsi FS
310	Poggibonsi FS - Salceto - Borgaccio - Fornacelle - Bivio San Giorgio
URBANO CHIANCIANO TERME	
T31	P.zza Gramsci - Viale della Libertà - P.zza Italia - Autostazione
T32	Acqua Santa - Terme Sillene - Acqua santa
T33	P.zza Gramsci - Terme S. Elena - Via di Vittorio - Via Lombardia - Terme di Sillene - Viale Roma - Viale Baccelli
URBANO CHIUSI	
T61	Via Fondovalle - Portovecchio - Via Oslavia - P.zza Dante - Scuola Media
T62	P.zza Dante - Via S. Caterina - Piazzale Grieco - Scuola media - Cimitero
URBANO MONTEPULCIANO	
FT1	Autostazione - P.zza Grande - Basilica S. Biagio - Autostazione
EXTRAURBANO	
102	Siena - Pievasciata - Ponte di Pianella

104	Siena - Ancaiano - Pievescola
105	Asciano - Serre - Rapolano - Bivio Armaiolo
107	Siena - Castelnuovo B.ga - Rapolano - Serre - Sinalunga
109	Siena - Asciano - San Giovanni d'Asso - Castelmuzio
110	Siena - Ville di Corsano - Casciano - Vescovado - Murlo
111	Siena - Monteroni - Suvignano - Vescovado - Murlo
112	Siena - Buonconvento - Montepulciano
114	Siena - Buonconvento - Torrenieri - Montalcino
116	Siena - Volte Basse - Rosia - Ponte Feccia - Monticiano
117	Casetta - Torre a Castello
119	Montisi - San Giovanni d'Asso - Torrenieri
120	Colle val d'Elsa - Pievescola - Radicondoli - Belforte
121	Colle val d'Elsa - Strove - Monteriggioni - Staggia - Castellina Scalo
122	Siena - Ponte Feccia - Chiusdino - Ciciano
124	Colle val d'Elsa - Campiglia - Castel San Gimignano
125	Siena - Castellina in Chianti - Radda - Lucarelli
126	Colle val d'Elsa - Casole - Monteguidi - Mensano
127	Siena - Pianella - Gaiole
128	San Gimignano - Pancole - Certaldo
129	Colle val d'Elsa - Poggibonsi - Tavarnelle - Marcialla
130	Siena - Poggibonsi - San gimignano - Strada
133	Poggibonsi - Ulignano - San Gimignano
134	Siena - Castelnuovo B.ga - Villa Nuova - San Felice
135	Colle val d'Elsa - Poggibonsi
136	Siena - Staggia - Poggibonsi
138	Siena - Arezzo
139	Siena - Sinalunga - Montepulciano - Chianciano T.
140	Siena - Costafabbri - Costalpino - Toiano - Tegoia
146	Siena - Grosseto - Orbetello Scalo - Roma Fiumicino
950	Colle val d'Elsa - Poggibonsi
B20	Piancastagnaio - Abbadia S.S. - Vivo - Castiglione - San Quirico - Montalcino
B21	Montalcino - Poggio Tagliatone - Sant'Angelo Colle - Sant'Angelo FS
B22	Piancastagnaio - Abbadia S.S. - Chianciano T. - Montepulciano
B23	Piancastagnaio - Abbadia S.S. - Bagni San Filippo - Gallina - San Quirico - Torrenieri - Buonconvento - Firenze
B24	Abbadia S.S. - Bagni San Filippo - Radicofani - Sarteano
FN1	Montepulciano - Monoblocco Nottola (Montepulciano)
S11	Rigomagno - Sinalunga
S13	Torrita - Bettolle - Guazzino - Sinalunga
ST1	Sinalunga - Trequanda - Castelmuzio - Montefollonico - Montepulciano
ST2	Sinalunga - Bettolle - Torrita - Montefollonico - Montepulciano
ST3	Bettolle - Sinalunga - Torrita - Gracciano - Montepulciano - Chianciano T.
ST5	Montepulciano - Abbadia - Montepulciano Staz. - acquaviva - Valiano - Cortona
ST6	Firenze - Bettolle (Via Autostrada)
FT2	Montepulciano - Acquaviva - Montallese - Chianciano - Chiusi

FT4	Montepulciano - Sant'Albino - Chianciano - Chiusi
FT5	Montepulciano - Vhianciano - Sarteano - Cetona - Chiusi
FT9	Chiusi - Cetona - Sarteano - Radicofani - Bagni San Filippo - Abbadia S.S.
T10	Chiusi - Chiusi Scalo - Cetona - Celle - Ponte a Rigo
OP1	Monte Amiata Scalo - Castelnuovo Abate - La Croce - Montalcino
52A	Arcidosso - Castel del Piano - Vivo - Campiglia - Castiglione - Bagni Vignoni - San Quirico
53A	Arcidosso - Castel del Piano - Pescina - Vivo - Campiglia - Castiglione - Gallina - Sant'Albino - Montepulciano
54A	Abbadia S.S. - San Quirico d'O. - Buonconvento - Monteroni d'Arbia - Siena
55A	Arcidosso - Santa Fiora - Piancastagnaio - Abbadia S.S.
56A	Piancastagnaio - Floramiata
S101	Gaiole - Radda - Lucarelli
S102	Gaiole - Lecchi - San Sano - Ponte alle Granocchiaie - Gaiole

Servizi a domanda/prenotazione

Servizio Buxi A e Buxi B nel Comune di Siena:

- Il servizio di prenotazione è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7,00 alle 20,00. Non viene effettuato il 1° Gennaio, il 1° Maggio, a Natale ed a Pasqua, mentre il 26 Dicembre viene interrotto dalle 13,00 alle 15,00. Il 31 Dicembre rimane attivo fino alle ore 19,00.
- Il servizio di trasporto a chiamata viene effettuato esclusivamente nei giorni feriali.

Modalità di accesso:
L'utente può prenotare il servizio telefonando al Numero Verde 800.922984 (da fisso) e al numero dedicato **199.168182** da telefono mobile.
Chiamando entro le 18.00 del giorno precedente allo spostamento è possibile fare la richiesta di viaggio e di istituzione di una nuova corsa; oltre tale orario e fino a 1 ora prima della partenza è comunque possibile aggregarsi a corse già programmate.
La conferma della prenotazione e la comunicazione dell'orario di partenza avverrà tramite un contatto telefonico o l'invio di un SMS. Al fine di censire e sintetizzare i singoli orari richiesti per le corse gli stessi avranno una tolleranza in più o in meno di 20 minuti rispetto all'orario richiesto.

Linea a prenotazione Siena-Paganico-Grosseto-Orbetello-Fiumicino

Tiemme, in collaborazione con SIT e ByBus, ha attivato il nuovo servizio Toscana By Bus che collega Siena, Paganico, Grosseto e Orbetello con l'Aeroporto di Fiumicino. Il servizio di linea a prenotazione prevede partenze quotidiane, sia nei giorni feriali che festivi, sia da Siena che dall'Aeroporto di Fiumicino.
Il servizio è effettuato con autobus Gran Turismo dotati di climatizzatore di bordo e wi-fi, ed in sole 3 ore consente di raggiungere l'Aeroporto di Fiumicino.

Servizi attrezzati per disabili

L'Azienda riserva un'attenzione particolare alle esigenze degli utenti disabili e con ridotte capacità motorie mediante il rinnovamento costante del parco mezzi con autobus dotati di pedana e posti riservati, ed opera nel rispetto del Regolamento UE 181/2011.
Su richiesta dell'interessato, l'Azienda fornisce assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (**PMR**), presso autostazioni e capolinea attrezzati.
Le richieste possono essere inoltrate:

- Telefonicamente attraverso il numero verde dedicato **800 684040** attivo tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 19.30
- Via email attraverso la compilazione del form presente sul sito **www.tiemmespa.it**

5.2 Servizi garantiti in caso di sciopero

Le fasce di garanzia che vengono rispettate in occasione della proclamazione di uno sciopero da parte delle OO.SS. sono le seguenti:

- TIEMME: dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 12.30 alle 15.30.
  Le corse già avviate all'interno delle fasce orarie sopra citate saranno regolarmente portate a termine per le destinazioni di competenza, garantendo il servizio completo (salita e discesa passeggeri) normalmente previsto. Non saranno garantite le corse la cui partenza dal capolinea si origina in orario al di fuori delle fascedi garanzia.

- BYBUS: dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 12.30 alle 15.30.
  Le corse già avviate all'interno delle fasce orarie sopra citate saranno regolarmente portate a termine per le destinazioni di competenza, garantendo il servizio completo (salita e discesa passeggeri) normalmente previsto. Non saranno garantite le corse la cui partenza dal capolinea si origina in orario al di fuori delle fascedi garanzia.

- FS BUSITALIA - SITA NORD S.r.l. - dalle 4.15 alle 8.15 e dalle 12.30 alle 14.30.

5.3 Il sistema tariffario aziendale

Nel Bacino di Siena, con decorrenza dal 1 luglio 2018, è in vigore il seguente sistema tariffario generale

Servizio urbano

Titolo di viaggio	tariffa in €	
	Siena	Chiusi Chianciano Colle Val d'Elsa Montepulciano Poggibonsi San Gimignano Certaldo
Biglietto valido 70 minuti	1,50	1,20
Biglietto valido 70 minuti acquistato a bordo	2,50	2,50
Tariffa giornaliera Park e Ride San Gimignano		1,50
Carnet da 10 biglietti 70 minuti	14,00	11,00
abbonamento quindicinale Chianciano - S. Albino + Urbano Chianciano		30,00
Abbonamento mensile personale ordinario	35,00	28,00
Abbonamento mensile personale ISEE	28,00	22,00
Abb.to mensile personale integrativo extraurbano	15,00	12,00
Abbonamento trimestrale personale ordinario	94,50	76,00
Abbonamento trimestrale personale ISEE	76,00	60,00
Abb.to trimestrale personale integrativo extraurbano	45,00	36,00
Abbonamento annuale personale ordinario	310,00	246,00
Abbonamento annuale personale ISEE	260,00	207,00
Abb.to annuale personale integrativo extraurbano	150,00	120,00
Abbonamento annuale personale studenti	252,00	200,00
Abbonamento annuale personale studenti ISEE	200,00	159,00
Tessera personale di riconoscimento (obbligatoria x abb.ti)	6,00 (durata 3 anni)	

Tariffe funicolare Certaldo

Titolo di viaggio	tariffa in €
corsa semplice solo andata	1,30
corsa andata/ritorno	1,50
Carnet 10 corse semplici solo andata	11,50
Carnet 10 corse andata e ritorno	14,00
Abbonamento mensile	28,00
Abbonamento mensile ISEE	22,00
Abbonamento annuale ordinario	246,00
Abbonamento annuale ISEE	207,00
Abbonamento annuale studenti	200,00
Abbonamento annuale studenti ISEE	159,00
Abbonamento ridotto per le categorie di cui all'art.2 L.R. 100/98 annuale	75,00
Abbonamento ridotto per le categorie di cui all'art.16 D.G.R. 27/99	46,00
Tessera abbonamento (durata 3 anni)	6,00

Sui servizi urbani sarà attivata la possibilità dell'acquisto di biglietto, valido 70' dall'ora di acquisto tramite SMS, inviando al n. 4860607 un messaggio con il testo riportato di seguito a seconda della località di interesse, alla tariffa specificata (il costo complessivo sarà maggiorato del costo dell'SMS di conferma, dipendente dal piano tariffario dell'acquirente).

INVIA UN SMS
E SALI A BORDO!

titolo di viaggio	Urbano Siena	Urbano Chiusi	Urbano Chianciano T.	Urbano Colle	Urbano Montepulciano	Urbano Poggibonsi
Testo	SIENA	CHIUSI	CHIANCIANO	COLLE	MONTEPULCIANO	POGGIBONSI
Tariffa (€)	1,80	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50

N.B.: l'avvenuto acquisto del titolo di viaggio è confermato dalla ricezione dell'SMS di risposta sul proprio dispositivo e il biglietto avrà validità solamente dopo 5 minuti dall'inoltro della richiesta.
Sul servizio urbano di Siena, Colle val d'Elsa e Poggibonsi è attivo un Sistema di Bigliettazione Elettronica (SBE), basato sull'utilizzo di una tessera elettronica personale in PVC ricaricabile (MOBINT CARD) multifunzione (tessera di riconoscimento + abbonamento + borsellino) da validare ad ogni salita in vettura presso le apposite validatrici in modalità senza contatto (contactless) per semplice avvicinamento, senza inserimento.
Caratteristiche e modalità di uso ed acquisto sono reperibili presso le biglietterie aziendali, a bordo dei bus e sul sito internet **www.sienamobilita.it**

Servizi extraurbani (valori in €)

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

fascia km.ca	Abbonamento personale			
	annuale	annuale ISEE	annuale STUDENTI	annuale STUDENTI ISEE
0,1 -10	342,00	297,00	308,00	246,00
10,1-20	442,00	382,00	398,00	318,00
20,1-30	556,00	486,00	500,00	400,00
30,1-40	665,00	580,00	598,00	478,00
40,1-50	755,00	654,00	679,00	543,00
50,1-60	793,00	689,00	714,00	571,00
60,1-70	850,00	748,00	765,00	612,00
70,1-80	922,00	802,00	830,00	664,00
80,1-90	974,00	852,00	877,00	702,00
90,1-100	1.031,00	901,00	928,00	742,00
100,1-110	1.069,00	931,00	962,00	770,00
110,1-120	1.112,00	971,00	1.000,00	800,00
120,1-130	1.150,00	1.005,00	1.035,00	828,00

fascia km.ca	Abbonamento personale			
	annuale	annuale ISEE	annuale STUDENTI	annuale STUDENTI ISEE
130,1-140	1.207,00	1.050,00	1.086,00	869,00
140,1-150	1.268,00	1.099,00	1.141,00	913,00
150,1-160	1.302,00	1.129,00	1.172,00	938,00
160,1-170	1.330,00	1.159,00	1.197,00	958,00
170,1-180	1.363,00	1.179,00	1.227,00	982,00
180,1-190	1.382,00	1.198,00	1.243,00	994,00
190,1-200	1.411,00	1.223,00	1.270,00	1.016,00

Linea celere Siena - Firenze (valori in €)

fascia km.ca	Biglietto		Abbonamento personale			
	corsa semplice	a bordo	mensile	mensile ISEE	trimestrale	trimestrale ISEE
0,1 -10	1,70	2,50	40,00	36,00	107,00	97,00
10,1-20	2,90	4,00	51,00	46,50	139,00	126,00
20,1-30	3,90	6,00	64,00	58,50	174,00	158,00
30,1-40	5,00	7,00	77,00	70,00	208,00	189,00
40,1-50	6,20	8,00	87,00	79,50	237,00	215,00
50,1-60	6,80	10,00	92,00	83,50	248,00	225,00
60,1-70	7,60	11,00	98,00	89,50	266,00	242,00
70,1-80	8,40	12,00	107,00	97,00	288,00	262,00
80,1-90	9,20	13,00	113,00	102,50	305,00	277,00
90,1-100	10,00	13,00	119,00	108,50	322,00	293,00
100,1-110	10,70	14,00	124,00	112,50	334,00	304,00
110,1-120	11,90	14,00	129,00	117,00	348,00	316,00
120,1-130	12,80	15,00	133,00	121,00	360,00	327,00
130,1-140	13,40	16,00	140,00	127,00	377,00	343,00
140,1-150	14,10	16,00	147,00	133,50	396,00	360,00

fascia km.ca	Abbonamento personale			
	annuale	annuale ISEE	annuale STUDENTI	annuale STUDENTI ISEE
0,1 -10	376,00	342,00	339,00	308,00
10,1-20	486,00	442,00	438,00	398,00
20,1-30	612,00	556,00	550,00	500,00
30,1-40	732,00	665,00	658,00	598,00
40,1-50	831,00	755,00	747,00	679,00
50,1-60	872,00	793,00	785,00	714,00
60,1-70	935,00	850,00	842,00	765,00
70,1-80	1.014,00	922,00	913,00	830,00
80,1-90	1.071,00	974,00	965,00	877,00

90,1-100	1.134,00	1.031,00	1.021,00	928,00
100,1-110	1.176,00	1.069,00	1.058,00	962,00
110,1-120	1.223,00	1.112,00	1.100,00	1.000,00
120,1-130	1.265,00	1.150,00	1.139,00	1.035,00
130,1-140	1.328,00	1.207,00	1.195,00	1.086,00
140,1-150	1.395,00	1.268,00	1.255,00	1.141,00

Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati da **Tessera personale di Riconoscimento**, in vendita al prezzo di 6,00 € e valida per 3 anni

Validità temporale

Biglietto orario: valido 70 minuti dall'obliterazione.
Biglietto di corsa semplice: dal momento della salita a bordo alla fine del viaggio.
L'abbonamento mensile: valido per un mese solare.
L'abbonamento trimestrale: valido per 3 mesi che decorrono dal primo giorno del primo mese al quale si riferisce.
L'abbonamento annuale: valido per 12 mesi solari consecutivi che decorrono dal primo giorno del primo mese di validità.

Accesso a bordo e verifica

L'ingresso a bordo bus è consentito esclusivamente dalla porta anteriore.
I titoli elettronici debbono essere validati ad ogni salita a bordo; i titoli cartacei (compresi quelli acquistati a bordo) debbono essere validati alle apposite apparecchiature alla prima salita a bordo; i titoli non validabili (es. SMS) debbono comunque essere mostrati al conducente salendo a bordo.
In caso di guasti delle apparecchiature di convalida, il viaggiatore deve darne notizia al conducente.
I titoli di viaggio (compresi tessera personale di riconoscimento e tagliando ISEE TPL ove richiesti) devono essere esibiti a richiesta del personale incaricato dall'azienda.

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

Abbonamenti STUDENTI: fino al compimento del 16-esimo anno di età la condizione di STUDENTE è riconosciuta d'ufficio. Compiuti i 16 anni sono considerati

STUDENTI, comunque non oltre il compimento del 26-esimo anno di età, gli iscritti presso Istituti di istruzione di qualunque ordine e grado (pubblici o privati) che rilascino al termine del corso di studi un titolo di studio (licenza, diploma, laurea) legalmente riconosciuto dallo Stato italiano, compreso lo status dei c.d. "dottorandi" o specializzandi". La condizione di cui sopra deve essere comprovata tramite certificazione dell'Istituto scolastico (se privato) oppure autocertificazione del richiedente, ex DPR 445/2000, in caso di Istituto pubblico.

N.B.: 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

Biglietterie aziendali

Sottopassaggio La Lizza, Piazza A. Gramsci - Siena - tel. 0577-204225.
Orario: dal Lunedì al Venerdì 6.30 - 19.30 - Sabato e Festivi 7.00 - 19.30.
Resterà chiusa: 01.01 - 01.05 - 25.12 ed il giorno di Pasqua. Il 26.12 orario festivo con interruzione dalle ore 13.00 alle 15.00. Il 31.12 chiuderà alle ore 19.00.

Stazione Fs, Piazzale Rosselli (interno atrio Stazione) - Siena - tel. 0577-204328.
Orario: dal Lunedì al Venerdì 7.15 - 19.30 - Sabato 7.15 - 17.45 - Domenica e Festivi Estivi (ultima Domenica di Maggio fino all'apertura delle scuole) 7.15 - 12.00 e 15.15 - 18.30; - Festivi Invernali 9.00 - 12.15 e 14.30 - 18.30.
Resterà chiusa: 01.01 - 01.05 - 25.12 ed il giorno di Pasqua.

Colle Val D'elsa, Piazza A. di Cambio - tel. 0577- 921334
Orario: dal Lunedì al Sabato 6.40 - 13.20 e 15.00 - 18.25 - Domenica e Festivi: chiusa.
Poggibonsi, Piazza Mazzini - tel. 0577-937207.
Orario: dal Lunedì al Sabato 6.50 - 13.30 e 15.00 - 18.25 - Domenica e Festivi: chiusa.

Ticket Point, Via Piero della Francesca, 1 - Arezzo - tel. 800 922.984 da rete fissa - tel. 199 168.182 da cellulare.
Orario: dal Lunedì al Sabato 6.10 - 20.00; Domenica periodo invernale (dal 01/09 al 10/06): 8.00 - 12.30 e Domenica fine/inizio mese 14.30 - 18.00; Domenica periodo Estivo (dal 11/06 al 31/08): 6.30 - 12.30. Chiuso nelle Festività.

Chianciano Terme, Via di Chiusi, 1 - tel. 0578 - 31174.
Periodo Invernale dal 01.09 al 31.05 orario: dal Lunedì al Venerdì 7.15 - 13.45 e 15.00 - 18.30 - Sabato 7.15 - 13.45. Domenica e Festivi: chiusa.

Periodo Estivo dal 01.06 al 31.08 orario: dal Lunedì al Venerdì 7.30 - 13.15 e 16.00 - 19.30 - Sabato 7.30 - 13.15. Domenica e Festivi: chiusa.

Montepulciano, Piazza P. Nenni, 1 - tel. 0578 - 716017.
Orario: dal Lunedì al Sabato 5.40 - 19.30. Resterà chiusa: 01.01, Pasqua, 25.12 e 26.12. Il 01.05 apertura 5.40 - 19.30.

Arcidosso, Parco Donatori del Sangue, 69 - tel. 0564 - 966345.
Orario: dal Lunedì al Venerdì 7.30 - 15.00. Sabato e Festivi: chiusa. Periodo apertura scuole: ultimi due giorni e primi due giorni feriali del mese orario: dal Lunedì al Venerdì 7.30 - 17.00.

Autostazione Busitalia Sita Nord, Via Santa Caterina da Siena, 17 - Firenze - tel. 800 373760.
Orario: dal Lunedì al Sabato 5.40 - 20.40. Festivi: 6.20 - 20.30. Resterà chiusa: 01.01 - 01.05 - 25.12 ed il giorno di Pasqua.

Certaldo, Piazza Boccaccio (c/o atrio Funicolare di Certaldo) - tel. 0571 - 652853.
Orario di apertura Funicolare:
dal 01.01 al 30.04 e dal 01.10 al 31.12: 7.30 - 19.30;
Mesi di Maggio e Settembre: Lunedì, Martedì, Mercoledì: 7.30 - 19.30; Giovedì, Venerdì, Sabato e Festivi: 7.30 - 1.00;
dal 01.06 al 31.08: 7.30 - 1.00.

La rete di vendita titoli di viaggio Tiemme sede operativa di Grosseto è altresì costituita da n° 341 esercizi commerciali delle seguenti tipologie:

alimentari	n.	15
bar	n.	83
edicole	n.	62
cartolerie	n.	7
tabaccherie	n.	136
esercizi vari	n.	55

L'elenco completo può essere consultato via Internet al recapito
www.tiemmespa.it

Su tutte le corse di linea è possibile acquistare il biglietto a bordo, direttamente dal conducente al momento della salita a bordo, utilizzabile per la sola corsa sulla quale viene acquistato.
Anche il biglietto acquistato a bordo deve essere immediatamente timbrato all'apposita validatrice.
E' necessario salire dalla porta anteriore muniti di denaro contato (il conducente può non avere resto disponibile ed in tal caso non consentire l'accesso a bordo).
Le tariffe sono maggiorate, ai sensi delle vigenti disposizioni regionali.
Il biglietto urbano acquistato a bordo ha validità 70 minuti dalla timbratura.

Il biglietto extraurbano ha validità per una sola corsa limitatamente alla tratta chilometrica pagata.
Nel caso in cui il conducente sia momentaneamente sprovvisto di biglietti da rilasciare a bordo, proseguire il viaggio è scelta dell'utente in quanto ciò non lo salvaguarda rispetto alla contestazione di sanzione amministrativa da parte del personale ispettivo qualora salga a bordo del bus nel corso del viaggio.

5.5 Servizio informazione

Informazioni relative a servizi, orari, percorsi, tariffe, tipologie del titolo di viaggio possono essere fornite presso le biglietterie indicate al precedente p.to 5.4.
Ulteriori informazioni - indirizzo sito web:
www.sienamobilita.it e **www.tiemmespa.it**

Parte sesta

Relazioni con la clientela

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.

6.2 Procedura per i reclami

Il reclamo è inoltrato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in caso di violazione dei diritti dei clienti e comunque in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.
Il reclamo può essere inoltrato telefonicamente o in forma scritta, anche tramite fax o posta elettronica eventualmente utilizzando i modelli predisposti dall'azienda.
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).

6.3 Numero verde Regione Toscana

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

REGIONE TOSCANA

Per i reclami degli utenti

NUMERO VERDE

800-570530

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

6.4 Oggetti rinvenuti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi o nei locali di Siena Mobilità Scarl sono conservati per un mese. Scaduto questo termine, gli oggetti di valore (portafogli, documenti, preziosi, ecc.) vengono fatti pervenire all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune dove l'oggetto è stato rinvenuto (art. 927-931 del Codice Civile), così pure gli altri oggetti possono essere fatti pervenire o all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune dove l'oggetto è stato rinvenuto oppure devoluti ad Associazioni di Solidarietà. I proprietari possono rivolgersi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 presso la sede di Siena Mobilità.

6.5 Copertura assicurativa

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

Fattispecie che danno luogo a forme di risarcimento per responsabilità dell'Azienda:
- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli

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

Le procedure per accedere al rimborso sono:
- Contattare tempestivamente l'autista del mezzo coinvolto nel sinistro fornendo i propri dati, le generalità e le informazioni sui danni subiti;
- Contattare, nel più breve tempo possibile, l'Ufficio Sinistri dell'Azienda socia di Siena Mobilità proprietaria del mezzo;
- Contattare la compagnia assicuratrice dell'Azienda socia di Siena Mobilità, proprietaria del mezzo, per esperire le procedure di rimborso dei danni saubiti.

Parte settima

Gli impegni dell’azienda

Gli impegni dell'azienda

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume, per l'anno 2018, 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

Per ognuno dei fattori-base individuati sono anche effettuate periodiche indagini di "soddisfazione del cliente" (customer satisfaction), i cui esiti sono resi noti nell'edizione della Carta immediatamente successiva.

7.2 Indagini di soddisfazione della clientela (customer satisfaction)

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 2017. Per ciascun indicatore, e Fattore, viene anche riportato lo standard obiettivo fissato per il 2018.
La suddetta indagine viene ripetuta annualmente intervistando i clienti del servizio direttamente, con personale appositamente incaricato, in modalità "frontale" a bordo dei bus ed alle fermate, previa individuazione di campioni rispetto alle tipologie del servizio urbano ed extraurbano, alle linee, agli orari delle corse tenendo conto delle fasce orarie di "punta" e di "morbida", nel rispetto delle "Linee guida per lo

svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti previste dalle Carte dei Servizi" approvate dalla Regione Toscana con Decreto Dirigenziale n° 7261 del 29/12/2005.

Fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Incidentalità	n° sinistri/km di servizio (ogni 100.000 km)	2,25	2,0	Base dati aziendali
Vetustà dei mezzi (n.veicoli per classi di età)	Tra 0 e 5 anni	26 %	28 %	Base dati aziendali
	Tra 6 e 10 anni	10 %	14 %	
	Tra 11 e 15 anni	38 %	38 %	
	Oltre 15 anni	26 %	21 %	
Percentuale di soddisfazione della clientela		66	70	indagine

Fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
affidabilità	km svolti/ km programmati	101 %	100 %	Base dati aziendali
	n. mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta	30	32	Base dati aziendali
Puntualità (corse con ritardo per entità in minuti)	Tra 5 e 15 minuti	22 %	18 %	Base dati aziendali
	Tra 16 e 30 minuti	0,05%	0,04 %	
	Oltre 30 minuti	0,02%	0,01%	
Percentuale di soddisfazione della clientela		55	>55	indagine

Fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI				
indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza	2 volte a settimana.	2 volte a settimana	Base dati aziendali
Pulizia straordinaria bus	Frequenza	ogni 90 gg	ogni 90 gg	Base dati aziendali
Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza	ogni 1 gg.	ogni 1 gg.	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		47	52	indagine

Fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale ribassato/totale bus	43 %	45 %	Base dati aziendali
Climatizzazione	n° bus climatizzati/ totale bus	93 %	94 %	Base dati aziendali
Pensiline	n° fermate con pensilina/totale fermate	6 %	6,2 %	Base dati aziendali
Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/ totale autostazioni	100 %	100 %	Base dati aziendali
Corse sature/corse affollate	n° corse urbane sature (*)/totale corse urbane	0,03 %	0,29 %	Base dati aziendali
	n° corse affollate extraurbane (**)/ totale corse extraurbane	0,01 %	0,01 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		47	52	indagine

(*) corsa satura: che non consente ulteriori operazioni di carico passeggeri.
(**) corsa affollata: con passeggeri in piedi oltre 15'.

Fattore SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Dispositivi Speciali	n° bus con annuncio di fermata/totale bus	47 %	50 %	Base dati aziendali
	n° bus con radio-tv/totale bus	45 %	46 %	Base dati aziendali
Altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro/totale autostazioni	100 %	100 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		39	42	indagine

Fattore SERVIZI PER DISABILI				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Servizi specifici	n° bus con pedana/ totale bus	69 %	73 %	Base dati aziendali
Mezzi attrezzati	n° bus con ausili per non vedenti/ totale bus	47 %	50 %	Base dati aziendali
Barriere architettoniche	n° autostazioni accessibili/totale autostazioni	100 %	100 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		45	48	indagine

Fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	9.600	9.600	Base dati aziendali
Cartine linee	n° copie mappa dei servizi offerti diffuse	35.000	35.000	Base dati aziendali
Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni telefonico	7.30 - 19.30 tutti i giorni	7.30 - 19.30 tutti i giorni	Base dati aziendali
Orario in palina	n° paline con orario /totale paline	100 %	100 %	Base dati aziendali
Sito internet	Presenza sito internet	www.sienamobilita.it		Base dati aziendali
Segnalazione emergenze	n° telefonico	800.922.984 da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	800.922.984 da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		47	50	indagine

Fattore ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento del personale/totale reclami	11,4 %	9,5 %	Base dati aziendali
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100 %	100 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		49	54	indagine

Fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Punti vendita	n° punti vendita/ n° comuni serviti	358/35	365/35	Base dati aziendali
Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo/totale linee	100 %	100 %	Base dati aziendali
Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg.	30 gg.	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		67	70	Indagine

Fattore INTEGRAZIONE MODALE				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017	standard obiettivo al 31.12.2018	Modalità e periodicità della rilevazione
Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità/totale punti di fermata	0,3 %	0,35 %	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	2 %	2,5 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		49	52	Indagine

Fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE						
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2017		standard obiettivo al 31.12.2018		Modalità e periodicità della rilevazione
Carburanti speciali	consumi di carburanti speciali /totale consumi carburante	98 %		98 %		Base dati aziendali
Dispositivi	n° veicoli a norma Euro X - metano - elettrici/totale veicoli	Euro 2	25 %	Euro 2	20 %	Base dati aziendali
		Euro 3	24 %	Euro 3	20 %	
		Euro 4 - 5	26 %	Euro 4 - 5	27 %	
		Euro 6	21 %	Euro 6	24 %	
		metano	0 %	metano	0 %	
		elettrici	0,6 %	elettrici	0,6 %	
Percentuale di soddisfazione della clientela		48		52		indagine

7.3 Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi

La società Siena Mobilità si impegna a pubblicare con cadenza annuale la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale.
Detta versione integrale è posta in visione per la clientela presso tutte le sedi aziendali e tutti i punti presenziati ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i Comuni e le Province nel cui ambito territoriale l'azienda effettua il trasporto, nonché alle associazioni dei consumatori indicate precedente paragrafo 1.4 della presente carta ed alle altre associazioni eventualmente presenti a livello locale.
La versione integrale è inoltre consultabile sul sito internet della Società
La versione della carta consultabile su Internet, e scaricabile in formato PDF, è costantemente aggiornata ad ogni variazione dei suoi contenuti.

7.4 Osservatorio aziendale della qualità

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

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

7.5 Certificazioni di qualità

Tiemme, in qualità di capofila della Scarl, ha come missione fondamentale quella di assicurare alla popolazione del territorio su cui opera il diritto alla mobilità, fornendo un servizio di buona qualità, ottimizzando l'impiego delle risorse disponibili (economiche e naturali) e, allo stesso tempo , assicurando la salute e sicurezza ed il rispetto dei principi dell'etica del lavoro per i propri lavoratori e per i fornitori su cui può esercitare un'influenza. Questi concetti sono stati tradotti nel Manuale Integrato della qualità di Tiemme.
Per attuare la propria missione, Tiemme ha scelto come linee guida le norme internazionali che definiscono i principi da attuare per assicurare la qualità del Servizio(ISO 9001), la tutela dell'ambiente e la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività (ISO 14001), la salute e sicurezza dei propri lavoratori (OHSAS 18001), la Responsabilità Sociale per i propri dipendenti e per i fornitori (SA 8000), la certificazione del servizio per le linee regionali.
Dalla costituzione di Tiemme Spa è emersa la necessità di creare un sistema integrato di certificazioni basato sullo stesso modello strutturale valido per la sede legale e per

ciascuna sede operativa, con l'obiettivo di acquisire le certificazioni esistenti nelle Società Madri. In coerenza con gli obiettivi di cui sopra ha conseguito le seguenti certificazioni, rilasciate dall'Ente Certificatore TUV Italia:

- Qualità (ISO 9001:2015) con emissione del certificato in data 04.04.2018;
- Ambientale (ISO 14001:2004), certificato emesso in data 20.07.2015;
- SA 8000:2014, data di emissione certificato 02.06.2017;
- Sicurezza (OHSAS 18001:2007), certificato emesso in data 09.09.2015;
- EN 13816 certificazione del servizio linee regionali 131/138/50G emesso il 12.06.2015

Fondamentale, per un'azienda come Tiemme, è non solo enunciare i propri principi e metterli in atto, ma anche fornire alle parti interessate (utilizzatori del servizio e Associazioni dei Consumatori, dipendenti e rappresentanti sindacali, azionisti, Enti Locali, fornitori, ecc.) le informazioni relative agli obiettivi e ai risultati conseguiti, che possono essere presentate nelle Carte della Mobilità, oppure in Bilanci Sociali o in Rapporti di Sostenibilità.

Per informazioni o approfondimenti, Tiemme è a vostra disposizione tramite gli strumenti di interazione previsti dal proprio sito.