

CARTA DEI SERVIZI



Comune di Subbiano



Comune di Capolona



Comune di Castelfiorentino



Comune di Monte Argentario



Comune di Castiglione della Pescaia

I risultati raggiunti in questi anni da Tiemme rispecchiano la visione chiara e di prospettiva da parte dei soci, che hanno creduto in un'azienda che ancora oggi si conferma essere una delle eccellenze del trasporto su gomma.

Questa fiducia è rafforzata e consolidata dalla capacità di Tiemme di creare soluzioni concrete e innovative alle esigenze che amministrazioni ed istituzioni si trovano a riscontrare ogni giorno da parte dei propri cittadini ed utenti.

Il nostro lavoro è frutto di una profonda conoscenza e dell'ascolto del territorio su cui operiamo, conoscenza che deriva anche dalle società madri di Tiemme, rispettivamente: TRAIN S.p.A. per la provincia di Siena; L.F.I. S.p.A per la provincia di Arezzo e R.A.M.A S.p.A. per la provincia di Grosseto.

La storicità di queste società, e il loro legame con il territorio, ci permette di avere dialogo agevolato con le amministrazioni e, di conseguenza, di comprendere le loro necessità e offrire soluzioni mirate.

Da questo punto di vista la nostra azienda nel corso del tempo è diventata un gruppo di riferimento anche nel supporto ai miglioramenti logistici, come quelli collegati al PNRR, che ci hanno visti come interlocutori nell'affiancare e gestire le situazioni determinate dai nuovi interventi.

Alla luce dei servizi esistenti, della diversificazione territoriale e di quella delle linee di business che sta procedendo in modo organico, nell'ultimo anno abbiamo continuato la nostra politica di investimenti nelle nuove tecnologie di tracciabilità e controllo, nell'acquisto di nuovi mezzi, per ampliare e migliorare il parco macchine, e nella logistica dei depositi. Grazie all'AVM (Automatic Vehicle Monitoring) possiamo monitorare in tempo reale tutti i bus in movimento e controllare la loro posizione, il percorso effettuato e la velocità, offrendo un servizio migliore e più puntuale. Per quanto riguarda gli autobus, gran parte delle risorse sono state investite anche in mezzi ad alimentazione alternativa green, che sono andati a comporre la nostra flotta. Ad oggi svolgiamo i nostri servizi con circa 200 autobus (tra cui non sono più presenti gli euro2).

Per concludere mi sento di dire che tutto questo è possibile, ed è stato possibile, grazie a quello che è il vero tesoro di Tiemme e cioè il grande valore delle persone. Mi riferisco ai soci, al management e a tutte le donne e gli uomini che lavorano con passione e competenza che hanno permesso alla nostra azienda di raggiungere questi risultati sia in termini di crescita, che di innovazione e servizi.



Guido Delmirani
Presidente Tiemme Spa

INDICE

1. Presentazione della carta	4
1.1. Riferimenti normativi	4
1.2. Principi ispiratori della carta	4
1.3. Finalità della carta	6
1.4. Elenco associazioni degli utenti	6
2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale	8
2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale	8
2.2. Soggetti erogatori	11
3. Descrizione dell'Azienda	12
3.1. Struttura giuridica	12
3.2. Grafo della rete aziendale	12
3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto	13
3.4. Logistica aziendale	13
3.5. Tipologie dei servizi offerti	14
4. Offerta commerciale	15
4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi	15
4.2. Servizi prenotazione	15
4.3. Il sistema tariffario	15
4.4. Acquisto dei titoli di viaggio	19
4.5. Trasporto bagagli e bici al seguito	19
4.6. Trasporto animali	19
4.7. Servizio informazione	19
5. Condizioni di viaggio	21
5.1. Doveri degli utenti	21
5.2. Sanzioni a carico dei clienti	25
5.3. Diritti dei clienti	26
5.4. Oggetti smarriti	27
5.5. Risarcimento danni a persone e bagagli	27
6. Relazioni con la clientela	28
6.1. Trattamento dei dati personali	28
6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico	28
6.3. Procedura dei reclami	28
6.4. Procedure Conciliative e Giudiziarie	29
6.5. Numero Verde della Regione Toscana	30
7. Gli impegni di TIEMME Spa	31
7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità	31
7.2. Indagini di Customer satisfaction	38
7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	40
7.4. Certificazioni	41
7.5. Copertura assicurativa	41
7.6. Osservatorio aziendale della qualità	42
TABELLE	
Tabella 1 - Punti di contatto TIEMME Spa	43
Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction	50
TARIFFE	
Tabella 2 - Sistema tariffario	44
GRAFO DELLE RETI AZIENDALI	53

1. Presentazione della carta

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva P.C.M. 27.01.1994 “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 31.07.1998 n. 42 “Norme per il trasporto pubblico locale”, che all’articolo 26 stabilisce l’obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dalla Giunta Regionale, e successive modificazioni;
- 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
- Delibera del Consiglio Regione Toscana n. 246/2001 e n. 55/2002. (schema tipo della CDS dei trasporti)
- Delibera ART n. 28/2021 contenuto minimo dei diritto degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus riguardo al trattamento dei reclami.

1.2 Principi ispiratori della carta

TIEMME Spa gestisce il servizio di trasporto pubblico nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”.

1.2.1 Uguaglianza ed imparzialità

TIEMME Spa eroga servizi garantendo:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture gestite, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

1.2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di TIEMME Spa garantire un servizio continuo e regolare, nel rispetto dell’orario pubblicato e diffuso, oltre alla riduzione della durata di eventuali disservizi. In questi casi comunque si garantiscono direttamente:

- la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario,

tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate;

- l'attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio in casi di necessità;
- l'impegno per la tempestiva, capillare e diffusa comunicazione della effettuazione di eventuali scioperi, e l'effettuazione dei servizi minimi esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- La pubblicazione delle informazioni di cui sopra anche in internet sul sito aziendale "www.tiemmespa.it".

1.2.3 Diritto di scelta

TIEMME Spa assume iniziative per garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni modali. Particolare attenzione è posta all'integrazione dei servizi ferro-gomma nei territori in cui effettua servizio.

1.2.4 Trasparenza e Partecipazione

E' cura di TIEMME Spa favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A questo scopo l'Azienda trasmette informazioni sul servizio e riconosce al Cliente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami a cui si impegna per dare sollecito riscontro. Allo scopo sono stati istituiti appositi servizi cui si rimanda la tabella 1 a pag. 43.

In particolare, TIEMME Spa ha istituito un Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico, per 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.

TIEMME Spa si impegna, altresì, a consultare le Associazioni degli utenti indicate nella presente carta prima della adozione della carta dei servizi.

TIEMME Spa acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso ed aggiorna la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità successivamente indicate.

1.2.5 Efficienza ed efficacia del servizio

TIEMME Spa effettua il servizio di trasporto pubblico locale su gomma come disposto dalla Regione Toscana. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali ritenute più funzionali.

TIEMME Spa si impegna:

- ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta;
- a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima;
- a 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.

Da, inoltre, atto che quanto previsto dalla legge 81/2008 è pienamente rispettato.

1.2.6 Cortesia e disponibilità del personale aziendale

TIEMME Spa si impegna a curare in modo particolare i rapporti tra il proprio personale ed i Clienti affinché siano improntati a cortesia, rispetto, disponibilità così da agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Si preoccupa, inoltre, di garantire la riconoscibilità del personale aziendale, sia dal lato visivo, che da quello delle comunicazioni telefoniche.

1.2.7 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

TIEMME Spa opera in modo da assicurare piena informazione al Cliente circa le modalità di prestazione dei servizi, curando sia la chiarezza e la comprensibilità dei testi, sia la loro accessibilità al pubblico.

1.2.8 Condizioni principali di prestazione del servizio

La prestazione del servizio TIEMME Spa è sottoposta a quanto stabilito nei contratti di servizio stipulati con i Comuni. L'orario di servizio al pubblico è affisso in ogni fermata e stazione aperta al pubblico. Variazioni programmate al servizio dovute a lavori e scioperi vengono portate a conoscenza dell'utenza tramite l'affissione di avvisi presso le rivendite di biglietti, a bordo dei mezzi e presso le stazioni e fermate. Altre indicazioni particolari vengono riportate sul titolo di viaggio.

1.3 Finalità della carta

1.3.1 La carta come strumento di conoscenza

Con la carta dei servizi, TIEMME Spa:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di presentazione 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 ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

1.3.2 La carta come strumento di partecipazione

Con la carta dei servizi, TIEMME Spa:

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

1.3.3 La carta come strumento di tutela

Con la carta dei servizi, TIEMME Spa:

- 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 Elenco Associazioni degli utenti

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

Elenco regionale delle associazioni consumatori e degli utenti, aggiornamento annuale 2023

Nel mese di settembre dell'anno 2023 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

Adiconsum Toscana

Sede regionale Via Carlo Del Prete, 135 - 50127 FIRENZE
Tel. 055.3269042

Federconsumatori ed Utenti Toscana

Sede regionale Via A. Tavanti, 3 - 50134 FIRENZE
Tel. 055.217195

Confconsumatori Federazione Regionale Toscana

Sede regionale Via della Prefettura, 3 - 58100 GROSSETO
Tel. 0564.417849

Cittadinanzattiva Toscana

Sede regionale Via Bonanno Pisano - 56126 PISA
Tel. 050.996306

Codacons Toscana

Sede regionale Via P. Francavilla, 14/e - 50142 FIRENZE
Tel. 055.7398841

Movimento Difesa del Cittadino

Sede regionale Largo Molinuzzo, 13 - 51100 PISTOIA
Tel. 0573.26682

ADUSBEP Toscana Onlus

Sede regionale Lungarno Soderini, 11 - 50124 FIRENZE
Tel. 055.361935

Movimento Consumatori Toscana

Sede regionale Viale I. Nievo, 32 - 57121 LIVORNO
Tel. 0586.375639

ADOC Toscana

Sede regionale Via Vittorio Corcos, 15 - 50142 FIRENZE
Tel. 055.7325586

AECI Regione Toscana

Sede regionale VIA SAN FRANCESCO, 2 - 56033 CAPANNOLI-PISTOIA
Tel. 0587.710961

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

I servizi gestiti da TIEMME SpA sono inseriti nel sistema regionale del trasporto pubblico di seguito rappresentato:



Rete Regionale TPL



Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma, ferro, nave e tram-
via valido per l'anno 2023.

INDICATORE	DATO	NOTE
ferro	km. 23.129.663	
rete ferro	km. 1.563	
gomma	km. 107.947.666	
rete gomma	km. 14.772	
nave	nm 248.379	
linee nautiche	nm 233,6	

Abitanti Toscana

3.661.981 aggiornato al 1/01/2023

Passeggeri gomma

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	1.851.781
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.241.471
passeggeri annui trasportati:	159.679.126

Passeggeri ferro

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	321.221
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	3.331.583
passeggeri annui trasportati:	64.705.844

Passeggeri nave

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	42.147
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	24.849
passeggeri annui trasportati:	1.608.884

Personale gomma

settore amministrazione	530
settore manutenzione	309
settore movimento	4.117
totale	4.956

Personale ferro

settore amministrazione	124
settore manutenzione	332
settore movimento	1.397
totale	1.853

Personale nave

settore amministrazione	29
settore naviganti	254
totale	283

Soggetti gestori (aziende): 4

Compensi

da RT (ferro)	€ 274.907.657
da RT (gomma)	€ 316.578.022
da EE.LL. (gomma)	€ 12.824.820
da RT (nave)	€ 20.119.285
da RT (tramvia)	€ 14.878.587

2.2 Le Aziende di Trasporto Pubblico Locale

La tabella seguente riporta le aziende che gestiscono la Rete di Trasporti descritta nel paragrafo (dati Regione Toscana):

SOGGETTO GESTORE	INDIRIZZO	TEL. E FAX	TEL., FAX ED EMAIL UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	NUMERO VERDE E SITO WEB
AUTOLINEE TOSCANE SPA	Via del Progresso, 6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	T 055 8490505	800142424 (numero verde) (lunedì-domenica 6 - 24) servizio clienti@at-bus.it	www.at-bus.it
TRENITALIA S.p.A.	Dir. Regionale Toscana Viale S. Lavagnini, 58 50129 Firenze direzione.toscana@trenitalia.it numero verde: 800906060 da telefono fisso per clienti a mobilità ridotta	F 055 2353953	vertenze.dr@trenitalia.it per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni ecc.) rimborsi.dr@trenitalia.it per richiedere informazioni sullo stato di una pratica di rimborso già avviata tramite i canali ufficiali bonus-dr@trenitalia.it per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionali. Call center: 892021 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFreccia e Trenitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'operazione desiderata. +39 0668475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle ore 00:00 alle ore 6:59 è permesso lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle ore 7:00 della mattina seguente. 06 3000 per informazioni sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza. Cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla circolazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario. Prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle ore 6:45 alle ore 21:30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti.	
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	T 0575 39881 F 0575 28414 (Via G.Monaco 37) F 0575 292981 (Via C. Concini 2)	Ticket Point piazza Repubblica 1 - Arezzo T 800100403 gratuito da fisso T 199122344 da cell. a pagamento reclami.aretzo@tiemmespa.it	
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremar	Piazzale dei Marmi, 12 57123 Livorno	F 0586 224624	callcenter@toremari.it URP: urp@toremari.it	800304035 www.toremari.it

3. Descrizione dell’Azienda

3.1 Struttura giuridica

TIEMME Spa è una Società per Azioni avente sede legale in Arezzo, via Guido Monaco, 37.

3.2 Grafo della rete aziendale

E’ riportato nella pagina 53.

Chilometri annui percorsi - comune di Castelfiorentino:	20.608,45 km
Chilometri annui percorsi - comune di Monte Argentario:	52.140,49 km
Chilometri annui percorsi - comune di Castiglione della Pescaia:	67.588,37 km
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Castelfiorentino :	612
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Castelfiorentino :	2.178
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Monte Argentario :	2.341
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Monte Argentario :	2.766
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Castiglione della Pescaia:	10.899
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Castiglione della Pescaia :	20.100
Totale passeggeri annui trasportati comune di Castelfiorentino:	4.193
Totale passeggeri annui trasportati comune di Monte Argentario:	53.355,60
Totale passeggeri annui trasportati comune di Castiglione della Pescaia:	29.663,60

- I corrispettivi 2023 spettanti sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il comune di Castelfiorentino, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel contratto di servizio, ammontano ad € 45.312,00+ iva 10%.

- I corrispettivi 2023 spettanti sulla base del contratto di servizio stipulato con il comune di Monte Argentario, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel Contratto di Servizio, ammontano ad € 114.820,00+ iva 10%.
- I corrispettivi 2023 spettanti sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il comune di Castiglione della Pescaia, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel Contratto di Servizio, ammontano ad € 132.285,00+ iva 10%.

3.3 Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2023

<i>Settore</i>	<i>Personale addetto</i>
Personale al movimento (addetti, Capo piazzale, Ufficio, Acquisti)	99
Officina (Manutenzione mezzi)	6
Personale Amministrazione (Uffici)	17
Totale addetti dell'azienda	122

3.4 Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2023

3.4.1. Settore Servizi su Gomma

Il materiale del parco macchine TIEMME è composto prevalentemente da:

- mezzi per il servizio passeggeri

Le nostre sedi:

Arezzo - Sede legale

Sede legale e operativa
Via Guido Monaco, 37
52100 Arezzo

Sedi operative:

Strada di Gabbricce, 14 - Castellina Scalo
53035 Monteriggioni (SI)

Viale Toselli, 6
53100 Siena

Via Trieste, 4
58100 Grosseto

Telefono 0577 304939
e-mail segreteria@tiemmespa.it

3.5 Tipologie di servizio offerto

TIEMME S.p.A. effettua:

- Servizi di Trasporto Pubblico Locale;
- Servizi di Trasporto scolastici per conto delle amministrazioni locali Toscane;
- Linee a lunga percorrenza;
- Servizio a chiamata;
- Servizi sostitutivi;
- Servizi Turismo;
- Attività di officina.

4. Offerta commerciale

4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2023

I servizi di trasporto offerti comprendono:

- Servizio su gomma:
 - a) Servizi di linea ad orario fisso (TPL)
 - b) Servizi a prenotazione (SIENA-FIUMICINO / LINEE MARE)
 - c) Scuolabus

4.2 Servizi prenotazione

- Linea Fiumicino-Siena
- Linee Mare Estive

4.3 Il sistema tariffario

Il sistema tariffario di TIEMME S.p.A. è suddiviso in:

- sistema tariffario Regionale “PEGASO”;
- sistema tariffario valido per i Servizi Integrati TRENO/BUS - denominato “Pegasino”;
- sistema tariffario regionale per i servizi TPL gestiti direttamente da TIEMME;

Nella tabella 2 da pag. 44 a pag. 49, sono riportate analiticamente tutte le informazioni del sistema tariffario sopra descritto.

TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

4.3.1 “Pegaso”

Pegaso è un sistema che garantisce l’accesso indifferenziato a tutte le diverse modalità di trasporto regionale combinato fra reti extraurbane ed urbane su treno e bus.

I titoli di viaggio Pegaso possono essere acquistati presso le biglietterie aziendali e nei punti vendita autorizzati del territorio regionale ed on-line sul sito www.tiemmespa.it.

Tipologie titoli di viaggio:

- **Biglietto giornaliero** ha una validità temporale che va dalle 00,00 alle ore 24,00 del giorno di convalida.
- **Abbonamento mensile** validità di un mese solare, cioè a partire dal primo all’ultimo giorno del mese di riferimento. L’abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.
- **Abbonamento annuale** validità di 12 mesi a partire dal mese di acquisto. L’abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.

E’ consentito l’acquisto di abbonamenti a tariffa ISEE ridotta per gli utenti appartenenti alla fascia ISEE del proprio nucleo familiare inferiore al valore di € 36.151,98 (per la sanità fascia A).

4.3.2 Pegasino per i servizi integrati bus/treno (TFT)

E’ un sistema tariffario integrato bus extraurbano - treno TFT; tale servizio integrato riguarda sia relazioni combinate BUS + TRENO TFT che relazioni comuni, per origine e destinazione, ai due sistemi di trasporto. Esso prevede le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietto di corsa semplice,
- abb.to settimanale personale,

- abb.to mensile personale / abb.to mensile personale ISEE (*)
- abb.to trimestrale personale / abb.to trimestrale personale ISEE (*)
- abb.to 10 mesi studenti set-giu personale ordinario/abb.to 10 mesi studenti set-giu personale ISEE (*)
- abb.to annuale personale / abb.to annuale personale ISEE (*)

(*) vedi modalità di fruizione delle tariffe ISEE al punto 4.3.1.

Le tariffe sono riportate sulle tabelle da pag. 44 a pag. 49.

4.3.3 Titoli agevolati

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.

Ne hanno diritto:

- a. invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- b. invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- c. soggetti privi della vista o sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2 aprile 1968 n. 482;
- d. persone disabili riconosciute in situazione di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della L. 3 febbraio 1992 n. 104;
- e. invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alla legge 28 marzo 1968 n. 406, 11 febbraio 1980 n. 18 e 21 novembre 1988 n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11 ottobre 1990 n. 289;
- f. mutilati o invalidi di guerra;
- g. Cavalieri di Vittorio Veneto, i titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge 16 marzo 1983, n. 75 (Concessione di un diploma d'onore attestante la qualifica di combattente per la libertà d'Italia 1943-1945), ai decorati al valor militare, ai perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- h. Cittadini di età superiore ai sessantacinque anni:
 1. se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, percettori di un reddito annuo personale ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n.140 e successive modificazioni;
 2. se coniugati, qualora il reddito personale del richiedente non superi quello indicato al punto 1) ed il reddito annuale di coppia non superi 2,5 volte il medesimo limite, ovvero se il reddito del richiedente superi quello indicato al punto 1) ma il reddito di coppia non superi il doppio del medesimo limite.

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

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

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

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

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

La validità dei titoli di viaggio rilasciati in base alla presente normativa ad invalidi che abbiano diritto di accompagnamento, viene estesa senza sovrapprezzo all'eventuale accompagnatore. I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati solo se in possesso di una tessera di riconoscimento del costo di € 6,00 e valida 5 anni dalla data del rilascio.

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

Titolo di viaggio	Validità	valori in €		
			Capoluoghi	Minori
Biglietto urbano	giornaliero		1,50	1,20
Biglietto extraurbano < 50 km	A/R	1,50		
Biglietto extraurbano > 50 km	A/R	6,20		
Biglietto extraurbano < 50 km celere	A/R	1,70		
Biglietto extraurbano > 50 km celere	A/R	6,80		
Abbonamento urbano	Annuale	62,00		
Abbonamento urbano minimo INPS	Annuale	37,00		
Abbonamento extraurbano < 50 km	Annuale	103,00		
Abb.to extraurbano < 50 km minimo INPS	Annuale	62,00		
Abbonamento extraurbano > 50 km	Annuale	196,00		
Abb.to extraurbano > 50 km minimo INPS	Annuale	118,00		
Abb.to urbano + extraurbano < 50 km	Annuale	155,00		
Abb.to urb. + extr. < 50 km minimo INPS	Annuale	93,00		
Abb.to urb. + extr. > 50 km	Annuale	232,00		
Abb.to urb. + extr. > 50 km minimo INPS	Annuale	139,00		

4.3.4 Sistema tariffario relativo ai biglietti emessi per i servizi TPL urbani

E' un sistema tariffario URBANO; tale servizio riguarda i servizi urbani svolti da Tiemme sui comuni di Monte Argentario, Castiglione della Pescaia e Massa Marittima:

Biglietto a tempo (validità 70 minuti)
Biglietto a tempo a bordo (validità 70 minuti)
Carnet 10 biglietti orari (validità 70 minuti ognuno)
Abbonamento mensile ordinario personale
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE
Abbonamento trimestrale ordinario personale
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE
Abbonamento annuale ordinario personale
Abbonamento annuale ordinario personale ISEE
Abbonamento annuale studenti personale
Abbonamento annuale studenti personale ISEE

- (*) vedi modalità di fruizione delle tariffe ISEE al punto 4.3.1.

4.3.5 Sistema tariffario relativo ai biglietti emessi per i servizi TPL extraurbani

E' un sistema tariffario EXTRAURBANO; tale servizio riguarda i servizi urbani svolti da Tiemme sui comuni di Castelfiorentino, Capolona, Subbiano.

Biglietto corsa semplice
Biglietto corsa semplice a bordo
Carnet 4 corse
Abbonamento mensile ordinario personale
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE
Abbonamento trimestrale ordinario personale
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE
Abbonamento annuale ordinario personale
Abbonamento annuale ordinario personale ISEE
Abbonamento 10 mesi studenti Sett-Giu personale
Abbonamento 10 mesi studenti Sett-Giu personale ISEE
Abbonamento annuale studenti personale
Abbonamento annuale studenti personale ISEE

- (*) vedi modalità di fruizione delle tariffe ISEE al punto 4.3.1.

4.4 Acquisto dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) posso essere acquistati presso:

- **Biglietterie Aziendali**

- TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 -52100 AREZZO orario di apertura:
ultimi 3 giorni e primi 2 giorni lavorativi del mese: 7:30-13:30 / 14:00-18:30
resto del mese: lunedì-sabato 8:00-13:30 / lunedì e giovedì pomeriggio 15:30-17:00
i festivi.

- **Rivendite**

E' possibile acquistare i titoli di viaggio TIEMME per linee TPL e Linee a Prenotazione presso tutte le rivendite autorizzate attive sui territori (dettaglio nel sito www.tiemmespa.it).

La rete di vendita titoli di viaggio della Società TIEMME Spa è altresì costituita da n. 62 esercizi commerciali.

- **Pay and Go:**

Tiemme sta implementando i propri servizi con la tecnologia contactless che permette l'acquisto dei biglietti direttamente a bordo dei bus con carta bancaria.

Tale servizio è già attivo nei bus di Monte Argentario e Castiglione della Pescaia.

Per essere in regola è sufficiente mostrare al personale addetto al controllo esclusivamente le ultime 4 cifre della carta bancaria con cui è stato effettuato il pagamento, l'addebito arriva direttamente sul proprio estratto conto.

- **Acquisto "on-line"**

E' attivo il servizio di acquisto titoli di viaggio "on-line" (web, smartphone e computer) collegandosi al sito www.tiemmespa.it seguendo le semplici ed intuitive indicazioni del servizio.

- **Vendita a bordo dei bus servizi TPL**

La vendita a bordo è effettuata a prezzo maggiorato come specificato nel tariffario. E' possibile solo in presenza delle condizioni di sicurezza e regolarità del servizio ed è sospesa durante le operazioni di verifica. L'utente è invitato a munirsi di moneta di piccolo taglio inquanto l'autista non è tenuto a corrispondere resti. L'impossibilità di acquisto a bordo non ti esime dalle sanzioni previste per chi è sprovvisto di valido titolo di viaggio.

- **Vendita a bordo dei bus servizi a prenotazione**

È data la possibilità all'utente di acquistare a bordo dei mezzi il biglietto, soltanto nel caso di disponibilità di posti liberi.

4.5 Trasporto bagagli

Vedi condizioni di viaggio 5.1 - 5.1.1

4.6 Trasporto animali

Vedi condizioni di viaggio 5.1 - 5.1.1

4.7 Servizio informazione

Il servizio informazioni è garantito secondo le seguenti modalità:

- Call center al numero verde 800100403 (da rete fissa) 199122344 (da cellulare): nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

- Via e-mail: commerciale@tiemmespa.it
- Presso la biglietteria e rete di vendita aziendale
- Sito internet ww.tiemmespa.it
- Canali social: facebook.com/tiemmespa, instagram.com/tiemme_spa/,
<http://www.linkedin.com/company/tiemme-spa/>,
<http://www.youtube.com/channel/UC72E3S2Uxznua97FZbptkA>

Vedi tabella 1 a pag. 43.

5. Condizioni di viaggio

5.1 Doveri degli utenti - condizioni di viaggio applicate ai servizi TPL

DOVERI DEI CLIENTI (DEL. C.R. 245/01 e L.R. 42/98)

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

- a) munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, validarlo al primo utilizzo (salvo quanto previsto al successivo punto 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 di 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 sono provvisti. L'obbligo non è pertanto previsto per i mezzi sprovvisti di cinture di sicurezza.

CONDIZIONI DI VIAGGIO PER BAMBINI

I bambini di altezza 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 gli altri vige l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.

Il trasporto passeggeri 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.

REGOLAMENTO TRASPORTO DI BAGAGLI AL SEGUITO

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, ispersioni 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.

TRASPORTO PERSONE MODILITA RIDOTTA P.M.R

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 da 800100403 da fisso, 199122344 da mobile al costo del proprio piano tariffario, attivo tutti dal lunedì al venerdì dalle ore alle ore 17.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.
- Via email a biglietteria.arezze@tiemmespa.it

REGOLAMENTO 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.

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:

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.

5.1.1 Doveri degli utenti - Condizioni di viaggio applicate alle Linee a Prenotazione

DOVERI DEI CLIENTI (DEL. C.R.T. 245/01 e L.R.T. 42/98)

Ogni viaggiatore è tenuto a: munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa nonché ad esibirlo su richiesta del personale di vigilanza; ad occupare un solo posto a sedere; a rispettare le disposizioni relative ai posti riservati; non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori; non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto (le sanzioni di cui all'art. 25 della L.R.T. 42/98 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); non trasportare oggetti nocivi o pericolosi; 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); non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo; rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di animali ed il trasporto bagagli; non fumare; non gettare alcun oggetto dai veicoli.

ORARI

I tempi di percorrenza sono indicativi e potrebbero subire variazioni dovute alle condizioni alle condizioni di traffico. Tutte le informazioni pubblicate negli orari e nei depliant pubblicitari sono soggette a variazioni; pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio pubblicato delle linee, potrà subire riduzioni nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto e Natale: gli utenti sono pertanto pregati di accertarsi del programma definitivo per tali periodi, al momento della prenotazione.

BIGLIETTI E TARIFFE

I documenti di viaggio sono nominativi e devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale di bordo, di assistenza e di controllo. Sono validi esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa per cui sono stati emessi. Alla partenza, i documenti di viaggio devono essere integri, non deteriorati e comprensivi di tutti i tagliandi. La tariffa applicabile è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto e comunque quella indicata dal sistema automatico di prenotazione. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità. I biglietti non sono rimborsabili, ma fino al giorno precedente a quello del viaggio è possibile cambiare la data. In caso di disponibilità dei posti è possibile acquistare biglietti a bordo.

REGOLAMENTO TRASPORTO ANIMALI

Sui mezzi si osservano le seguenti condizioni per il trasporto degli animali ad eccezione dei cani guida da accompagnare delle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta:

1) Il Passeggero può portare con sé a bordo dell'Autobus animali domestici, vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore ai 10 kg, muniti di libretto sanitario, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio. Il Passeggero che intende prenotare un posto a bordo dell'autobus per il proprio animale domestico, dovrà ripetere, nei campi "nome" e "cognome" per l'ulteriore posto prenotato, i dati del Passeggero.

2) Gli animali devono essere trasportati in appositi contenitori (trasportini) che devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo e dell'indirizzo del Passeggero. È consentito un contenitore per ciascun passeggero, avente caratteristiche idonee ad escludere lesioni a persone e danni a cose. L'animale deve essere mantenuto all'interno del contenitore per tutta la durata del Viaggio.

3) Per il trasporto dei cani il Passeggero deve essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina. Nel caso di Passeggeri provenienti da paesi esteri, gli animali devono essere muniti dei sistemi di identificazione e del passaporto di cui al Reg. (CE) n. 998 del 2003, laddove applicabile, da esibirsi su richiesta del Personale di Guida.

4) Al Passeggero spetta la sorveglianza degli animali che porta con sé per tutta la durata del Viaggio. Il Passeggero è responsabile per qualsivoglia danno (a persone e/o cose e/o animali) cagionato dal proprio animale. (art. 2052 c.c.).

5) Sono esclusi dal trasporto gli animali domestici pericolosi o affetti da patologie trasmissibili all'uomo.

REGOLAMENTO TRASPORTO DI BAGAGLI

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente due bagagli a mano delle dimensioni massime di cm 50x25x30 e di peso non superiore a 10 kg da portare a bordo e di un bagaglio per la stiva di peso non superiore ai 20 kg. Per i bagagli in aggiunta ai sopra indicati il viaggiatore, all'atto della partenza, deve munirsi di un ulteriore apposito biglietto. Tali colli devono essere sistemati nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio lo consenta. In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il peso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi. In caso di perdita o avaria addebitabili al vettore si applica l'articolo 2, della l. n. 450/1985 che fissa l'ammontare dell'indennizzo in 6,20 euro per kg, con un limite massimo di 123,29 euro a bagaglio. La perdita o l'avaria devono essere contestate a pena di decadenza, al momento del ritiro dalla bagagliera dell'autobus.

Per motivi di sicurezza e' in ogni caso proibito il trasporto di merci pericolose quali sostanze infiammabili, corrosive o ossidanti.

TRASPORTO MINORI

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 14 ed i 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei

genitori o tutori (fac-simile sul sito aziendale www.tiemmespa.it).
Non sono previste agevolazioni per bambini.

USO OBBLIGATORIO DELLE CINTURE DI SICUREZZA A BORDO DEI BUS

In attuazione della Direttiva 911671/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. Il mancato rispetto di tale prescrizione prevede una sanzione da € 68,00 a € 275,00.

PRIVACY

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed all'erogazione del servizio di trasporto. I Viaggiatori sono invitati a prendere visione dell'informativa di dettaglio disponibile sul sito www.tiemmespa.it.

5.2 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 5.1 - 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 doveri dei clienti p.to a) paragrafo 5.1), 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.

5.3 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, vedi tabella 1 pag. 43.

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.

5.4 Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi o nei locali di TIEMME Spa sono conservati per 30 giorni. Scaduto questo termine, gli oggetti vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune ove è stato effettuato il ritrovamento o nel comune di Arezzo in cui è la sede legale di TIEMME. Per info vedi punti di contatto TIEMME riportati in tabella 1 a pag. 43.

5.5 Risarcimento danni a persone e bagagli

TIEMME non è responsabile per i danni a persone e bagagli se il danno è imputabile a cause non dipendenti dall'impresa stessa. Come regola generale, la custodia del bagaglio spetta al viaggiatore e, pertanto, la perdita ed i danneggiamenti restano a suo carico, salvo che siano stati causati da incidente stradale la cui responsabilità sia imputabile a TIEMME. TIEMME non risponde, in ogni caso, degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, quali, ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi e simili. Responsabilità per morte o ferimento di viaggiatori.

In caso di morte o ferimento del viaggiatore, entro 15 giorni, TIEMME corrisponderà una somma adeguata a soddisfare le immediate necessità economiche, pari ad almeno 21.000,00 euro in caso di morte. Detta somma non costituisce ammissione di responsabilità ed andrà restituita a TIEMME nel caso in cui il danno sia dovuto a colpa del passeggero o il pagamento sia stato erogato a persona non avente diritto.

Garanzie per persone a mobilità ridotta

Garanzie per persone a disabilità ridotta: i viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta possono accedere al servizio effettuando opportuna richiesta telefonica con un preavviso di almeno 24 ore.

Al momento della richiesta verrà concordata la località più idonea per effettuare il servizio e saranno indicati gli orari che consentono all'utente di usufruire del mezzo idoneo.

Il numero da chiamare è il seguente: 800100403 da rete fissa e 199122133* da mobile nei giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 17:00, il sabato dalle ore 9:00 alle ore 16:00.

() servizio a pagamento al costo di una telefonata ordinaria in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore telefonico.*

L'azienda compirà ogni ragionevole sforzo per permettere il trasporto del viaggiatore a mobilità ridotta. Eccezionalmente può essere rifiutato il trasporto nel caso in cui le dimensioni degli ausili lo rendano fisicamente inattuabile.

6. Relazioni con la clientela

6.1 Trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali, a qualunque titolo, in possesso dell'azienda saranno trattati nel rispetto della privacy come disposto dalle normative vigenti, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e D. LGS 101/2018, quando necessario saranno richiesti gli opportuni consensi per il trattamento dei dati.

6.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico

Le funzioni assolte tramite tale ufficio sono le seguenti:

- Acquisire e registrare reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- Fornire informazioni e istruzioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami e delle varie domande;
- Fornire o far fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, direttamente presso l'ufficio, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Fornire o far fornire risposta via e-mail, entro trenta giorni, a chi abbia formulato, tramite e-mail richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Fornire o far fornire risposta scritta, entro trenta giorni, a chi abbia formulato, in forma scritta, presso l'ufficio, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Acquisire le richieste degli utenti 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'Azienda segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

Nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto di TIEMME.

6.3 Procedura dei reclami

6.3.1 Modalità di inoltro del reclamo

I reclami possono essere inoltrati all'Azienda:

- telefonicamente chiamando i numeri presenti in tabella 1 a pag. 43
- utilizzando gli appositi moduli disponibili c/o Ticket Point di Via Piero della Francesca 1, 52100 Arezzo;
- via posta elettronica all'indirizzo: commerciale@tiemmespa.it
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo internet: www.tiemmespa.it (presente anche in lingua inglese)
- via pec a tiemmespa@pec.it
- utilizzando la posta ordinaria all'indirizzo TIEMME Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo

Tutti i reclami saranno registrati e riceveranno risposta nella stessa forma in cui sono stati formulati.

I reclami anonimi, riguardanti il comportamento del personale, non potranno dar luogo a provvedimenti. Nella tabella 1 a pag. 43 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

6.3.2 Termini per la risposta

TIEMME Spa si impegna a comunicare all'utente, in caso di reclami scritti e sottoscritti:

- Una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato, ovvero gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti

per la risposta definitiva e la quantificazione dei medesimi.

- Solo in casi eccezionali ed espressamente motivati l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a 45 giorni complessivi.

L'autorità di Regolazione dei Trasporti gestisce i reclami ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto stradale.

TIEMME Spa intende attuare con la massima efficacia quanto previsto con la Carta dei Servizi. In quest'ottica, recependo le disposizioni:

- della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994,
- della Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, prevede le modalità di RIMBORSO e di INDENNIZZI ai Clienti nei casi di dimostrata non conformità dei servizi erogati rispetto agli standard pubblicati.
- Delibera ART 28/2021.

6.3.3 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.

6.4 Procedure Conciliative e Giudiziarie

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente può rivolgersi:

- Per le controversie per le quali la Delibera ART 21/23 prevede il primo tentativo obbligatorio di conciliazione extragiudiziale (art. 2 comma 1) è disponibile il servizio conciliazioni ART tramite la piattaforma ConciliaWeb (www.autorita-trasporti.it).
- 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 TIEMME.

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.

6.5 Numero Verde della 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 dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00 il seguente numero verde:



in funzione nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00

e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

7. Gli impegni di TIEMME Spa

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2023

Comune Castelfiorentino

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2023	Standard obiettivo 2024	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/4193	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/4193	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	74%	>74%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	70%	>70%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n° viaggiatori	0/4193	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore di Pulizia	70%	>70%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Affollamento	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	70%	>70%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza biglietterie	n° comuni con biglietterie/ n° comuni serviti	1/1	1/1	Sondaggio
		% di soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	70%	>70%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	0/0	0/0	Base dati aziendali
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	0/1	0/1	Base dati aziendali
8) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	1000	1000	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	68%	>68%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2023	Standard obiettivo 2024	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali	1.	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	0/0	conferma	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	1	>1	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aziendali	0	0	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami evasi/n° totale reclami	0/0	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	74%	>74%	Sondaggio
11) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	66%	>66%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	78%	>78%	Sondaggio

Comune Monte Argentario

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2023	Standard obiettivo 2024	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/55355	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/55355	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	74%	>74%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	70%	>70%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n° viaggiatori	0/55355	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore di Pulizia	70%	>70%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Affollamento	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	70%	>70%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza biglietterie	n° comuni con biglietterie/ n° comuni serviti	1/1	1/1	Sondaggio
		% di soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	70%	>70%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	0/0	0/0	Base dati aziendali
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	1/1	1/1	Base dati aziendali
8) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	1000	1000	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	68%	>68%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2023	Standard obiettivo 2024	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali	1.	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	0/0	conferma	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	5	>5	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aziendali	0	0	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami evasi/n° totale reclami	0/0	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	74%	>74%	Sondaggio
11) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	66%	>66%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	78%	>78%	Sondaggio

Comune Castiglione della Pescaia

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2023	Standard obiettivo 2024	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/29663	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/29663	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	74%	>74%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	70%	>70%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n° viaggiatori	0/29663	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore di Pulizia	70%	>70%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Affollamento	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	70%	>70%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza biglietterie	n° comuni con biglietterie/ n° comuni serviti	1/1	1/1	Sondaggio
		% di soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	70%	>70%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	0/0	0/0	Base dati aziendali
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	4/4	conferma	Base dati aziendali
8) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	1000	1000	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	68%	>68%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2023	Standard obiettivo 2024	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali	1.	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	0/0	conferma	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	11	conferma	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aziendali	0	0	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami evasi/n° totale reclami	0/0	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	74%	>74%	Sondaggio
11) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	66%	>66%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	78%	>78%	Sondaggio

7.1.1 Impegno di TIEMME Spa

L'impegno di TIEMME Spa è quello di erogare un servizio che risponda a degli standard generali e specifici di qualità e di quantità.

A questo scopo, coerentemente con le prescrizioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 che introduce la "Carta della mobilità", e con le prescrizioni della Regione Toscana, L.R. n. 42 del 31 luglio 1998 e Delibera C.R. n. 246 del 19.12.2002, si sono individuati gli indicatori di qualità sui quali valutare i livelli prestazionali del servizio erogato.

Per ciascun indicatore di qualità è stato, quindi, definito uno standard di cui TIEMME Spa assicura il rispetto e la corrispondenza alle aspettative dell'utenza ed alle proprie potenzialità. Tali standard costituiscono, comunque, un obiettivo dinamico, in quanto sono periodicamente aggiornati per essere adeguati alle esigenze del servizio.

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, TIEMME Spa individua, degli indicatori che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascuno.

L'azienda si impegna, inoltre, al raggiungimento degli standard obiettivo.

TIEMME Spa si impegna, altresì, a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nello specifico paragrafo riportato di seguito.

Gli standard sono formulati:

- in parte sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili ed a loro volta distinti in:
 - a) specifici, quando riferiti alla singola prestazione resa; in questi casi lo standard è espresso indicando una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo Cliente;
 - b) generali, quando espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore;
- in parte sulla base di indicatori qualitativi, che, quindi, pur non facendo diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Di seguito si descrivono gli indicatori di qualità introdotti ed i metodi di valutazione adottati e si allegano specifiche tabelle, ciascuna riferita alla corrispondente scheda modale, con le quali si definiscono gli standard adottati.

7.1.1.1 Sicurezza del viaggio

Gli standard vengono valutati assumendo come riferimento il periodo di un anno e tenendo conto di uno storico consolidato riferito agli ultimi tre anni.

7.1.1.2 Sicurezza personale e patrimoniale

Il personale viaggiante è quello degli impianti fissi sono istruiti per rilevare e registrare tutte le situazioni in cui il viaggiatore sia soggetto a furti, danni, molestie. Lo standard assunto è valutato con riferimento al periodo di un anno ed è rapportato al numero di viaggiatori trasportati nell'ambito dell'anno.

7.1.1.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

In caso di interruzione del servizio per sciopero i Clienti vengono informati per tempo tramite pubblicazione sul sito internet "www.tiemespa.it", i mass-media locali e/o con locandine affisse in vettura.

Nel caso di guasti in linea, gli interventi da attuare sono coordinati dall'ufficio movimento; in funzione del tipo di guasto, si attiva potendo provvedere:

- a programmare un servizio sostitutivo con altro autobus;
- o a ripristinare il servizio lasciando intervenire il personale addetto alla manutenzione;

7.1.1.4 Pulizia e condizioni igieniche

Il mezzo viene sottoposto ad operazioni sia di pulizia ordinaria che di pulizia straordinaria, secondo le frequenze seguenti:

- pulizia ordinaria:
 - a) 1 intervento giornaliero per ogni mezzo impiegato
- pulizia straordinaria:
 - a) in base alla necessità

La pulizia ordinaria comprende aspirazione rifiuti, spolveratura degli interni.

La pulizia straordinaria comporta un accurato lavaggio degli interni, e degli esterni, una accurata pulizia e smacchiatura dei sedili, una disinfezione e deodorazione.

Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, sono state effettuate pulizie aggiuntive e sanificazioni giornaliere sui mezzi e nei locali al servizio del cliente.

7.1.1.5 Confortevolezza del viaggio

L'affollamento è valutato come dato aziendale complessivo e come dato disaggregato per le tratte servite; inoltre viene individuato, per ciascuna tratta, il periodo considerato di punta e distinto da quello delle ore rimanenti.

7.1.1.6 Informazioni alla clientela

TIEMME Spa utilizza i seguenti strumenti per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure ed iniziative che possono interessarlo:

- pubblicizzazione degli orari di servizio tramite:
 - a) diffusione fra la clientela di stampati distinti per linea;
 - b) affissione degli orari in palina;
 - c) diffusione presso i punti vendita biglietti e gli Uffici Pubblici localizzati nei paesi interessati dal servizio;
 - d) sito internet: www.tiemespa.it;
 - e) call center (vedi tabella 1 pag 41).

7.2 Indagini di customer satisfaction

L'analisi relativa alla soddisfazione espressa dai clienti della rete TPL per il 2023 è stata condotta su un campione di 50 passeggeri, distribuite tra Castiglione Della Pescaia, Castelfiorentino e Monte Argentario.

L'indagine ha esaminato il profilo sociale dell'utenza, la frequenza di utilizzo del servizio di trasporto, le motivazioni e il grado di soddisfazione.

I passeggeri sono composti per il 67% da donne. La maggior parte dei clienti (30%) ha un'età inferiore ai 26 anni. La fascia di età 35-44 anni costituiscono il 27% dei passeggeri.

Gli studenti concorrono per il 33% dell'utenza mentre i lavoratori rappresentano il 59%. Tra questi, le componenti maggiormente rappresentate sono gli impiegati (47%). Considerando le persone non attive sul mercato del lavoro le casalinghe sono il 1%, i pensionati il 6%.

L'74% dell'utenza è in possesso dell'abbonamento, estremamente diffuso tra studentesse e studenti e tra lavoratori. E' inoltre maggiormente utilizzato tra i giovani (93%) e tra tutti colori che sono in età lavorativa.

La maggioranza relativa degli intervistati (75%) utilizza il TPL più di cinque giorni la settimana, ed un ulteriore 11,0% segnala un utilizzo di qualche giorno la settimana e un altro 10% ne fa un utilizzo saltuario. L'abbonamento è ovviamente maggiormente diffuso tra i passeggeri abituali: tra chi ha l'abbonamento l'93% usa il TPL più di cinque giorni la settimana e il 38% anche da chi lo utilizza saltuariamente.

Le finalità di mobilità rilevate sono ovviamente diverse secondo la composizione per età dell'utenza: la mobilità per studio/lavoro è prevalente in qualsiasi fascia di età, fino almeno in età lavorativa (fino a 64 anni). La mobilità per altri motivi (acquisti, visite mediche) è concentrata tra la classe di età più avanzata.

Le motivazioni di scelta tra i clienti che utilizzano il mezzo pubblico rispetto a quello privato troviamo la convenienza economica (62%), la velocità dei trasferimenti (43%) e difficoltà a usare altro mezzo (18%).

La valutazione del livello di soddisfazione generale espressa dall'utenza per i servizi TPL è stata misurata considerando le risposte espresse su una scala compresa tra 1 (per niente soddisfatto) e 5 (pienamente soddisfatto), riaggregando quindi le risposte tra 1 e 2 come insoddisfatti e tra 3 e 5 come soddisfatti. L'85% degli intervistati esprime piena soddisfazione.

Tale elevato livello di soddisfazione appare omogeneamente diffuso tra i vari segmenti di utenza, presentando solo modeste oscillazioni secondo profilo dei clienti. Riguardo il genere della clientela, appaiono meno soddisfatti gli uomini rispetto alle donne. Per contro, i livelli più alti di soddisfazione sono espressi nella classe d'età 45-54 anni (94%) e tra i giovani sino a 18 anni (94%).

Il livello di soddisfazione generale per il servizio TPL sottende necessariamente valutazioni differenziate secondo i vari aspetti del servizio considerati nell'indagine. Gli intervistati hanno espresso con un punteggio compreso tra 1 e 5 il loro giudizio su un insieme di aspetti connessi al servizio di trasporto. I valori medi di tali indicatori consentono di delineare i punti di forza del servizio di trasporto, unitamente agli eventuali elementi di relativa debolezza.

I punti di forza che emergono dall'analisi sono la sicurezza del viaggio e la riduzione dell'inquinamento.

I dati sin qui descritti consegnano l'immagine di una utenza soddisfatta, che apprezza le varie componenti del servizio TPL. Possiamo approfondire l'analisi osservando la qualità percepita dai clienti, considerando la valutazione degli indicatori inseriti nella carta dei servizi che compongono l'Indice di Qualità.

L'Indice di Qualità - con un campo di oscillazione compreso tra 10 (completa insoddisfazione) e 100 (completa soddisfazione) - presenta nel 2023 un valore pari a 71 descrivendo come "soddisfatto" il giudizio medio espresso dall'utenza su aspetti caratterizzanti la qualità dei servizi.

L'indice esprime il valore medio, cioè la risultante dall'insieme degli aspetti considerati. È utile quindi rivolgere l'attenzione alle singole componenti, alcune delle quali riscontrano un giudizio maggiormente positivo rispetto ad altre, il cui livello di gradimento rimane comunque elevato, non essendo alcun aspetto/servizio giudicato insoddisfacente.

Gli utenti riportano anzitutto ampia soddisfazione per l'attenzione all'ambiente, aspetto che riscuote il punteggio più alto - 78. Significativa è anche l'alta valutazione relativa alla sicurezza del viaggio e il livello del servizio commerciale - con un punteggio di 74.

La qualità percepita dagli utenti del TPL è il risultato dal confronto tra aspettative soggettive e realizzazioni (anch'esse soggettivamente) percepite. Le aspettative nei confronti del servizio di trasporto da parte degli utenti costituiscono quindi criteri utili per valutare l'adeguatezza dei servizi offerti.

Le indicazioni della clientela sull'importanza assegnata a vari aspetti del servizio di trasporto unitamente alla soddisfazione che questa esprime per ciascuno di essi consentono di descrivere l'immagine complessiva che gli utenti hanno del trasporto TPL. Questa scaturisce dal posizionamento in uno spazio bidimensionale dei fattori delineati dall'utenza quali prioritari associando loro il livello di soddisfazione espresso. La rappresentazione congiunta di queste due dimensioni - importanza e soddisfazione - consente di formulare alcune riflessioni sul posizionamento e sulle strategie che l'azienda può perseguire.

Collocando i fattori su un grafico otteniamo una mappa (pag. succ.) su cui è possibile fare una serie di riflessioni.

Il quadrante in alto a destra vede buoni livelli di soddisfazione, parallelamente a una forte importanza attribuita:

è il caso dell'area obiettivo. Per questo quadrante, è necessaria una strategia di presidio, volta al mantenimento dell'attuale situazione. Il fattore di questo quadrante è la sicurezza.

Il quadrante in basso a sinistra, area di attenzione, potrà essere soggetto a politiche di miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è più ridotto della media; non si tratta però di una priorità in quanto a questo parametro non viene attribuita una importanza

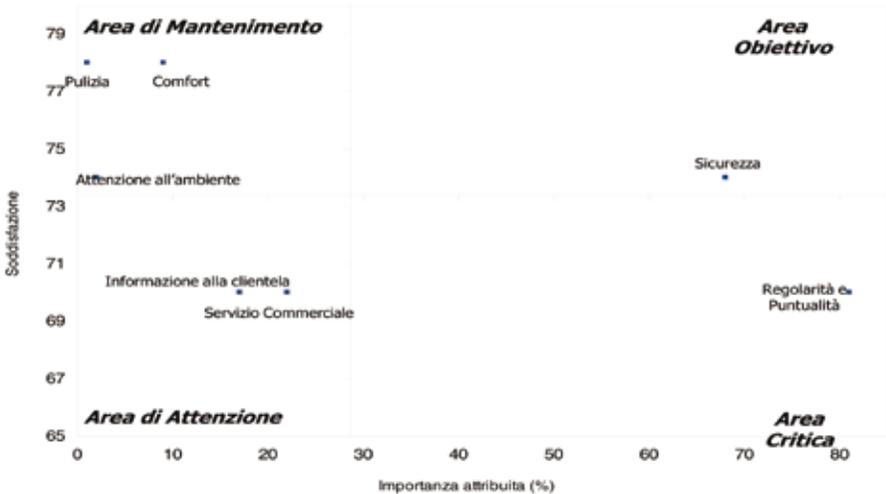
particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori informazioni alla clientela, e servizio commerciale.

I fattori come pulizia, comfort e attenzione all'ambiente sono caratterizzati da un buon livello di soddisfazione; ad essi però, non è attribuita una importanza fondamentale, area di mantenimento. E' il caso probabilmente, di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nelle considerazioni dei clienti.

Infine nel quadrante in basso a destra, area critica, caratterizzato da una importanza altissima e una soddisfazione più bassa della media, il fattore che si posiziona è la regolarità/puntualità.

Figura 1. La strategia futura, 2023 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)

ANNO 2023



7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

7.3.1 Versione integrale della carta dei servizi

TIEMME S.p.a. si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste per la conduzione delle indagini di customer satisfaction; La Carta dei Servizi integrale è a disposizione dell'utenza presso tutte le sedi aziendali e tutte le autostazioni/stazioni presenziate ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i comuni ed a tutte le province nel cui ambito territoriale TIEMME opera con il proprio servizio, nonché alle Associazioni degli utenti indicate nella parte prima della presente carta.

7.3.2 Versione ridotta della carta dei servizi

La versione ridotta della carta dei servizi non viene prodotta in quanto viene distribuita in numero congruo direttamente quella integrale.

Detta versione è inoltre pubblicata sul sito internet aziendale www.tiemespa.it

7.4 Certificazioni aziendali

TIEMME 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 dei sistemi di gestione 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) con passaggio alla (ISO 45001 nel corso del 2021), la Responsabilità Sociale per i propri dipendenti e per i fornitori (SA 8000), la certificazione del servizio per le linee regionali (EN 13816:2002) e la certificazione per la Gestione della sicurezza Stradale (UNI ISO 39001:2016).

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.

In coerenza con gli obiettivi di cui sopra ha conseguito le seguenti certificazioni, rilasciate dall'Ente Certificatore TUV Italia srl e TUV Rheinland srl:

- Qualità (ISO 9001:2015);
- Ambientale (ISO 14001:2015);
- Responsabilità sociale SA 8000:2014;
- Sicurezza (ISO 45001:2018);
- EN (13816:2002), certificazione del servizio linee regionali 130/131/50G/51G;
- Gestione della Sicurezza Stradale (UNI ISO 39001:2016);

TIEMME adotta, inoltre, un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 per la prevenzione dei reati, la trasparenza e l'anticorruzione.

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.

7.5 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 stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

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, ovvero della sosta a portiere aperte sugli scalini del veicolo anche in corsa.
- 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 proprietaria del mezzo;
- contattare la compagnia assicuratrice dell'Azienda per esperire le procedure di rimborso dei danni subiti al seguente indirizzo:

ALLIANZ ASSICURAZIONI

Agenzia di Livorno

Viale Giosuè Carducci, 27

tel. 0586 423284

7.6 Osservatorio aziendale della qualità

L'osservatorio aziendale della qualità assolve le seguenti funzioni:

- Monitoraggio degli indicatori di cui al paragrafo 7.1 ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella 3 (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 piani di miglioramento aziendali;
- Catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti 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 sulla qualità di cui alla tabella 3, ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione degli standard e degli standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- Trasmissione dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'osservatorio regionale per la mobilità ed i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

Tabella 1 - Punti di contatto TIEMME Spa

INFORMAZIONI	Numero-sito-email	Orario
Call Center Ufficio informazioni reclami e oggetti smarriti	800.100.403 n. verde da rete fissa 199.122.344 da telefono cellulare email: commerciale@tiemmespa.it form alla pagina www.tiemmespa.it	Dal lunedì al venerdì: 8:00-17:00 Sabato 8:00-16:00 Chiuso i festivi
Ufficio noleggi	0577 221590 noleggi@tiemmespa.it form: http://www.tiemmespa.it/i-nostri-servizi/noleggio/	
BIGLIETTERIE	Ubicazione	Orario
TICKET POINT	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	Ultimi 3 giorni e primi 2 del mese feriali lavorativi* 7:30-13:30 / 14:00-18:30 Resto del mese: dal lunedì al sabato: 8:00-13:30 lunedì e giovedì pomeriggio 15:30-17:00 Chiuso i festivi * (lavorativi LUN-VEN)

Tabella 2 - Sistema tariffario

PEGASO - BIGLIETTO GIORNALIERO

Km	BIGLIETTO GIORN.	BIGLIETTO GIORN. + 1 URBANO	BIGLIETTO GIORN. + 2 URBANI
00,0-10	€ 4,50	€ 7,90	€ 11,20
10,1-20	€ 6,90	€ 10,20	€ 13,50
20,1-30	€ 8,90	€ 12,20	€ 15,50
30,1-40	€ 11,40	€ 14,70	€ 18,10
40,1-50	€ 14,20	€ 17,50	€ 20,80
50,1-60	€ 15,50	€ 18,80	€ 22,20
60,1-70	€ 17,40	€ 20,70	€ 24,00
70,1-80	€ 21,10	€ 22,50	€ 25,80
80,1-90	€ 22,80	€ 24,40	€ 27,70
90,1-100	€ 24,40	€ 26,20	€ 29,50
100,1-110	€ 27,10	€ 27,70	€ 31,00
110,1-120	€ 24,50	€ 30,50	€ 33,80
120,1-130	€ 28,60	€ 31,90	€ 35,20
130,1-140	€ 29,40	€ 32,70	€ 36,00
140,1-150	€ 30,40	€ 33,70	€ 37,00
150,1-160	€ 32,20	€ 35,60	€ 38,90
160,1-170	€ 33,70	€ 37,00	€ 40,30
170,1-180	€ 35,10	€ 38,50	€ 41,80
180,1-190	€ 37,20	€ 40,60	€ 43,90
190,1-200	€ 38,50	€ 41,80	€ 45,10

PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 49,20	€ 71,50	€ 68,70	€ 57,80
10,1-20	€ 61,30	€ 83,30	€ 79,20	€ 68,50
20,1-30	€ 73,80	€ 93,60	€ 90,30	€ 79,80
30,1-40	€ 87,10	€ 104,70	€ 101,90	€ 93,10
40,1-50	€ 96,90	€ 113,60	€ 110,30	€ 103,10
50,1-60	€ 104,20	€ 120,20	€ 116,90	€ 110,30
60,1-70	€ 114,50	€ 129,10	€ 125,80	€ 120,60
70,1-80	€ 122,60	€ 136,30	€ 133,50	€ 128,30
80,1-90	€ 128,20	€ 141,30	€ 138,50	€ 134,10
90,1-100	€ 137,50	€ 149,60	€ 146,80	€ 143,90
100,1-110	€ 140,80	€ 153,80	€ 149,60	€ 146,70
110,1-120	€ 146,10	€ 159,00	€ 154,60	€ 151,80
120,1-130	€ 152,80	€ 166,00	€ 160,70	€ 158,90
130,1-140	€ 159,80	€ 170,80	€ 166,20	€ 165,80
140,1-150	€ 165,10	€ 177,40	€ 171,70	€ 170,80
150,1-160	€ 168,30	€ 181,40	€ 174,90	€ 174,20
160,1-170	€ 169,40	€ 182,60	€ 176,10	€ 175,60
170,1-180	€ 171,70	€ 184,70	€ 178,10	€ 177,60
180,1-190	€ 173,40	€ 186,60	€ 179,90	€ 179,20
190,1-200	€ 175,10	€ 188,40	€ 182,80	€ 181,00

PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ISEE

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 42,70	€ 64,90	€ 62,60	€ 51,30
10,1-20	€ 52,60	€ 74,70	€ 71,50	€ 59,80
20,1-30	€ 65,90	€ 85,30	€ 83,10	€ 72,00
30,1-40	€ 79,20	€ 97,50	€ 94,70	€ 85,30
40,1-50	€ 89,80	€ 106,40	€ 104,20	€ 95,90
50,1-60	€ 94,20	€ 110,30	€ 108,00	€ 100,30
60,1-70	€ 100,80	€ 116,40	€ 114,10	€ 106,90
70,1-80	€ 109,20	€ 123,60	€ 121,30	€ 115,20
80,1-90	€ 115,90	€ 129,70	€ 127,40	€ 121,90
90,1-100	€ 122,70	€ 135,30	€ 133,50	€ 129,30
100,1-110	€ 127,20	€ 141,00	€ 137,40	€ 133,20
110,1-120	€ 132,20	€ 146,10	€ 141,80	€ 138,20
120,1-130	€ 136,90	€ 150,50	€ 145,70	€ 143,00
130,1-140	€ 143,50	€ 154,80	€ 151,30	€ 149,60
140,1-150	€ 150,70	€ 163,90	€ 157,60	€ 156,60
150,1-160	€ 154,00	€ 168,00	€ 161,10	€ 160,10
160,1-170	€ 155,10	€ 169,30	€ 162,50	€ 161,50
170,1-180	€ 156,80	€ 163,90	€ 163,90	€ 162,90
180,1-190	€ 158,50	€ 165,40	€ 165,40	€ 164,60
190,1-200	€ 159,60	€ 168,00	€ 168,00	€ 165,70

PEGASO - ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 457,60	€ 664,80	€ 639,00	€ 538,00
10,1-20	€ 569,90	€ 775,00	€ 736,90	€ 636,80
20,1-30	€ 686,40	€ 870,90	€ 840,00	€ 742,00
30,1-40	€ 813,40	€ 973,90	€ 948,10	€ 865,70
40,1-50	€ 925,30	€ 1.056,40	€ 1.025,50	€ 958,40
50,1-60	€ 969,60	€ 1.118,20	€ 1.087,30	€ 1.025,50
60,1-70	€ 1.064,60	€ 1.200,70	€ 1.169,80	€ 1.121,20
70,1-80	€ 1.139,80	€ 1.267,60	€ 1.241,90	€ 1.193,40
80,1-90	€ 1.192,40	€ 1.314,00	€ 1.288,20	€ 1.247,00
90,1-100	€ 1.278,90	€ 1.391,30	€ 1.365,60	€ 1.338,70
100,1-110	€ 1.309,90	€ 1.430,40	€ 1.391,30	€ 1.364,50
110,1-120	€ 1.358,20	€ 1.478,90	€ 1.437,70	€ 1.411,90
120,1-130	€ 1.421,20	€ 1.543,70	€ 1.494,30	€ 1.477,80
130,1-140	€ 1.486,10	€ 1.588,10	€ 1.545,90	€ 1.541,80
140,1-150	€ 1.535,50	€ 1.649,90	€ 1.596,40	€ 1.588,10
150,1-160	€ 1.565,50	€ 1.687,00	€ 1.626,20	€ 1.620,10
160,1-170	€ 1.643,50	€ 1.771,50	€ 1.708,00	€ 1.703,80
170,1-180	€ 1.665,00	€ 1.791,90	€ 1.727,40	€ 1.723,00
180,1-190	€ 1.682,30	€ 1.810,10	€ 1.744,50	€ 1.738,10
190,1-200	€ 1.698,30	€ 1.827,30	€ 1.773,60	€ 1.755,30

PEGASO - ABBONAMENTO ANNUALE ISEE

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 396,80	€ 603,90	€ 582,30	€ 477,20
10,1-20	€ 492,00	€ 694,60	€ 664,80	€ 556,50
20,1-30	€ 618,30	€ 793,50	€ 772,90	€ 669,90
30,1-40	€ 739,10	€ 906,90	€ 881,20	€ 793,50
40,1-50	€ 840,00	€ 989,30	€ 968,70	€ 891,50
50,1-60	€ 881,00	€ 1.025,50	€ 1.004,90	€ 932,70
60,1-70	€ 944,10	€ 1.082,10	€ 1.061,50	€ 994,60
70,1-80	€ 1.023,90	€ 1.149,10	€ 1.128,50	€ 1.071,80
80,1-90	€ 1.081,50	€ 1.205,80	€ 1.185,20	€ 1.133,60
90,1-100	€ 1.144,70	€ 1.258,30	€ 1.241,90	€ 1.202,70
100,1-110	€ 1.186,80	€ 1.310,90	€ 1.277,90	€ 1.238,80
110,1-120	€ 1.234,50	€ 1.358,20	€ 1.319,10	€ 1.285,10
120,1-130	€ 1.276,60	€ 1.399,50	€ 1.355,30	€ 1.329,40
130,1-140	€ 1.339,70	€ 1.439,70	€ 1.406,80	€ 1.391,30
140,1-150	€ 1.407,30	€ 1.524,20	€ 1.465,50	€ 1.456,20
150,1-160	€ 1.432,50	€ 1.562,40	€ 1.498,40	€ 1.489,20
160,1-170	€ 1.442,80	€ 1.574,70	€ 1.510,80	€ 1.501,50
170,1-180	€ 1.458,30	€ 1.588,10	€ 1.524,20	€ 1.514,90
180,1-190	€ 1.473,70	€ 1.607,70	€ 1.538,70	€ 1.530,50
190,1-200	€ 1.484,00	€ 1.619,00	€ 1.562,40	€ 1.540,80

Urbano 1° livello: urbano di Firenze.

Urbano 2° livello: urbano capoluogo di provincia + Carrara e Empoli.

Urbano 3° livello: altre reti urbane.

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO CASTELFIORENTINO CASTELNUOVO VALDELSA

SERVIZIO TPL CASTELFIORENTINO

BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	€ 1,50
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE A BORDO	€ 2,50
CARNET 4 CORSE	€ 5,40
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 36,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 30,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 97,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 78,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 342,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 285,00
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SET-GIU PERSONALE	€ 288,00
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SET-GIU PERSONALE ISEE	€ 240,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 308,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 246,00
TESSERA ABBONAMENTO	€ 6,00

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI MONTE ARGENTARIO

SERVIZIO URBANO DI MONTE ARGENTARIO

BIGLIETTO A TEMPO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 1,50
BIGLIETTO A TEMPO A BORDO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 2,50
CARNET 10 BIGLIETTI ORARI (VALIDITÀ 70 MINUTI OGNUNO)	€ 14,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 35,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 28,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 94,50
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 76,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 310,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 260,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 252,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 200,00
TESSERA ABBONAMENTO	€ 6,00

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI CASTIGLIONE DELLA PESCAIA

SERVIZIO URBANO DI CASTIGLIONE DELLA PESCAIA

BIGLIETTO A TEMPO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 1,20
BIGLIETTO A TEMPO A BORDO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 2,50
CARNET 10 BIGLIETTI ORARI (VALIDITÀ 70 MINUTI OGNUNO)	€ 11,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 28,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 22,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 76,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 60,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 246,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 207,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 200,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 159,00
TESSERA ABBONAMENTO	€ 6,00

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI MASSA MARITTIMA

SERVIZIO URBANO DI MASSA MARITTIMA

BIGLIETTO A TEMPO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 1,30
BIGLIETTO A TEMPO A BORDO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 3,00
CARNET 10 BIGLIETTI ORARI (VALIDITÀ 70 MINUTI OGNUNO)	€ 12,20
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 31,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 24,30
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 84,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 66,40
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 272,10
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 228,90
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 221,20
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 175,80
TESSERA ABBONAMENTO	€ 6,00

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI CAPOLONA E SUBBIANO

SERVIZIO URBANO DI CAPOLONA-SUBBIANO

BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	€ 1,70
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE A BORDO	€ 3,00
CARNET 4 CORSE	€ 6,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 39,80
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 33,20
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 107,30
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 86,30
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 378,20
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 315,20
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SET-GIU PERSONALE	€ 318,50
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SET-GIU PERSONALE ISEE	€ 265,40
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 340,60
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 272,10
TESSERA ABBONAMENTO	€ 6,00

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO INTEGRATO BUS - TRENO

KM	C.S.	ABB. SETT. PERSON.	ABB. MENS. PERSON.		ABB. TRIM. PERSON.		ABB. 10 MESI PERS. STUDENTI SET-GIU		ABB. ANNUALE PERSON.	
			ISEE	ORDINARIO	ISEE	ORDINARIO	ISEE	ORDINARIO	ISEE	ORDINARIO
0,1-10	1,80	16,40	39,00	44,00	102,00	122,00	303,00	321,00	331,00	398,00
10,1-20	3,00	20,10	47,00	53,00	122,00	152,00	383,00	414,00	426,00	514,00
20,1-30	4,10	25,30	57,00	68,00	156,00	184,00	457,00	521,00	542,00	647,00
30,1-40	5,20	30,10	68,00	81,00	177,00	219,00	511,00	584,00	613,00	732,00
40,1-50	6,50	34,20	77,00	92,00	199,00	250,00	576,00	663,00	653,00	787,00
50,1-60	7,20	36,00	81,00	97,00	212,00	262,00	606,00	696,00	687,00	826,00
60,1-70	8,00	38,60	88,00	104,00	229,00	281,00	658,00	746,00	747,00	885,00
70,1-80	8,90	41,80	94,00	113,00	244,00	305,00	707,00	809,00	801,00	960,00
80,1-90	9,70	44,20	100,00	119,00	260,00	322,00	750,00	854,00	851,00	1.014,00
90,1-100	10,60	46,90	106,00	126,00	279,00	341,00	795,00	904,00	901,00	1.073,00

N.B. : è ammessa la detrazione fiscale, a favore del contribuente e/o dei propri familiari a carico, delle spese sostenute per l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico. Tale detrazione opera nel limite del 19% della spesa sostenuta, con un massimo di € 250,00.

La detrazione è ammessa esclusivamente se il pagamento avviene in maniera tracciabile con modalità elettronica (carta di credito/debito, debito, bancomat). Per usufruire della detrazione è sufficiente conservare il proprio abbonamento e tessera di riconoscimento aziendale con relativo scontrino di pagamento ed allegarlo alla documentazione della propria denuncia dei redditi. A fronte di pagamento in contanti non sarà possibile richiedere alcuna detrazione fiscale.

TARIFE MASSIME VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO A PRENOTAZIONE LINEA SIENA-FIUMICINO

COLLEGAMENTI

SIENA - FIUMICINO APT	
PAGANICO - FIUMICINO APT	
GROSSETO - FIUMICINO APT	
ORBETELLO - FIUMICINO APT	

BIGLIETTI CORSA SEMPLICE

€ 25,99
€ 21,99
€ 20,99
€ 17,99

* Verifica sul sito la tariffa più conveniente

Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction

Caratteristiche degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni

Sesso	Uomo	32,8%
	Donna	67,2%
Età	15-24 anni	30,3%
	25-34 anni	10,4%
	35-44 anni	26,9%
	45-54 anni	21,9%
	55-64 anni	4,0%
	Oltre i 64 anni	6,5%
Professione	Lavoratore dipendente	47,3%
	Lavoratore autonomo	8,0%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	4,0%
	Casalinga	1,0%
	Pensionato/a	6,0%
	Studente	33,3%
	Altro	0,5%

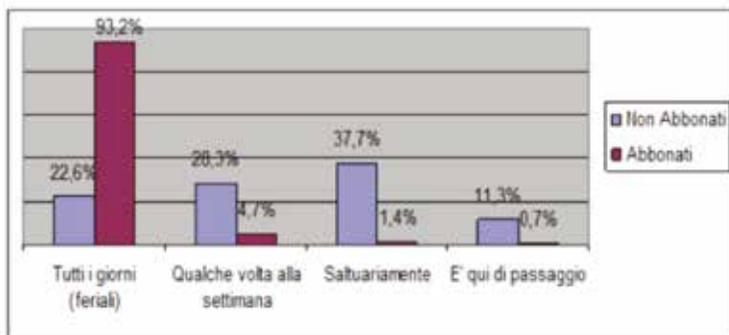
Motivazioni scelta del servizio:

	% sui casi
Velocità dei trasferimenti	43,3%
Convenienza economica	61,70%
Poter leggere/socializzare	12,9%
Non aver problemi di parcheggio	17,4%
Difficoltà a usare altro mezzo	18,4%
Altro	1,0%

Motivazioni utilizzo del servizio:

	Non abbonato	Abbonato
<i>Recarsi lavoro/studio</i>	95,3%	70%
<i>Turismo</i>	1,4%	6,0%
<i>Effettuare acquisti</i>	8,8%	26,0%
<i>Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani</i>	0,7%	6,0%
<i>Tempo libero</i>	7,4%	20,0%

Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Importanza fattori:

Sicurezza	68,2%
Regolarità e puntualità	81,1%
Pulizia	21,9%
Comfort	17,4%
Informazioni alla clientela	8,5%
Servizio commerciale	1,5%
Attenzione all'ambiente	1,0%

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2023	Soddisfazione
Attenzione all'ambiente	78
Sicurezza del viaggiatore	74
Livello di servizio commerciale e nei front office	74
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle front office	73
Aspetti relazionali e di comunicazione	72
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	70
Regolarità del servizio	70
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	70
Informazione alla clientela	68
Servizi per i disabili	67
Integrazione modale	66

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo 0 a per niente soddisfatto, 25 a poco soddisfatto, 50 ad abbastanza soddisfatto, 75 a soddisfatto, 100 a molto soddisfatto.

L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (11).

Nel nostro caso tale indice è pari a 71 su una scala che va da 0 a 100.

L'85% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio e trasporto.

	Non abbonato	Abbonato	Totale
<i>Per niente soddisfatto</i>	0,0%	2,0%	1,5%
<i>Poco soddisfatto</i>	13,2%	14,2%	13,9%
<i>Abbastanza soddisfatto</i>	54,7%	53,4%	53,7%
<i>Soddisfatto</i>	22,6%	29,1%	27,4%
<i>Molto soddisfatto</i>	9,4%	1,4%	3,5%

GRAFO DELLE RETI AZIENDALI

URBANO M. ARGENTARIO



TPL CASTELFIORENTINO



URBANO C. DELLA PESCAIA



URBANO MASSA MARITTIMA



TPL CAPOLONA



TPL SUBBIANO



CARTA DEI SERVIZI

20
24

