

# One

OPERATORE UNICO  
DEL TRASPORTO PUBBLICO  
IN TOSCANA

## PIOMBINO VAL DI CORNIA



### CARTA DEI SERVIZI



### 2021

REGIONE  
TOSCANA





società Tiemme spa



# Carta dei Servizi 2021

# Indice

## **Parte prima - Presentazione della carta**

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

## **Parte seconda - Il sistema regionale del trasporto pubblico locale**

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

## **Parte terza - Le condizioni di viaggio**

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

## **Parte quarta - Descrizione dell'azienda**

4.1 - Struttura giuridica	32
4.2 - La rete aziendale dei servizi e relativi dati	33
4.3 - Settori operativi e personale addetto	35
4.4 - Logistica aziendale	35
4.5 - Servizi svolti	36

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

5.1 - Servizi di trasporto offerti	38
5.2 - Servizi garantiti in caso di sciopero	39
5.3 - Il sistema tariffario aziendale	40
5.4 - Acquisto dei titoli di viaggio	43
5.5 - Servizio informazione	44

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

6.1 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	46
6.2 - Procedura dei reclami	46

6.3 - Numero verde della Regione Toscana	47
6.4 - Oggetti rinvenuti	47
6.5 - Copertura assicurativa	48

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

7.1 - Fattori di qualità, indicatori e standard	50
7.2 - Indagini di soddisfazione della clientela (customer satisfaction)	50
7.3 - Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	55
7.4 - Osservatorio aziendale della qualità	55
7.5 - Certificazioni di qualità	56

# Presentazione della carta dei Servizi 2021

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Federico Toscano  
Presidente di One Scarl\*

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

Parte prima

# Presentazione della carta

# PRESENTAZIONE DELLA CARTA

## 1.1 Riferimenti normativi

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

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

## 1.2 Principi ispiratori

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

### Eguaglianza ed imparzialità

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



censo, condizioni psicofisiche e sociali.

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

## Continuità

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

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

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

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

## Trasparenza e partecipazione

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

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

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

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

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

## Efficienza ed efficacia

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

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

### 1.3 Finalità della carta

La Carta costituisce per i clienti

#### Strumento di conoscenza

in quanto:

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

#### Strumento di partecipazione

in quanto:

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

#### Strumento di tutela

in quanto:

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

### 1.4 Le associazioni degli utenti

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

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

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

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

Tel. 055 3269042

e.mail: toscana@adiconsum.it

**ADOC TOSCANA** - Via Vittorio Corcos, 15 - 50142 Firenze

Tel. 055 7325586

e.mail: adoctoscana@gmail.com

**ADUSBEF TOSCANA** - Lungarno Soderini, 11 - 50124 Firenze

Tel. 055 361935

e.mail: info@adusbeftoscana.it

**AECI REGIONALE TOSCANA** - Viale Risorgimento, 2 - 56037 Peccioli

Tel. 0587 635536

e.mail: info@aecipeccioli.it

**CITTADINANZATTIVA TOSCANA** - Via Bonanno Pisano - 56126 Pisa

Tel. 050 996306

e.mail: cittadinanzattivatoscana@email.it

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

Tel. 055 7398841

e.mail: codacons.toscana@tiscali.it

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

Tel. 0564 417849

e.mail: toscana@confconsumatori.it

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

Tel. 055 217195

e.mail: fct.firenze@federconsumatoritoscana.it

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

Tel. 0586 375639

e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

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

Tel. 0573 26682

e.mail: pistoia@mdc.it

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

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

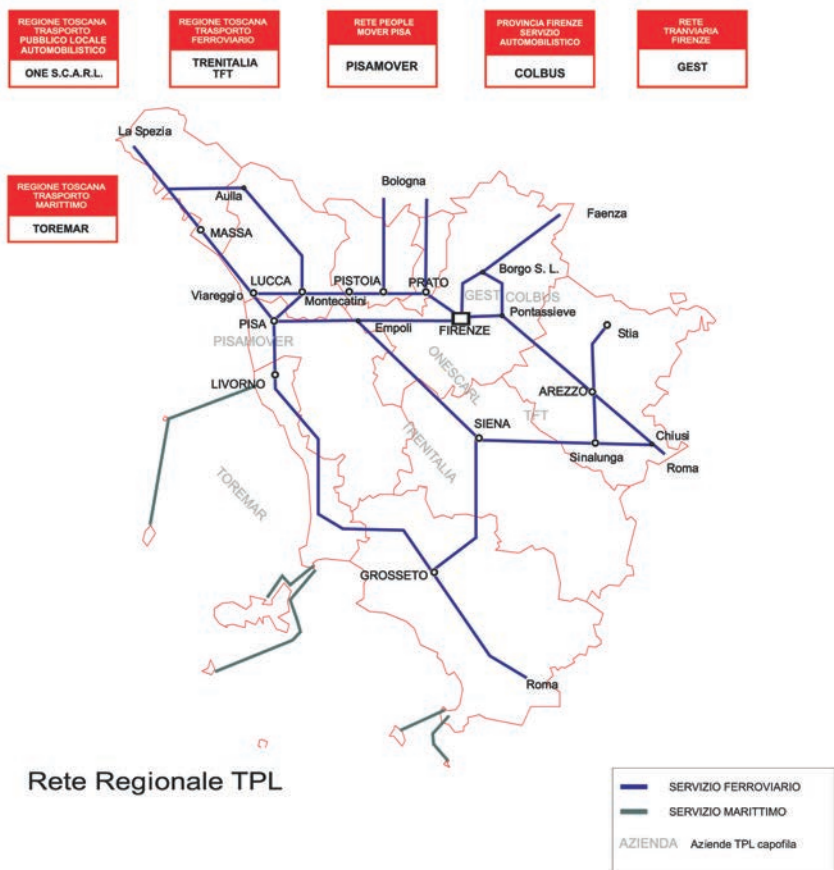
Parte seconda

## **Il sistema regionale del trasporto pubblico locale**

# Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

## 2.1 Grafo regionale della rete dei servizi TPL e relativi dati

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



## Sistema del trasporto pubblico locale di persone

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

### Passeggeri Gomma

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

### Passeggeri Ferro

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

### Passeggeri Nave

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

### Passeggeri Tramvia

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

### Passeggeri People Mover

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

### Personale Gomma

Settore	Amministrazione	495
	Manutenzione	355
	Movimento	4.235
Totale		5.085

Personale Ferro	
Settore	
	Amministrazione 103
	Manutenzione 320
	Movimento 1.379
Totale	1.802

Personale Nave	
Settore	
	Amministrazione 26
	Naviganti 238
Totale	264

Personale Tramvia	
Settore	
	Amministrazione 9
	Manutenzione 24
	Movimento 141
Totale	174

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

Soggetti Gestori	
Aziende	7

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

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



## 2.2 Soggetti erogatori

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per richiesta indennizzo abbonati regionali:

bonus.drt@trenitalia.it

Call Center:

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

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

199892021 per info e assistenza

800 906060 N° Verde da fisso per clienti mobilità ridotta

02 323232 per i clienti mobilità ridotta

www.trenitalia.com

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

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

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

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

Parte terza

## LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

# LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

## 3.1 Il sistema tariffario regionale sistema integrato Pegaso

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

Le tipologie dei titoli di viaggio Pegaso sono:

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

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

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

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

I percorsi su cui è valido il titolo:

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Ne hanno diritto:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

### 3.3 Trasporto bambini

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

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

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

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

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

passaggeri.

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

### 3.4 Trasporto persone a mobilità ridotta (PMR)

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

### 3.5 Trasporto bagagli

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

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

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

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

### 3.6 Trasporto animali

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

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

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

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

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

### 3.7 Doveri dei clienti

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

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

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

### 3.8 Sanzioni a carico dei clienti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

E' facoltà dell'autore della trasgressione inviare entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica eventuali scritti difensivi (modello di ricorso) e/o richiedere di essere ascoltato(\*) indirizzando la propria richiesta tramite raccomandata A/R oppure all'indirizzo PEC della Società esercente il servizio TPL territorialmente competente, 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.

(\*) A seguito delle limitazioni imposte dall'emergenza "covid-19" l'accesso agli uffici aziendali è sospeso

### 3.9 I diritti dei clienti

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

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

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

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

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

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

La società

## **Tiemme Spa**

esercente il servizio TPL nel Bacino  
di Piombino - Val di Cornia



Parte quarta

## **DESCRIZIONE DELL'AZIENDA**

**4**

Descrizione dell'azienda



# DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

## 4.1 Struttura giuridica

La Soc. Tiemme Spa gestisce operativamente il servizio automobilistico di TPL nel Bacino territoriale di Piombino - Val di Cornia in attuazione del contratto ponte 2018-2019 tra Regione Toscana e Soc. ONE scarl, di cui Tiemme Spa fa parte, e dei successivi atti d'obbligo imposti dalla Regione.

4

### ONE scarl (titolare del contratto)

Ragione Sociale: ONE scarl

Capitale sociale: 100.000 e i.v.

C.F. - P.IVA 06787250486

Sede legale: viale dei Cadorna 105 - 50129 Firenze

e-mail: info@onescarl.it

web: www.onescarl.it

### Società 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

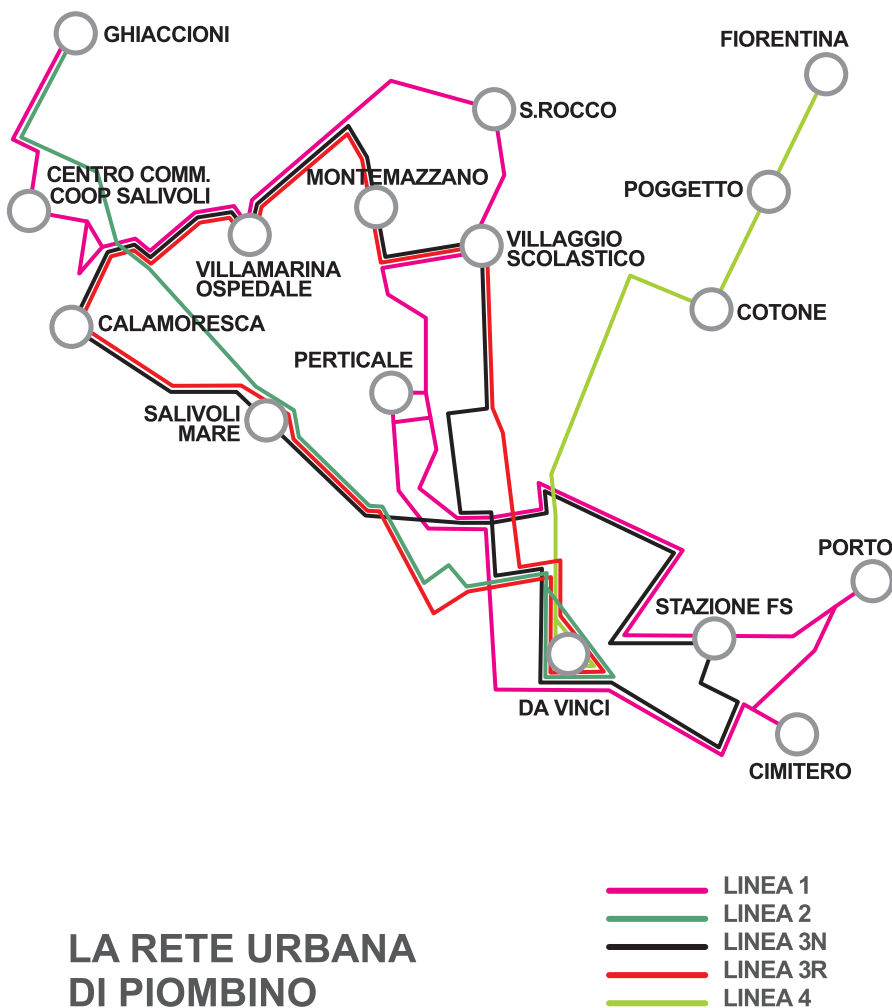
S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti - 53100 Siena - Tel 0577 204111

www.tiemmespa.it - segreteria@tiemmespa.it

Rappresentante legale : Presidente Dindalini Massimiliano

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

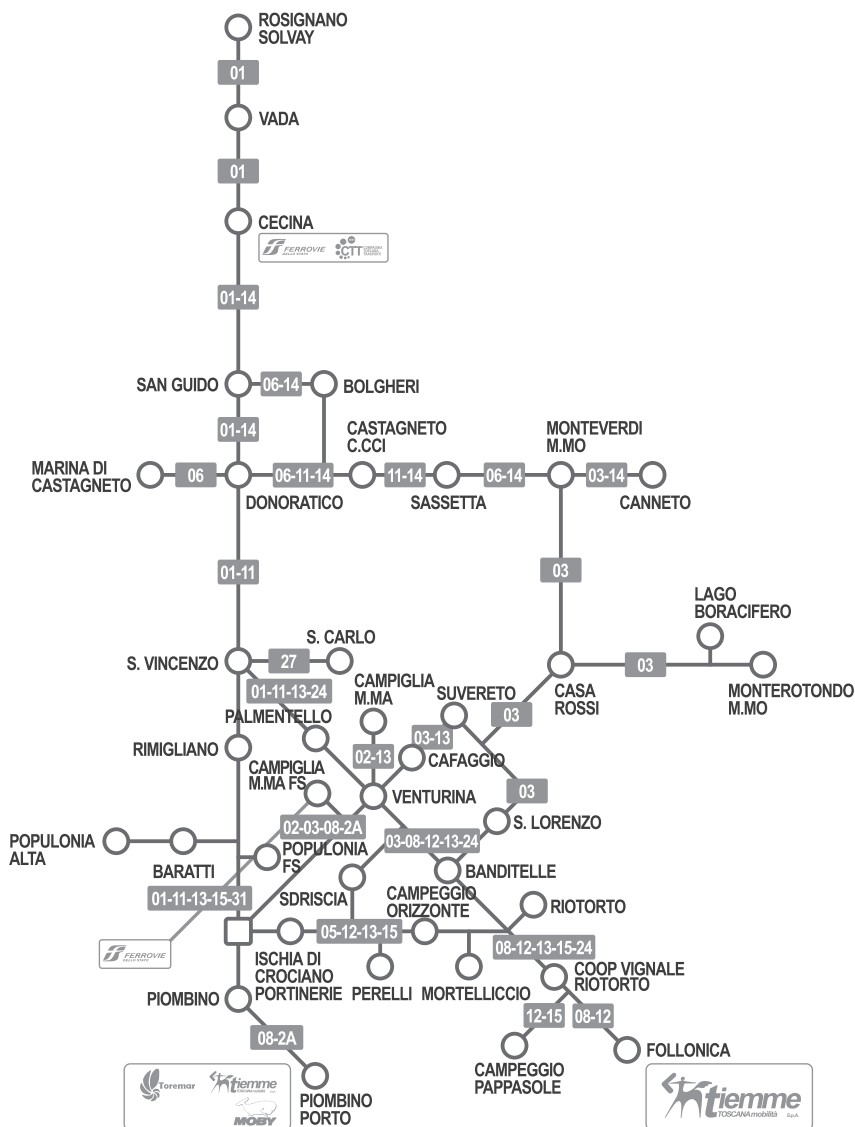
### Linee urbane



# Linee extraurbane

4

Descrizione dell'azienda



## LA RETE EXTRAURBANA DI PIOMBINO

## Dati relativi al TPL anno 2020

Area servita: Il servizio extraurbano serve un'area molto vasta che, attraverso le tre direttrici nord, interno e sud, collega a Piombino e fra loro non solo le località della Val di Cornia ma anche altri comuni della provincia di Livorno, Grosseto e Pisa. La rete urbane serve tutto il territorio del comune di Piombino ed è comunque costituita dalle linee operanti nell'area urbana di Piombino città e delle linee di collegamento con le frazioni.

Area servita (km <sup>2</sup> )	760
Lunghezza della rete (Km)	748
Percorrenza annua (autobus-km)	2.094.710
Posti-km offerti in un giorno feriale medio estivo	305.897
Posti-km offerti in un giorno feriale medio invernale	352.481
Passeggeri annui trasportati	737.755

Corrispettivo spettante da Contratto Ponte da Regione Toscana tramite ONE Scarl (euro) 5.043.399 (\*)

(\*) Importo fatturato relativo all'anno 2020 corrispondente al 95% dell'atto d'obbligo

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

Personale				
azienda	movimento	amministrazione	manutenzione	totale
Tiemme Spa sede operativa di Piombino	77	13	13	103

### 4.4 Logistica aziendale

n. Mezzi	
Autobus Urbani	5
Autobus Interurbani	52
Autobus Gran Turismo	2
<b>Totale Autobus Utilizzati</b>	<b>59</b>

Età del parco Bus	
AUTOBUS da 0 a 3 anni	11
AUTOBUS da 4 a 8 anni	7
AUTOBUS da 9 a 15 anni	24
AUTOBUS di oltre 15 anni	15

	autostazioni	presenziata	biglietteria
Piombino			
	Via L. da Vinci	si	si
Fermate dotate di pensilina			n. 68

#### 4.5 Servizi svolti (anno 2020)

Servizi di linea a frequenza (bus-km)	0
Servizi di linea ad orario fisso (bus-km)	2.094.710
Servizi a domanda/prenotazione (bus-km)	0
Servizi attrezzati per disabili	non effettuati

Parte quinta

## L'Offerta commerciale

5

L'offerta commerciale

# L'Offerta commerciale

## 5.1 Servizi di trasporto offerti (agg.to al 1 gennaio 2021)

### Servizi di linea a frequenza

Linea		Frequenza	Note
Urbano			
1	Ghiaccioni - Porto	60'	giornaliero; a domanda
2	Ghiaccioni - Via L. da Vinci	60'	giornaliero
3R	Via L. da Vinci- Villamarina -Via L. da Vinci	60'	giornaliero e notturno feriale (22.01 – 22.26)
3N	Via L. da Vinci- Villamarina -Via L. da Vinci	60'	giornaliero e notturno feriale (20.35 – 22.00)
4	Via L. da Vinci Poggetto - Fiorentina	60'	giornaliero

### Servizi di linea ad orario fisso

Linea	
Extraurbano	
01	Cecina - Donoratico - San Vincenzo - Piombino porto e ritorno
02	Campiglia M.ma - Venturina - Campiglia F.S. - Piombino e ritorno
03	Monterotondo - Canneto - Monte Verdi - Suvereto - Venturina - Campiglia F.S. e ritorno
05	Riotorto - Poderi Nuovi - Piombino e ritorno
06	Sassetta - Castagneto - Donoratico - Marina di Donoratico e ritorno
08	Follonica - Riotorto - Venturina - Piombino v. L. da Vinci - Piombino Porto e ritorno
2A	Venturina - Campiglia F.S. - Piombino F.S. - Piombino Porto e ritorno
11	Sassetta - Castagneto - Donoratico - San Vincenzo - Piombino e ritorno
14	Cecina - Donoratico/Bolgheri - Castagneto - Sassetta - Monte Verdi - Canneto e ritorno
31	Popolonia Alta - Baratti - Popolonia F.S. - Piombino e ritorno
Linee Parchi (Stagionali)	
13	Servizi per le spiagge - Piombino - Campiglia - Suvereto - Costa Est/Ovest
15	Piombino - Parcheggio Caldanelle - Parco Archeologico Baratti Popolonia Alta e ritorno

## Scuole dell'obbligo

Nell'ambito delle linee descritte, TIEMME offre un servizio per studenti delle scuole dell'obbligo, con orari e percorsi studiati per raggiungere la scuola e ritorno.

TIEMME offre il servizio sui seguenti percorsi:

### 26 Servizi interfrazionali Piombino

## Servizio estivo Piombino-Firenze a prenotazione

TIEMME, per raccogliere le richieste delle Amministrazioni Locali e per rispondere all'esigenze di mobilità della Clientela, a seguito dell'autorizzazione rilasciata dalla Regione Toscana, effettua il servizio di linea tra Piombino e Firenze che in circa 2 ore e mezzo assicura il collegamento. La linea ha cadenza giornaliera. L'autobus transita da Venturina Piazza della Fiera e da San Vincenzo cavalcaferrovia della stazione. Maggiori informazioni su orari e tariffe sono consultabili sul sito: [www.tiemmespa.it](http://www.tiemmespa.it).

## 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](http://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 fasce di garanzia.



## 5.3 Il sistema tariffario aziendale

Nel Bacino di Piombino - Val di Cornia è in vigore il seguente sistema tariffario generale

### Servizio urbano

Titolo di viaggio	tariffa in €
Biglietto valido 70 minuti	1,20
Biglietto valido 70 minuti acquistato a bordo	2,50
Carnet da 10 biglietti 70 minuti	11,00
Abbonamento mensile personale ordinario	28,00
Abbonamento mensile personale ISEE	22,00
Abb.to mensile personale integrativo extraurbano	5,00
Abbonamento trimestrale personale ordinario	76,00
Abbonamento trimestrale personale ISEE	60,00
Abb.to trimestrale personale integrativo extraurbano	15,00
Abbonamento annuale personale ordinario	246,00
Abbonamento annuale personale ISEE	207,00
Abb.to annuale personale integrativo extraurbano	50,00
Abbonamento annuale personale studenti	200,00
Abbonamento annuale personale studenti ISEE	159,00
Tessera personale di riconoscimento (obbligatoria x abb.ti)	6,00 (durata 3 anni)

Per il servizio urbano di Piombino è possibile l'acquisto de biglietto, valido 70' dall'ora di acquisto, tramite **SMS**, inviando, al n. **4860609** un messaggio con il testo "PIOMBINO", 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 di Piombino
Testo	PIOMBINO
Tariffa [€]	1,50

**N.B.:** il titolo è confermato dalla ricezione dell' SMS ed è valido dopo 5 minuti dall'inoltro della richiesta. Sul servizio urbano di Piombino 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 contatti (contactless) per semplice avvicinamento, senza inserimento. Caratteristiche e modalità di uso ed acquisto sono reperibili presso la biglietteria aziendale Ticket Point di Piombino e sul sito internet **www.tiemmespa.it**

## Pagamento con carta di Credito

Sul servizio urbano di Piombino è attivo un nuovo sistema di pagamento del biglietto con carta di credito a bordo del bus, senza pagamento del sovrapprezzo. Il sistema di pagamento funziona con tutte le carte di credito contactless dei circuiti Mastercard, Maestro e Visa. Fare il biglietto a bordo è semplice ed intuitivo: salendo sul bus urbano, è sufficiente avvicinare la propria carta di credito contactless o il proprio smartphone con funzione NFC attiva alla nuova oblitteratrice, attendere il bip di convalida e accomodarsi a bordo. Il biglietto è a tutti gli effetti un titolo di viaggio urbano, dal costo di 1,50 euro, senza nessuna maggiorazione, e dalla solita validità pari a 70 minuti. L'operazione è veloce come un bip: nessuna registrazione è richiesta; nessuna data di scadenza da ricordare; l'addebito arriva direttamente sul proprio estratto conto e, in caso di controllo, basterà comunicare al verificatore le ultime 4 cifre della sua carta di credito. Un sistema sicuro: per nessun motivo l'utente deve consegnare la propria carta di credito ai verificatori e, inoltre, se inavvertitamente si avvicina di nuovo la carta di credito alla macchinetta, la stessa non effettuerà altri prelievi visto che rileverà in automatico un biglietto in corso di validità.

## Servizi extraurbani (valori in €)

TARIFFE REGIONALI EXTRAURBANE				Valori in €					
fascia km.ca	Biglietto			Abbonamento personale					
	corsa semplice	a bordo	carnet 4 corse	settimanale ordinario	Mensile		trimestrale		
					ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	
0,1 -10	1,50	2,50	5,40	13,30	36,00	30,00	97,00	78,00	
10,1-20	2,60	4,00	9,40	17,20	46,50	38,50	126,00	100,00	
20,1-30	3,50	6,00	11,90	21,70	58,50	49,00	158,00	126,00	
30,1-40	4,50	7,00	14,40	25,90	70,00	58,50	189,00	151,00	
40,1-50	5,60	7,00	16,80	29,40	79,50	66,00	215,00	172,00	
50,1-60	6,20	8,00	18,60	30,90	83,50	69,50	225,00	180,00	
60,1-70	6,90	8,00	20,70	33,10	89,50	75,50	242,00	194,00	

TARIFFE REGIONALI EXTRAURBANE				Valori in €			
fascia km.ca	Abbonamento personale						
	annuale		10 mesi*		annuale		
	ordinario	ISEE	STUDENTI	STUDENTI ISEE	STUDENTI	STUDENTI ISEE	
0,1 -10	342,00	285,00	288,00	240,00	308,00	246,00	
10,1-20	442,00	366,00	372,00	308,00	398,00	318,00	
20,1-30	556,00	466,00	468,00	392,00	500,00	400,00	
30,1-40	630,00	527,00	525,00	439,00	598,00	478,00	
40,1-50	676,00	561,00	596,00	495,00	672,00	543,00	
50,1-60	710,00	591,00	626,00	521,00	706,00	571,00	
60,1-70	761,00	642,00	671,00	566,00	756,00	612,00	

\* valido da settembre a giugno

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 settimanale: valido 7 giorni dal lunedì alla domenica successiva.

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 10 mesi studenti: valido dal 1° settembre al 30 giugno successivo.

L'abbonamento annuale: valido per 12 mesi che decorrono dal primo giorno del primo mese di validità (es. se acquistato il 10 giugno, la validità parte dal 1 giugno del mese stesso e termina il 31 maggio dell'anno seguente).

## 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.

Nell'obiettivo del contenimento dell'emergenza COVID-19, ed in linea con le disposizioni emanate dalle autorità competenti, sono state sospese tutte le vendite dei titoli di viaggio a bordo. In caso di disattivazione dell'obliteratrice a bordo, gli utenti sono chiamati a scrivere a penna sul biglietto la data e l'orario della salita a bordo. In caso contrario l'utente è passibile di sanzione.

## Mancato utilizzo di abbonamenti

Gli abbonamenti annuali, per valide motivazioni quali perdita del lavoro, cambio di sede di lavoro o sede di residenza, maternità, malattia possono essere rimborsati con le seguenti modalità:

decurtazione di una penale dell'8% da calcolarsi sul valore nominale del titolo;  
detrazione dell'importo di "n" abbonamenti mensili della stessa classe chilometrica e tipologia dell'abbonamento annuale da rimborsare; ("n" corrisponde al numero di mesi intercorrenti dal primo mese di validità dell'abbonamento annuale al mese di riconsegna dello stesso). Le operazioni avvengono per periodi interi.

Non è ammesso il rimborso per abbonamenti scaduti ossia accettare richieste pervenute in tempi successivi al periodo di validità del titolo. La richiesta di rimborso può essere accolta fino a 4 mesi prima della scadenza annuale del titolo. Il rimborso avviene tramite l'emissione di un buono da utilizzarsi per l'acquisto di titoli di viaggio.

## 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.:** i costi sostenuti per l'acquisto degli abbonamenti al trasporto pubblico locale regionale ed interregionale potranno essere portati in detrazione fino ad un massimo di 250,00 euro. La detrazione è pari al 19% delle spese sostenute spetta anche se le stesse sono state sostenute per i familiari a carico.

La detrazione è ammessa esclusivamente se il pagamento avviene in maniera tracciabile con modalità elettronica (carta di credito/debito, bancomat). Per usufruire della detrazione è importante conservare il proprio abbonamento con relativo scontrino di pagamento ed allegarlo alla documentazione della propria denuncia dei redditi 2021.

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

## 5.4 Acquisto dei titoli di viaggio

### Biglietterie aziendali

**PIOMBINO** c/o terminal bus, Via L. da Vinci- Piombino

tel. 800.922.984 da rete fissa - tel. 199.168.182 da cellulare.

Orario dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 14.15 e dalle 14.30 alle 18.15

Sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.45. Chiuso i festivi.

La rete di vendita titoli di viaggio della Società Tiemme spa - sede operativa di Piombino è altresì costituita da n° 65 esercizi commerciali delle seguenti tipologie:

alimentari	n.	2
bar	n.	9
edicole	n.	9
cartolerie	n.	7
tabaccherie	n.	23
camping	n.	2
uffici turistici	n.	1
Agenzie di viaggio	n.	3
esercizi vari	n.	9

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.

Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuto al COVID-19 sono state sospese le vendite a bordo su tutte le linee aziendali. Si invita a consultare il sito internet per prendere visione di eventuali aggiornamenti.

## 5.5 Servizio informazione

Informazioni relative a servizi, orari, percorsi, tariffe, tipologie TdV, possono essere fornite presso le biglietterie indicate al precedente p.to 5.4.

Ulteriori informazioni - indirizzo sito web: **www.tiemmespa.it**

Parte sesta

## Relazioni con la clientela

6

Relazioni con la clientela

**One**

# Relazioni con la clientela

## 6.1 Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

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

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

## 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).
- Non è garantito il rispetto dei termini per la risposta nel caso in cui la segnalazione sia inoltrata seguendo modalità diverse da quelle indicate.
- Ai sensi dell'art.28 par.3 del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D.Lgs. 4 novembre 2014, n. 169, si precisa che, ogni passeggero, dopo aver fatto un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dall'inoltro, può presentare reclamo all'Autorità Regolatrice dei Trasporti per presunte infrazioni al regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

### 6.3 Numero verde Regione Toscana

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



Per i reclami degli utenti



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

### 6.4 Oggetti rinvenuti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi o nei locali di Tiemme spa 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, presso Tiemme sede operativa di Piombino in via L. da Vinci, 13 al numero 0565 260125 - 0565 260155.



## 6.5 Copertura assicurativa

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

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

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

Le procedure per accedere al rimborso sono:

- 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;
- Contattare la compagnia assicuratrice dell'Azienda, per esperire le procedure di rimborso dei danni subiti.

Tiemme Spa sede Piombino – Ufficio Sinistri – 0565 260124

Allianz Assicurazioni – Agenzia di Livorno – Viale Giosuè Carducci, 27 – 0586 423284

Parte settima

## **Gli impegni dell'azienda**

7

Gli impegni dell'azienda

**One**

# Gli impegni dell'azienda

## 7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume, per l'anno 2021, 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. Informazione alla clientela
6. Aspetti relazionali e di comunicazione
7. Livello di servizio commerciale e nel front office
8. Integrazione modale
9. 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 2020. Non viene indicato lo standard obiettivo al 31/12/2021 in considerazione del fatto che alla data di pubblicazione della presente carta dei servizi l'azienda non conosce il periodo temporale per il quale effettuerà il servizio tpl.

L'indagine di Customer Satisfaction svolta nel periodo novembre-dicembre 2020, in attuazione delle specifiche "Linee guida" emanate dalla Regione Toscana, non ha rilevato il valore di gradimento dell'utenza per i fattori "Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni" e "Servizi per disabili".

La suddetta indagine viene ripetuta annualmente intervistando i clienti del servizio direttamente, con personale appositamente incaricato, presso le 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.

In considerazione della particolare situazione di emergenza sanitaria in atto al momento dell’indagine e della riduzione del numero di utenti registrata sui servizi di trasporto pubblico le interviste sono state effettuate esclusivamente alle fermate e non a bordo al fine di evitare affollamenti sui mezzi.

Fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Incidentalità	n° sinistri/km di servizio (ogni 100.000 km)	<b>0.000026</b>	Base dati aziendali
Vetustà dei mezzi (n.veicoli per classi di età)	Tra 0 e 5 anni	<b>19 %</b>	Base dati aziendali
	Tra 6 e 10 anni	<b>13 %</b>	
	Tra 11 e 15 anni	<b>42 %</b>	
	Oltre 15 anni	<b>26 %</b>	
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>85</b>	indagine

Fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
affidabilità	km svolti/ km programmati	<b>100%</b>	Base dati aziendali
	n. mezzi di scorta disponibili nell’ora di punta	<b>16</b>	Base dati aziendali
Puntualità (corse con ritardo per entità in minuti)	Tra 5 e 15 minuti	<b>0,02 %</b>	Base dati aziendali
	Tra 16 e 30 minuti	<b>0,03 %</b>	
	Oltre 30 minuti	<b>0,01%</b>	
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>71</b>	indagine

## Fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI(\*)

indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza	ogni 15 gg.	Base dati aziendali
Pulizia straordinaria bus	Frequenza	ogni 120 gg	Base dati aziendali
Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza	1 intervento/g	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>72</b>	indagine

(\*) Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta al covid-19 sono state effettuate pulizie aggiuntive e sanificazioni giornaliere sui mezzi e nei locali di servizio al cliente.

## Fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale ribassato/totale bus	<b>78 %</b>	Base dati aziendali
Climatizzazione	n° bus climatizzati/totale bus	<b>94,7 %</b>	Base dati aziendali
Pensiline	n° fermate con pensilina/totale fermate	<b>11 %</b>	Base dati aziendali
Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/totale autostazioni	<b>100 %</b>	Base dati aziendali
Corse sature/corse affollate (***)	n° corse urbane sature (*)/totale corse urbane	<b>0,00 %</b>	Base dati aziendali
	n° corse affollate extraurbane (**)/totale corse extraurbane	<b>0,00 %</b>	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>73</b>	indagine

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

(\*\*) corsa affollata: con passeggeri in piedi oltre 15'.

(\*\*\*) Nel rispetto delle disposizioni sia governative che regionali recanti le misure di distanziamento per contrastare e contenere l'emergenza COVID-19, sono state predisposte corse aggiuntive a supporto delle linee più utilizzate.

Fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	3.000.	Base dati aziendali
Cartine linee	n° copie mappa dei servizi offerti diffuse	3.000	Base dati aziendali
Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni telefonico	7.00 - 19.00	Base dati aziendali
Orario in palina	n° paline con orario /totale paline	100 %	Base dati aziendali
Sito internet	Presenza sito internet	www.tiemmespa.it	Base dati aziendali
Segnalazione emergenze	n° telefonico	800.922.984 da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>74</b>	indagine

Fattore ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento del personale/totale reclami	18 %	Base dati aziendali
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100 %	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>75</b>	indagine

## Fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Punti vendita	n° punti vendita/ n° comuni serviti	<b>65/36</b>	Base dati aziendali
Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo/totale linee	<b>100 % (*)</b>	Base dati aziendali
Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg.	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>72</b>	Indagine

(\*) \* Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta al covid-19 sono state sospese le vendite a bordo su tutte le linee aziendali.

## Fattore INTEGRAZIONE MODALE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità/totale punti di fermata	<b>0,90 %</b>	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	<b>21 %</b>	Base dati aziendali
<b>Percentuale di soddisfazione della clientela</b>		<b>75</b>	Indagine

## Fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020		Modalità e periodicità della rilevazione
Carburanti speciali	consumi di carburanti speciali /totale consumi carburante	100 %		Base dati aziendali
Dispositivi	n° veicoli a norma Euro X - metano - elettrici/totale veicoli	Euro 2	19 %	Base dati aziendali
		Euro 3	30 %	
		Euro 4 - 5	28 %	
		Euro 6	23 %	
		metano	0 %	
		elettrici	0 %	
Percentuale di soddisfazione della clientela		75		indagine

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

La società Tiemme 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

Gli impegni dell'azienda

## 7.5 Certificazioni aziendali

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 (EN13816:2002).

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 srl e TUV Rhein and Italia srl:

- Qualità (ISO 9001:2015) con emissione del certificato in data 16.04.2018;
- Ambientale (ISO 14001:2004), certificato emesso in data 27.07.2018;

- SA 8000:2014, data di emissione certificato 03.08.2019;
- Sicurezza (OHSAS 18001:2007), certificato emesso in data 17.10.2018;
- EN 13816:2002 certificazione del servizio linee regionali 130/131/50G/51G emesso il 11.03.2019

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.

REGIONE  
TOSCANA



**One**

OPERATORE UNICO  
DEL TRASPORTO PUBBLICO  
IN TOSCANA