

CARTA DEI SERVIZI



COMUNE DI MONTERCHI
Carta dei Servizi 2026

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 e relativi dati	8
2.2. Soggetti erogatori	11
3. Descrizione del Gestore	12
3.1. Struttura giuridica	12
3.2. Grafo della rete aziendale dei servizi TPL e relativi dati	12
3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto	13
3.4. Logistica del servizio	13
3.5. Tipologie de servizio offerto	13
4. Offerta commerciale	14
4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi	14
4.2. Servizi a prenotazione	14
4.3. Il sistema tariffario	14
4.4. Acquisto dei titoli di viaggio	15
4.5. Trasporto bagagli	15
4.6. Trasporto animali	15
4.7. Servizio informazione	15
5. Condizioni di viaggio	16
5.1. Doveri degli utenti	16
5.2. Sanzioni a carico dei clienti	19
5.3. Diritti dei clienti	20
5.4. Oggetti smarriti	21
5.5. Risarcimento danni a persone e bagagli	21
5.6. Garanzie per persone a mobilità ridotta	21
6. Relazioni con la clientela	22
6.1. Trattamento dei dati personali	22
6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico	22
6.3. Procedura dei reclami	22
6.4. Procedure Conciliative e Giudiziarie	23
6.5. Numero Verde della Regione Toscana	23
7. Gli impegni dell'azienda	24
7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità	24
7.2. Indagini di Customer satisfaction	27
7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	29
7.4. Certificazioni di qualità	29
7.5. Copertura assicurativa	30
7.6. Osservatorio aziendale della qualità	30
TABELLE	
Tabella 1 - Punti di contatto dell'azienda	32
Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction	34
TARIFFE	
Tabella 2 - Sistema tariffario	33
GRAFO DELLE RETI AZIENDALI	37

1. Presentazione della carta

1.1 Riferimenti normativi

- DPCM 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 181/20;
- 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 diritti degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus riguardo al trattamento dei reclami;
- Delibera Art. n. 21/2023 riguardante le procedure conciliative.

1.2 Principi ispiratori della carta

L'azienda 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 Eguaglianza ed imparzialità

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 dell'azienda 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 <https://www.comune.monterchi.ar.it/notizie/3219995/servizio-trasporto-scolastico-alunni-frequentanti>.

1.2.3 Diritto di scelta

L'azienda 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 dell'azienda favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A questo scopo trasmette informazioni sul servizio e riconosce al Cliente stesso il diritto di ottenere le informazioni 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 per i quali si rimanda alla tabella 1 (vedi indice).

In particolare, 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.

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

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

L'azienda effettua il servizio di trasporto pubblico locale su gomma come disposto dagli enti concedenti. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali ritenute più funzionali.

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

L'azienda 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

L'azienda 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 è sottoposta a quanto stabilito nei contratti di servizio stipulati con enti concedenti. 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 canali di informazione aziendali.

1.3 Finalità della carta

1.3.1 La carta come strumento di conoscenza

Attraverso la carta dei servizi, l'azienda:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione del servizio, sulle modalità di erogazione e fruizione, sulle condizioni di viaggio e sulle modalità di comunicazione tra cittadini e amministrazione;
- Garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;
- Pubblica e aggiorna periodicamente i risultati del monitoraggio, verificando il rispetto degli impegni assunti e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

1.3.2 La carta come strumento di partecipazione

Attraverso la carta dei servizi, l'azienda:

- Mette a disposizione dei cittadini l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quale punto di riferimento per informazioni e segnalazioni;
- Effettua periodicamente monitoraggi sulla qualità percepita dai cittadini, al fine di migliorare il servizio.

1.3.3 La carta come strumento di tutela

Attraverso la carta dei servizi, l'azienda:

- Garantisce risposte ai cittadini che presentano richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e assicura l'applicazione di una procedura per la gestione dei reclami, attivabile in caso di disservizi o mancato rispetto degli impegni assunti nei confronti degli utenti.

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 2025

Nel mese di settembre dell'anno 2025 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 APS

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

Federconsumatori e Utenti Toscana APS

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

Confconsumatori Toscana APS

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

Codacons Toscana

Sede regionale Via P. Francavilla, 14/e - 50142 FIRENZE
Tel. 055.739884

Movimento Difesa del Cittadino Toscana APS

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

ADUSBEF Toscana

Sede regionale Via dell'Oriuolo, 20 - 50122 FIRENZE
Tel. 055.361935

Movimento Consumatori Toscana APS

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

Ai sensi dell'art 12-bis della Legge 21/6/2017 n. 96, al fine di verificare la qualità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, le associazioni dei consumatori possono trasmettere, con cadenza semestrale, per via telematica, all'Osservatorio di cui all'articolo 1, comma 300, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, i dati, ricavabili dalle segnalazioni dell'utenza, relativi ai disservizi di maggiore rilevanza e frequenza, proponendo possibili soluzioni strutturali per il miglioramento del servizio.

L'Osservatorio informa dei disservizi segnalati le amministrazioni competenti e l'Autorità di regolazione dei trasporti per le determinazioni previste dall'articolo 37, comma 2, lettere d), e) e l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

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

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

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



Rete Regionale TPL

—	SERVIZIO FERROVIARIO
—	SERVIZIO MARITTIMO
AUTOREGIONE	Azienda TPL

Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma, ferro, nave valido per l'anno 2025.

INDICATORE	DATO	NOTE
Ferro	km. 23.077.090	
Rete ferro	km. 1.563	
Gomma	km. 102.861.810	
Rete gomma	km. 13.417	
Nave	nm 245.348	
Linee nautiche	nm 233,6	

Abitanti Toscana

3.657.716 aggiornato al 1/01/2025

Passeggeri gomma

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	1.817.926
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.170.354
Passeggeri annui trasportati:	185.857.855

Passeggeri ferro

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	338.047
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	336.483
Passeggeri annui trasportati:	66.257.549

Passeggeri nave

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	37.448
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	25.155
Passeggeri annui trasportati:	1.755.308

Personale gomma

Settore amministrazione	554
Settore manutenzione	327
Settore movimento	4.063
Totale	4.944

Personale ferro

Settore amministrazione	70
Settore manutenzione	326
Settore movimento	1.357
Totale	1.753

Personale nave

Settore amministrazione	26
Settore naviganti	224
Totale	250

Soggetti gestori Rete Regionale (aziende): 4

Compensi

da RT (ferro)	€ 273.194.550
da RT (gomma)	€ 379.859.320
da EE.LL. (gomma)	€ 26.351.472
da RT (nave)	€ 17.724.064
da RT (tramvia)	€ 19.135.964

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 6:00 - 24:00) Mail: info@autolineetoscane.it numero verde PMR 800142425 (lunedì-domenica 8:00 - 20:00)	800142424 (numero verde) (lunedì-domenica 6:00 - 24:00) numero verde PMR 800142425 (lunedì-domenica 8:00 - 20:00) www.at-bus.it
TRENITALIA S.p.A.	Direzione Regionale Toscana Via S. Sighele,1 50134 Firenze		e-mail: vertenze.drt@trenitalia.it - per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.); bonus.drt@trenitalia.it - per inoltro richiesta di indennizzo abbonati regionale. Call Center: 80 20 21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza Cartafreccia e Trenitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata. +39.06.68475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla ca- sella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7:00 della mattina seguente. 06.3000 per informazione sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e par- tenza, cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare RadioFS 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 p extraur- bana definita dall'operatore telefonico dei clienti. Gli stessi servizi sono disponibili con il numero 199 89 20 21 i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore. 800 90 60 60 o 02.323232 per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6:45 alle ore 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite: numero verde 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso; numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.323232 raggiungibile da telefono fisso e mobile.	numero verde: 800906060 da telefono fisso per clienti a mobilità ridotta www.trenitalia.com
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	T 0575 39881 F 0575 292981 0575 28414	Call Center Reclami - Informazioni - Sinistri - Biglietteria: Ticket Point via Piero d. Francesca, 1 - 52100 Arezzo Tel. 800100403 gratuito da fisso Tel. 199122344 da cell a pagamento reclami.arezzo@tiemmespa.it pec: trasportoferroviariotoscano@certi- ficazione.it Per trasporto merci a carro: TFT via Concini, 2 - 52100 Arezzo - Tel 0575 292989	numero verde: 800100403 gratuito da fisso www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremars	Piazzale dei Marmi, 12 57123 Livorno	F 0586 224624	e-mail: callcenter@toremars.it URP: urp@toremars.it	800304035 www.toremars.it

3. Descrizione del Gestore

3.1 Struttura giuridica

CPT2003 è un Consorzio per trasporto persone avente sede legale in via Tiziano, 32 - 52100 Arezzo.

3.2 Grafo della rete aziendale dei servizi TPL e relativi dati

Il grafo della rete aziendale è riportato a pagina 37.

Chilometri annui percorsi - comune di Monterchi:	27.678,00 km
--	--------------

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Monterchi:	0
---	---

Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Monterchi:	19
--	----

Totale passeggeri annui trasportati comune di Monterchi:	17.280
---	--------

- I corrispettivi 2025 spettanti sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il comune di Monterchi, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel contratto di servizio, ammontano ad € 72.000,00 + iva 10%.

3.3 Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2025

Settore	Personale addetto
Addetti dirigenti	1
Personale al movimento (addetti, capo piazzale, ufficio, acquisti)	2
Officina (manutenzione mezzi)	0
Personale amministrazione (uffici)	2
Totale addetti dell'azienda	5

3.4 Logistica del servizio - dati relativi all'anno 2025

3.4.1. Settore Servizi su Gomma

Il materiale del parco macchine è composto prevalentemente da:

- 2 mezzi da 20 posti

La nostra sedi:

Via Tiziano, 32
52100 Arezzo
Tel./Fax 0575 360506
P. IVA 01768330514

3.5 Tipologie di servizio offerto

- Servizi di Trasporto Pubblico Locale Scolastico a porte aperte.

4. Offerta commerciale

4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2025

I servizi di trasporto comprendono:

- Servizio su gomma:

4.2 Servizi prenotazione

- Non sono presenti servizi a prenotazione

4.3 Il sistema tariffario

- sistema tariffario per i servizi TPL gestiti direttamente da CTP2003;

Nella tabella 2 (vedi indice), sono riportate analiticamente tutte le informazioni del sistema tariffario sopra descritto.

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

E' un sistema tariffario EXTRAURBANO:

tale servizio riguarda i servizi EXTRAURBANI

Biglietto corsa semplice
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 8 mesi ordinario personale
Abbonamento 8 mesi ordinario personale ISEE*

(*) Accesso alla tariffa ISEE: La Deliberazione della Regione Toscana n. 750/2012 stabilisce che agli utenti è consentito l'acquisto di abbonamenti a tariffa ISEE ridotta se residenti nella regione toscana ed aventi fascia ISEE del proprio nucleo familiare corrispondente alla fascia A per la sanità.

Al fine di fruire di detta agevolazione pertanto i viaggiatori interessati dovranno accompagnare il proprio titolo di viaggio, oltre che con l'apposita tessera aziendale (come già previsto per ogni titolo di abbonamento), anche da valido tagliando ISEE TPL, scaricabile dal sito della regione toscana <https://servizi.toscana.it/tpl/isee-fe/>.

Il tagliando ISEE TPL dovrà essere presentato sia al personale addetto alla vendita ogni volta che viene richiesto sia al personale addetto al controllo a bordo dei mezzi.

4.4 Acquisto dei titoli di viaggio

Per usufruire del Servizio Trasporto Pubblico Locale Rete Debole a porte aperte TPL corse scolastiche per l'anno scolastico 2025/2026 gli interessati dovranno presentare domanda direttamente all'Ufficio Scuola del Comune di Monterchi.

Acquisto in Comune

Si rende noto che per usufruire del Servizio Trasporto Pubblico Locale Rete Debole a porte aperte TPL corse scolastiche per l'anno scolastico 2025/2026 gli interessati dovranno presentare domanda direttamente all'Ufficio Scuola del Comune di Monterchi.

Il servizio di trasporto scolastico comporta il pagamento di una quota stabilita annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Acquisto singola corsa all'interno dell'autobus.

4.5 Trasporto bagagli

Vedi condizioni di viaggio 5.1

4.6 Trasporto animali

Vedi condizioni di viaggio 5.1

4.7 Servizio informazione

Il servizio informazioni è garantito secondo le seguenti modalità:

CTP2003 Consorzio Trasporto Persone

sede legale: Via Tiziano, 32 - 52100 Arezzo

Tel./Fax 0575 360506

E-mail: cpt2003ss@gmail.com

Pec: ctp2003@confartigianatoar.it

Orari ufficio: dal lunedì al venerdì 08:30 - 17:00

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 signori 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 maleore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;

h) non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;

i) non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della Forza Pubblica;

j) non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo.

k) rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di bambini, animali ed il trasporto 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 siano provvisti.

L'obbligo non è pertanto previsto per i mezzi sprovvisti di cinture di sicurezza.

CONDIZIONI DI VIAGGIO PER BAMBINI E MINORI

I bambini di altezza pari o inferiore a 1 metro possono viaggiare gratuitamente. Qualora l'accompagnatore sia responsabile di più bambini con altezza non superiore a 1 metro, il beneficio della gratuità si applica esclusivamente a uno di essi; per gli altri è necessario acquistare un titolo di viaggio a tariffa ordinaria.

Norme relative all'accompagnamento dei minori

- I minori di età inferiore ai 10 anni devono essere accompagnati da un soggetto legalmente responsabile, quale il genitore esercente la potestà genitoriale, il tutore, l'affidatario o altra figura autorizzata dalla legge.
- I minori di età compresa tra i 10 e i 18 anni non ancora compiuti devono anch'essi essere accompagnati da uno dei soggetti sopra indicati. È consentito l'accompagnamento da parte di un terzo maggiorenne, purché munito di delega scritta rilasciata dal soggetto titolare della potestà sul minore. Tale delega deve essere conservata dal minore durante l'intero utilizzo del servizio.
- I minori della fascia 10-18 anni possono viaggiare autonomamente solo se autorizzati tramite dichiarazione scritta da parte del soggetto titolare della potestà genitoriale. Tale autorizzazione deve essere redatta sotto forma di dichiarazione sostitutiva di notorietà ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 e deve essere portata con sé dal minore durante il viaggio.

Responsabilità dell'accompagnatore

L'accompagnatore è responsabile della sorveglianza del minore durante tutte le fasi del viaggio: attesa alla fermata, salita e discesa dal mezzo, permanenza a bordo sia in movimento che fermo.

In caso di mancato rispetto delle disposizioni sopra indicate, inclusa la mancanza di autorizzazione o delega valida, la responsabilità per la custodia e la vigilanza del minore ricade esclusivamente sul soggetto titolare della potestà genitoriale o sull'accompagnatore non delegato.

Esclusione di responsabilità dell'azienda

L'azienda non assume alcun obbligo di sorveglianza o custodia dei minori in nessuna fase del servizio di trasporto pubblico locale, inclusi l'attesa, la salita, la discesa e la permanenza a bordo del mezzo.

Sicurezza dei bambini a bordo e norme sul trasporto di passeggeri

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

I passeggeri 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 passeggeri 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 passeggeri nella bauliera del bus valgono le norme per il trasporto bagagli di cui sopra.

I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati utilizzando seggiolini conformi alle normative vigenti, da fissare con le cinture di sicurezza qualora il veicolo ne sia dotato. È responsabilità dell'accompagnatore legalmente autorizzato (genitore, tutore, affidatario o altro soggetto con potestà sul minore) provvedere al trasporto del seggiolino e

della conformità normativa o dell'adeguatezza dei seggiolini utilizzati.

Per i bambini di età superiore ai 3 anni, è previsto l'utilizzo di sistemi di ritenuta omologati, se disponibili sul mezzo, compatibili con il peso del minore. In assenza di tali dispositivi, è possibile utilizzare le cinture di sicurezza standard, purché siano presenti e adatte alla statura del bambino. Questa modalità è consentita esclusivamente per minori con peso inferiore a 36 kg.

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

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 vedi punto 5.6. degli obblighi di cui sopra.

REGOLAMENTO TRASPORTO ANIMALI

Ai sensi LRT 19/07/2017 n. 35, è consentito l'accesso degli animali di affezione nei mezzi di trasporto pubblico locale nei limiti di un solo animale per passeggero.

I passeggeri che conducono cani sono obbligati ad usare il guinzaglio e la museruola, ad eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista. E' comunque consentito l'utilizzo del trasporto in alternativa a guinzaglio e museruola. Gli altri animali d'affezione sono custoditi in appositi trasportini che impediscono il contatto dell'animale con l'esterno. I contenitori suddetti (trasportini) devono avere le dimensioni massime di 140 cm. (somma tra lunghezza e profondità) e non occupare posti a sede, 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 persona o cose, la persona che l'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 07:00 alle 09:00 e dalle 12:00 alle 14:00.

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 (vedi indice).

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 sono conservati per 30 giorni. Scaduto questo termine, gli oggetti vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune ove è stato effettuato il ritrovamento.

Per info vedi punti di contatto riportati in tabella 1 (vedi indice).

5.5 Risarcimento danni a persone e bagagli

L'azienda 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 all'azienda.

L'azienda 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.

5.6 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.

I riferimenti sono i seguenti:

CTP2003 Consorzio Trasporto Persone

sede legale: Via Tiziano, 32 - 52100 Arezzo

Tel./Fax 0575 360506

E-mail: cpt2003ss@gmail.com

Pec: ctp2003@confartigianatoar.it

Orari ufficio: dal lunedì al venerdì 08:30 - 17:00

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 Regolamento UE 679/2016 e del Codice della Privacy, come modificato dal 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 assolve 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 dell'azienda.

6.3 Procedura dei reclami

6.3.1 Modalità di inoltro del reclamo

I reclami possono essere inoltrati al gestore:

- telefonicamente chiamando i numeri presenti in tabella 1 (vedi indice);
- via posta elettronica all'indirizzo: ctp2003ss@gmail.com
- via pec a ctp2003@confartigianatoar.it
- utilizzando la posta ordinaria all'indirizzo CTP2003 Consorzio Trasporto Persone
Via Tiziano, 32 - 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 (vedi indice) sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

6.3.2 Termini per la risposta

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 90 giorni complessivi.
- Delibera ART 28/2021.
Ai sensi del regolamento UE 181/2011.

6.4 Procedure Conciliative e Giudiziarie

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

- ART E CONCILIAWEB - Nel caso il reclamo non venga soddisfatto o il passeggero non riceva risposta nei tempi previsti, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la conciliazione delle parti coinvolte, l'ART mette a disposizione la piattaforma CONCILIA WEB disponibile dal sito:
<https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>.
- CAMERA ARBITRARIA DI CONCILIAZIONE - Le camere di commercio competenti offrono servizi di conciliazione e mediazione per risolvere le controversie. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori, non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- DIFENSORE CIVICO - Il passeggero può rivolgersi al difensore civico della propria regione che può facilitare la comunicazione tra cittadino e l'ente erogatore del servizio per risolvere la controversia.
- GIUDICE DI PACE - Se le altre forme di risoluzione non hanno avuto successo il cittadino può rivolgersi al giudice di pace o al tribunale competente per valore e per territorio secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

6.5 Numero Verde della Regione Toscana

Il numero verde messo a disposizione dalla Regione Toscana per la gestione dei reclami, è:

800 570530

Tale servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00



e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

7. Gli impegni dell'azienda

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2025

Comune Monterchi

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2025	Standard obiettivo 2026	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/17280	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/17280	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	75%	>75%	Sondaggio
	2. Età dei mezzi	- n° veicoli tra 9 e 15 anni	0	conferma	Base dati aziendali
		- n° veicoli tra 4 e 8 anni	2	conferma	Base dati aziendali
		- n° veicoli tra 0 e 3 anni	0	conferma	Base dati aziendali
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	70%	>70%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Pulizia ordinaria	Frequenza	Giornaliera	conferma	Base dati aziendali
	2. Pulizia straordinaria	Frequenza	Annuale	conferma	Base dati aziendali
	3. Affidabilità Imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n° viaggiatori	0/17280	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore Pulizia	66%	>66%	Sondaggio
4) Comfort a bordo e comfort sul percorso	1. Climatizzazione	- n° bus clim./n° bus totali	2/2	conferma	Sondaggio
	2. Comfort	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	68%	>68%	Sondaggio
		- % soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	68%	>68%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2025	Standard obiettivo 2026	modalità e periodicità della rilevazione
5) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	0/0	0/0	Base dati aziendali
6) Servizi disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	2/2	conferma	Base dati aziendali
7) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	200	200	Base dati aziendali
	2. Servizio informazione	- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	65%	>65%	Sondaggio
8) Aspetti relazionali	1. Correttezza e Cortesia	- 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
9) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita / n° comu i serviti	1/1	conferma	Base dati aziendali
		- n° linee con vendita a bordo / n° totale linee	2/2	conferma	Base dati aziendali
		- % 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	0 gg	conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	65%	>65%	Sondaggio
10) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	77%	>77%	Sondaggio
11) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	72%	>72%	Sondaggio

7.1.1 Impegno dell'azienda

L'impegno dell'azienda 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 l'azienda 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, l'azienda 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.

L'azienda 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 "<https://www.comune.monterchi.ar.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.

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.comune.monterchi.ar.it;
 - e) call center (dettaglio in tabella 1 - vedi indice).

7.2 Indagini di customer satisfaction

La presente relazione espone i risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta sul servizio di trasporto pubblico nel Comune di Monterchi, con l'obiettivo di monitorare la qualità percepita e individuare le aree di forza e di criticità. L'analisi è stata svolta tramite 20 interviste faccia a faccia con un questionario strutturato, condotte nel mese di Novembre 2025. Il questionario ha utilizzato gli indicatori di qualità definiti dalla Carta dei Servizi "Tiemme Toscana Mobilità" e dalle normative Regionali. Il campione intervistato si compone per il 70% da donne e per il 30% da uomini, con una prevalenza di giovani fino a 18 anni (classe modale). L'85% degli utenti è rappresentato da studenti della scuola secondaria di primo grado, confermando la forte presenza di utenti giovani e studenti. Il 100% degli intervistati possiede un abbonamento al servizio urbano, con l'80% che utilizza il servizio con frequenza abituale (3-5 giorni a settimana). L'85% degli utenti utilizza il servizio prevalentemente per motivi di studio. Le principali ragioni dichiarate per la scelta del servizio sono la convenienza economica e la possibilità di leggere o socializzare durante il viaggio.

I motivi principali per l'utilizzo del servizio sono:

- Studio: 85,0%

- Servizi e Acquisti: 10,0%

Questi dati confermano che il servizio svolge un ruolo fondamentale nel supportare gli spostamenti quotidiani legati alle esigenze essenziali della popolazione attiva e studentesca. Sono stati monitorati diversi indicatori chiave, raggruppati in categorie quali sicurezza, regolarità e organizzazione, pulizia, comfort, comportamento del personale, servizio commerciale, informazione, integrazione modale e attenzione all'ambiente.

L'Indice Sintetico di Qualità Percepita per il servizio urbano di Monterchi si attesta a 70 su una scala da 0 a 100. Questo valore indica un livello di soddisfazione sufficiente/buono per l'insieme degli indicatori monitorati.

Analizzando la soddisfazione per singoli aspetti, si registra quanto segue:

- Aspetti Ottimi (Soddisfazione > 70): Il servizio è molto ben valutato per la coincidenza con altri mezzi, per la sicurezza a bordo e del viaggio e per l'accessibilità fisica.
- Aspetti Molto Buoni (Soddisfazione tra 60 e 70): La soddisfazione rimane alta per la professionalità del personale, la pulizia dei mezzi, l'attenzione all'ambiente e la sicurezza a bordo.

L'analisi più strategica deriva dalla correlazione tra l'importanza che gli utenti attribuiscono a ciascun fattore e il livello di soddisfazione effettivamente percepito:

Area della Mappa	Fattore di Qualità	Implicazione per L'azienda
Area Critica	Regolarità/Puntualità	È il fattore ritenuto di massima importanza dall'utenza ma registra un livello di soddisfazione inferiore alla media complessiva. Questo rappresenta la principale priorità di intervento poiché un miglioramento in questo ambito avrebbe il maggiore impatto positivo sulla qualità percepita.
Area di Mantenimento	Sicurezza del viaggio, Coincidenza con altri mezzi	Questi fattori sono considerati importanti e la soddisfazione è in linea con le aspettative ma devono essere costantemente monitorati per evitare un deterioramento delle performance.

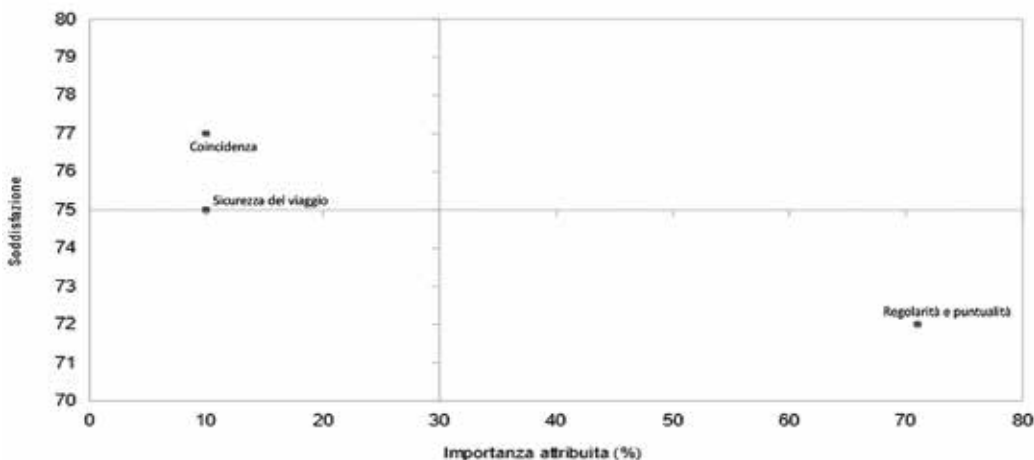
Il servizio urbano di Monterchi gode di una buona valutazione complessiva, ma è essenziale focalizzare l'attenzione sulla Regolarità e Puntualità.

Si consiglia di avviare un'analisi operativa mirata alle cause dei ritardi e delle irregolarità, al fine di implementare azioni correttive (es. revisione dei tempi di percorrenza, monitoraggio in tempo reale) per elevare la soddisfazione degli utenti in quello che è unanimemente riconosciuto come il fattore più determinante per la qualità del servizio.

Il mantenimento dell'attuale livello di percezione di sicurezza e la buona valutazione del personale sono, invece, da considerare punti di forza da preservare e comunicare.

Figura 1. La strategia futura, 2024 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)

Anno 2025



7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

7.3.1 Versione integrale della carta dei servizi

l'azienda 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 l'azienda 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.

7.4 Certificazioni di qualità

Il gestore ha conseguito le seguenti certificazioni:

- ISO 39001
- ISO 45001
- ISO 14001
- ISO 13816
- ISO 9001

Fondamentale, per un'azienda, 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, è a vostra disposizione tramite gli strumenti di interazione previsti dal proprio sito.

7.5 Copertura assicurativa

RCA obbligatoria nei confronti di terzi, massimale di € 10.000.000,00 per ogni sinistro e per anno assicurativo e comprensiva di copertura di infortunio in salita e in discesa di tutti i trasporti.

Assicurazione per responsabilità civile verso i terzi (persone, cose e animali), con un massimale, non inferiore a € 10.000.000,00 per sinistro e per anno assicurativo senza alcun sotto limite, per danni a persone e non inferiore a € 6.000.000,00 per danni ad animali e cose e che preveda l'obbligo per la Compagnia Assicuratrice di formalizzare la proposta liquidativa o la contestazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla presentazione da parte del terzo reclamante della documentazione completa per l'eventuale risarcimento danno.

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

INFORMAZIONI	Numero-sito-email	Orario
Call Center Ufficio informazioni reclami e oggetti smarriti	telefono: Tel/Fax 0575 360506 https://www.comune.monterchi.ar.it E mail: ctp2003ss@gmail.com Pec: ctp2003@confartigianatoar.it	Orario uffici: dal lunedì al venerdì 08:30 - 17:00 Chiuso i festivi
BIGLIETTERIE	Ubicazione	Orario
Ufficio Scuola Comune	Comune di Monterchi Piazza Umberto I, 1 - 52035 Monterchi	lunedì-mercoledì-giovedì- venerdì dalle ore 08:15 alle ore 13:15 martedì dalle ore 08:15 alle ore 16:15

Tabella 2 - Sistema tariffario

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO MONTERCHI

SERVIZIO TPL DI MONTERCHI

TARIFE TRASPORTO TPL IN VIGORE

BIGLIETTI		ABB. MENSILE		ABB. TRIMESTRALE		ABB. 6 MESI		ABB. ANNUALE	
1 CORSA	4 CORSE	INTERO ISEE > € 36.151,99	RIDOTTO ISEE < € 36.151,99	INTERO ISEE > € 36.151,99	RIDOTTO ISEE < € 36.151,99	INTERO ISEE > € 36.151,99	RIDOTTO ISEE < € 36.151,99	INTERO ISEE > € 36.151,99	RIDOTTO ISEE < € 36.151,99
1,70	6,00	39,80	33,20	107,30	86,30	254,80	212,32	265,40	318,50

Corsa semplice € 1,70 - acquistabile bordo bus

Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction

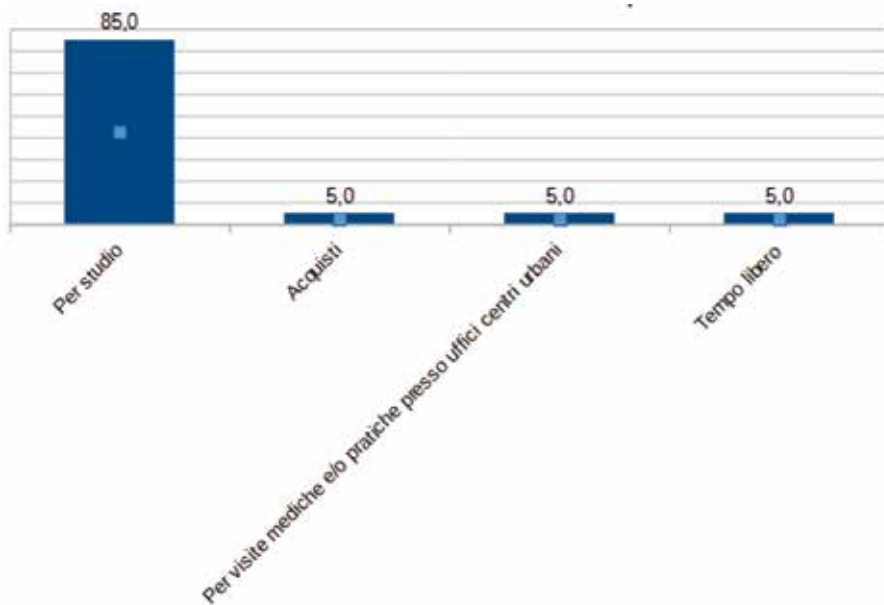
Caratteristiche degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni

Sesso	Uomo	30,0%
	Donna	70,0%
Età	fino a 18 anni	85,0%
	19-25 anni	0,0%
	26-35 anni	0,0%
	36-45 anni	0,0%
	46-55 anni	0,0%
	56-65 anni	5,0%
	Oltre i 65 anni	10,0
Occupazione	Lavoratore autonomo (imprenditore/ rappresentante/Libero professionista)	0,0%
	Commerciante/esercente/artigiano	0,0%
	Dirigente/funzionario/quadro	0,0%
	Impiegato	0,0%
	Insegnante	0,0%
	Operaio/comMESSO	0,0%
	Studente scuola media secondaria	85,0%
	Studente universitario	0,0%
	Casalinga	5,5%
	Pensionato	10,0%
	Dissocupato/in cerca di prima occupazione	0,0%
	Altro	0,0%

Motivazioni scelta del servizio:

	% sui casi
Convenienza economica	62,5%
Poter leggere/socializzare	12,5%
Non aver problemi di parcheggio	4,2%
Difficoltà a usare altro mezzo	12,5%
Non possiede altro mezzo	8,3%

Finalità di utilizzo del servizio di trasporto



Importanza fattori:

Sicurezza del viaggio	10,0%
Regolarità e puntualità	71,0%
Coincidenza con altre linee	10,0%
Altro	9,0%

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2025	Soddisfazione
Integrazione modale	77
Sicurezza	75
Attenzione all'ambiente	72
Pulizia mezzi / fermata	71
Regolarità / organizzaznione	70
Comfort	68
Comportamento del personale	66
Informazione alla clientela	65
Servizio commerciale	65

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.

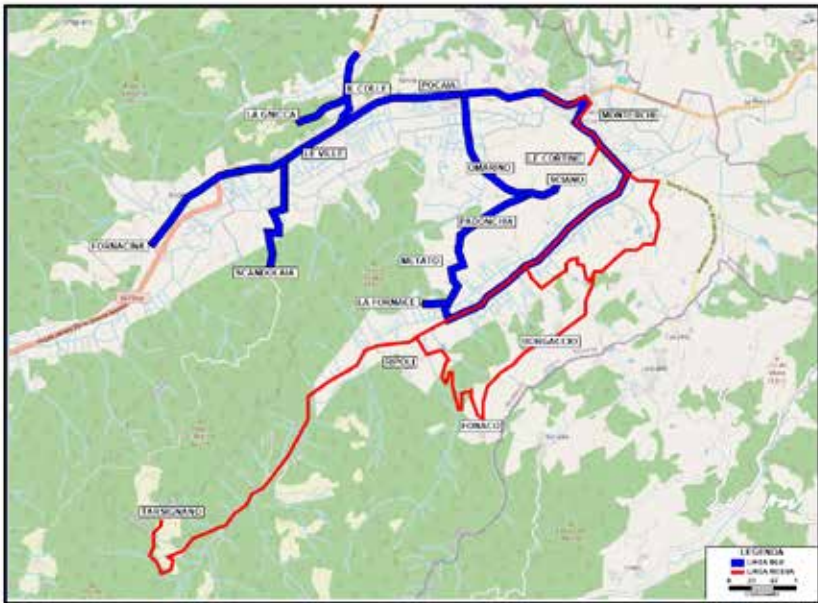
L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (9).

Nel nostro caso tale indice è pari a 70 su una scala che va da 0 a 100.

Il 100% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio e trasporto.

Votazione	Abbonato
6	23,50%
7	47,10%
8	29,40%
Totale	100,00%

SERVIZIO MONTERCHI



NOTE

[illegible]

CARTA DEI SERVIZI

20
26

