



2007

Carta dei Servizi

2^a edizione



AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO
SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA

Firenze 50129 - Viale dei Cadorna 105
Tel.: 055.47.82.1 - Fax: 055.47.82.253
www.acvbus.it

Versione integrale

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Autolinee Chianti Valdarno S.C.a.R.L. e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione. L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

Progetto, redazione, impaginazione e coordinamento:
Autolinee Chianti Valdarno S.C.a.R.L.

Stampa:
Tipografia Cappelli - Sesto Fiorentino (FI)

Indagine di Customer Satisfaction:
Gruppo VALMON - Valutazione e Monitoraggi
Dipartimento di Statistica G. Parenti
Università degli Studi di Firenze

CdS ACV 07 A

PRESENTAZIONE

Marzo 2007: seconda edizione della Carta dei Servizi della Società Consortile a r.l. Autolinee Chianti Valdarno.

Nel 2006 ed in questo primo scorcio del 2007 abbiamo lavorato sodo assicurando la massima regolarità e funzionalità al nostro servizio per garantire al meglio il diritto alla mobilità per tutti i cittadini del Chianti e del Valdarno.

Ma, ben oltre ciò, abbiamo realizzato progetti importanti che si sono concretizzati soprattutto nei seguenti servizi migliorativi per la Clientela:

- ristrutturazione e potenziamento dei servizi;
- completamento del sito internet (www.acvbus.it);
- ampliamento della fascia oraria del *call center*, raggiungibile con il numero verde, su postazione informatizzata;
- potenziamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e gestione delle segnalazioni con la Voce del Cliente;
- definizione del nuovo *layout* per gli orari in palina;
- adozione di una nuova metodologia per le indagini di *customer satisfaction*.

Le difficoltà sono tante e pesanti, alcune indipendenti dalla nostra volontà, ma le affronteremo, come sempre, con il massimo impegno, dedizione e passione, per interpretare e rispondere in modo soddisfacente alle esigenze dei nostri Clienti attuali e potenziali.

Il Presidente

Dott. Ing. Velio Del Bolgia



INDICE

1.		PARTE PRIMA
	PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA	
	1.1 - Riferimenti normativi	pag. 1
	1.2 - Principi ispiratori della Carta	pag. 2
	1.3 - Finalità della Carta	pag. 3
	1.4 - Elenco Associazioni Utenti e Consumatori	pag. 4
2.		PARTE SECONDA
	IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	
	2.1 - Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	pag. 6
	2.2 - Le Aziende di TPL in Toscana	pag. 8
3.		PARTE TERZA
	DESCRIZIONE DELL'AZIENDA	
	3.1 - Struttura giuridica	pag. 10
	3.2 - Grafo della rete aziendale dei servizi di TPL e relativi dati	pag. 12
	3.3 - Settori operativi e personale addetto	pag. 14
	3.4 - Logistica aziendale	pag. 14
4.		PARTE QUARTA
	L'OFFERTA COMMERCIALE	
	4.1 - Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione	pag. 15
	4.2 - Servizi a prenotazione e aggiuntivi	pag. 17
	4.3 - Il sistema tariffario 2007	pag. 19
	4.4 - Acquisto e convalida dei titoli di viaggio	pag. 21
	4.5 - Trasporto bambini	pag. 22
	4.6 - Trasporto bagagli	pag. 22
	4.7 - Trasporto animali	pag. 22
	4.8 - Servizio informazioni	pag. 23

5.	CONDIZIONI DI VIAGGIO	PARTE QUINTA
	5.1 - Doveri dei Clienti	pag. 25
	5.2 - Sanzioni a carico dei Clienti	pag. 27
	5.3 - Diritti dei Clienti	pag. 28
	5.4 - Oggetti smarriti	pag. 30
6.	RELAZIONI CON LA CLIENTELA	PARTE SESTA
	6.1 - Ufficio relazioni con il pubblico	pag. 31
	6.2 - Procedura dei reclami	pag. 31
	6.3 - Numero Verde della Regione Toscana	pag. 32
7.	GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	PARTE SETTIMA
	7.1 - Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità	pag. 33
	7.2 - Indagini sulla soddisfazione dei Clienti	pag. 42
	7.3 - Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	pag. 44
	7.4 - Certificazione di qualità	pag. 45
	7.5 - Copertura assicurativa	pag. 46
	7.6 - Osservatorio aziendale della qualità	pag. 47
		APPENDICE
	Tariffe Autolinee Chianti Valdarno	pag. 48
	Tariffe Pegaso	pag. 49
	Tariffe a bordo	pag. 52



1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

1.1 Riferimenti Normativi

La seconda edizione della Carta dei Servizi di Autolinee Chianti Valdarno è redatta nel rispetto delle seguenti indicazioni normative:

- **Direttiva P.C.M. 27.1.94** "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi".
- **DPCM 30.12.98** "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- **Legge Regionale 31.7.98 n° 42** "Norme per il trasporto pubblico locale", che all'art. 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio Regionale.
- **Deliberazione del C.R.T. 19.12.01 n° 246** "Approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti".
- **Deliberazione del C.R.T. 9.2.99 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, pubblicizzare, pubblicare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio Regionale. Il mancato rispetto di tale obbligo da parte delle aziende di trasporto comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria da € 516,00 a € 5.164,00, di cui all'art.24 comma 2, della LR 42/98 .
- **Decreto P.G.R. 3.1.05 n° 9/R** "Regolamento di attuazione dell'art. 23 L.R. 31.7.98 n° 42 e successive modifiche".



1.2 Principi ispiratori della Carta

- **Eguaglianza ed imparzialità:** ACV offre opportunità e garanzie di movimento a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali e si impegna al miglioramento dell'accessibilità dei propri servizi con iniziative dedicate ad alcune categorie di utenti (anziani o portatori di handicap).
- **Continuità:** ACV garantisce l'erogazione continua e regolare del servizio così come dettato dal programma di esercizio e secondo l'orario pubblicato e diffuso. Nei casi in cui, per cause esterne all'Azienda, si verificano variazioni non programmate del servizio, viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione. Qualora invece ci siano variazioni programmate (come nei casi di sciopero) verrà data preventiva comunicazione alla clientela e verranno adottate tutte le misure necessarie a garantire servizi alternativi e sostitutivi del servizio.
- **Trasparenza e partecipazione:** ACV assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e procedure indicate nella presente carta. Le relazioni con il Pubblico vengono curate dall'URP di Autolinee Chianti Valdarno nonché con il Numero Verde 800.37.37.60. Inoltre l'Azienda si impegna a 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.
- **Efficienza ed efficacia:** ACV, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia e per questo si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 Finalità della Carta

La Carta dei Servizi rappresenta per il Cliente:

Uno **strumento di conoscenza**, in quanto:

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

Uno **strumento di partecipazione**, in quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra la SCARL ed i Clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti.

Uno **strumento di tutela**, in quanto:

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



Carta dei Servizi 2007

1.4 Elenco Associazioni Utenti e Consumatori

Accreditate ai sensi dell'art. 3 della L.R. n° 1/2000 ed individuate con Decreto Dirigenziale emanato dalla Regione Toscana.

FEDERCONSUMATORI TOSCANA

Sede Reg.le: Via Nazionale, 17 - 50123 FIRENZE

Tel. 055. 217195 - Fax 055.280334

e-mail: federconsumatori.toscana@dada.it

ACU

Sede Reg.le: Piazza Duomo, 10 - 54033 CARRARA

Tel. e Fax 0585.72110

e-mail: associazione@acutoscana.it

ADICONSUM/TOSCANA

Sede Reg.le: Via Colcos, 15 - 50124 FIRENZE

e-mail: adicons@dada.it

ADOC/TOSCANA

Sede Reg.le: Via Alamanni, 25 - 50123 FIRENZE

Tel. 055.288188 - Fax e Segr. Tel. 055.264243

e-mail: adoctosc@technet.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Sede Reg.le: Piazza Toniolo, 4 - 56125 PISA

Tel. 050.913111 - Fax 050.43094

e-mail: info@legaconsumatori.it

CONFCONSUMATORI

Sede Reg.le: Via G. Modena, 23 - 50121 FIRENZE

Tel. e Fax 055.585564

e-mail: toscana@confconsumatori.it

UNC (UN. NAZ. CONSUMATORI)

Sede Reg.le: Via P.A. Mattioli, 8 - 53100 SIENA

Tel. e Fax 0577.286600

e-mail: uncsiena@libero.it

ADUSBEF

Sede Reg.le: Via Cittadella, 5 - 50144 FIRENZE

Tel. 055.361935 Fax 055.3228095

e-mail: info@adusbef toscana.it



AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO

MOVIMENTO CONSUMATORI

Sede Reg.le: C/so Amedeo, 127 - 57125 LIVORNO

Tel. 0586.892984 - Fax 0586. 208743

e-mail: toscana@movimentoconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Sede Reg.le: Via degli Asili, 35 - 57100 LIVORNO

Tel. e Fax 0586.829553

e-mail: cittadinanzattivatoscana@email.it

CODACONS TOSCANA

Sede Reg.le: Viale Talenti, 154 - 50142 FIRENZE

Tel. e Fax 055.7398841

e-mail: codacons.fi@tele2.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

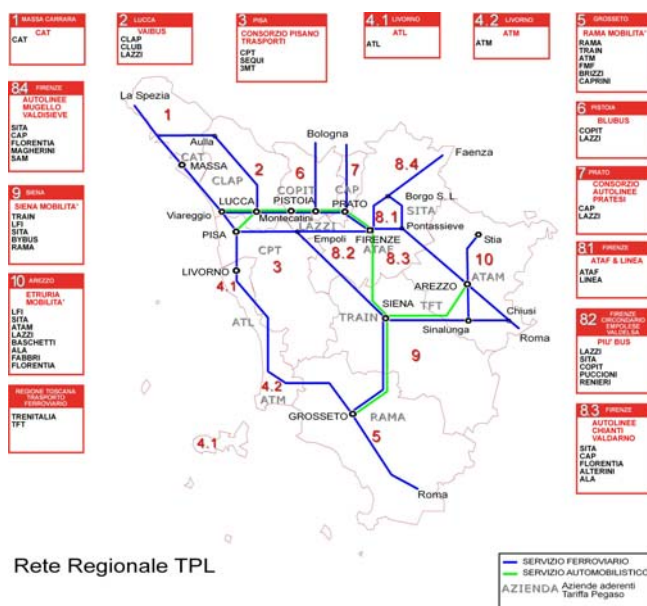
Sede Reg.le: Via Puccini, 42 - 51100 PISTOIA

Tel. 0573.26682



2. IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

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



Rete Regionale TPL

ANNO 2006	
Km gomma	123.481.900
Km ferro	21.269.000 (Compresi 387.000 Km dei servizi integrativi su gomma)
Km rete (ferro + gomma)	24.270
(DATI CdS 2006)	
	PASSEGGERI GOMMA 2006
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	13.082.412
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	15.644.761
Passeggeri annui trasportati	192.491.319

	PASSEGGERI FERRO 2006
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	267.646
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	277.504
Passeggeri annui trasportati	53.698.865

	PERSONALE GOMMA N°
SETTORE	N°
amministrazione	517
manutenzione	617
movimento	5.113
Totale	6.247

	PERSONALE FERRO N°
SETTORE	N°
amministrazione	95
manutenzione	334
movimento	1.590
Totale	2.019

	SOGGETTI GESTORI
Aziende	16

Compenso ricevuto dalla Regione Toscana (FERRO 2006)	€ 169.000.000 esclusa IVA 10%
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana (GOMMA 2006)	€ 190.000.000* esclusa IVA 10%
Compenso ricevuto degli Enti Locali (GOMMA)	€ 27.000.000* esclusa IVA 10%
Ulteriori trasferimenti dalla Regione TOSCANA E STATO	€ 41.000.000
Abitanti Toscana al 01/01/2004 (DATI IRPET)	3.566.071

* dati da Conferenza Servizi Minimi 2005/2006



2.2 Le Aziende di TPL in Toscana

- 1. C.A.T. S.P.A.** www.catspa.it
Direzione CAT via G. Pietro 2 - 54031 Carrara (MS)
Tel. 0585 85.21.11 - Fax 0585 85.72.77 - URP: Tel. 0585 85.21.22
Numero Verde 800-22.30.10
- 2. VAIBUS S.C.A.R.L.** www.vaibus.it
Viale Luporini, 895 - 55100 Lucca (LU)
Tel. 0583 54.11 - Fax 050 54.12.40
URP Fax 0583 50.86.36 - urp@vaibus.it - Num. Verde 800-60.25.25
- 3. CPT S.C.A.R.L.** www.cpt.pisa.it
Consorzio Pisano Trasporti
Via A. Bellattalla, 1 - 56121 Ospedaletto (PI)
Tel. 050 88.41.11 - Fax 050 88.42.84
URP Tel. 050 50.07.17 - 050 88.41.11 - Fax 050 88.42.84
info@cpt.pisa.it - Numero Verde 800-01.27.73
- 4. ATL** www.atl.livorno.it
AZIENDA TRASPORTI LIVORNESE S.P.A.
Via Carlo Meyer 59 - 57127 Livorno (LI)
Tel. 0586 84.71.11 - Fax 0586 84.72.56
URP Tel. 0586 84.74.05 - Fax 0586 84.74.08 - Rel.esterne@atl.livorno.it
Numero Verde 800-37.15.60
- 5. ATM S.P.A.** www.atm.li.it
Via Leonardo da Vinci 13 - 57025 Piombino (LI)
Tel. 0565 26.01.11
URP Tel. 848 58.00.28 - relazioni.pubbliche@atm.li.it
- 6. RAMA MOBILITÀ S.C.A.R.L.** www.ramamobilita.it
Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto (GR)
Tel. 0564 47.51.11 - Fax 0564 45.67.54
URP urp@ramamobilita.it - info@ramamobilita.it
- 7. BLUBUS S.C.A.R.L.** www.blubus.it
Via Pacini, 47 - 51100 Pistoia (PT)
Tel. 0573 36.30 - Fax 0573 36.42.66
URP Tel. e Fax 0573 36.32.42 - copitpt@fin.it
Numero Verde 800-27.78.25
- 8. CAP S.C.A.R.L.** www.capautolinee.it
CONSORZIO AUTOLINEE PRATESI
Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato (PO)
Tel. 0574 60.81 - Fax 0574 21.038
URP Prato Tel. 0574 60.82.35 - Fax 0574 42.952
Puntocap-po@capautolinee.it
Firenze Tel. 055 21.46.37 - Fax 055 29.23.19
Puntocap-fi@capautolinee.it



9. SIENA MOBILITÀ S.C.A.R.L. www.sienamobilita.it
Strada Statale 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti - 53100 SIENA
Tel. 0577 20.41.11 - Fax 0577 22.38.96
URP Tel. 0577 20.42.59 - info@sienamobilita.it

10. ETRURIA MOBILITÀ S.C.A.R.L. www.etruriamobilita.it
Via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo (AR)
Tel. 0575 39881 - Fax 0575 28414
URP reclami@lfi.it - Numero Verde 800-11.56.05

11. ATAF & LINEA S.C.A.R.L. www.ataf-linea.it
V.le dei Mille, 115 - 50131 Firenze (FI) - Tel. 055 56.50.1
URP Tel. 055 5650642 - Fax 055 5650209
Numero Verde 800-42.45.00

12. AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE S.C.A.R.L. www.amvbus.it
Viale Cadorna, 105 - 50129 Firenze (FI)
Tel. 055 47.821 - Fax 055 47.82.253
URP Tel. 055 47.82.236 - Fax 055 47.82.328
clienti.toscana@sitabus.it - Numero Verde 800-37.37.60

13. AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO S.C.A.R.L. www.acvbus.it
Viale Cadorna, 105 - 50129 Firenze (FI)
Tel. 055 47.821 - Fax 055 47.82.253
URP Tel. 055 47.82.236 - Fax 055 47.82.328
clienti.toscana@sitabus.it - Numero Verde 800-37.37.60

14. PIÙ BUS S.C.A.R.L. www.piubus.it
P.za Minzoni Don Giovanni, 16 - 50053 Empoli (FI)
Tel. 055 36.30.41 - Fax 055 36.36.91
URP Tel. 055 35.38.17 urp@piubus.it - info@piubus.it

15. TRENITALIA S.P.A. www.trenitalia.com
Viale S. Lavagnini 58 - 50129 Firenze (FI)
Tel. 055 23.53.937 - Fax 055 48.71.44
URP Tel. 055 25.53.264 - 23.53.829 Fax 055 48.71.44
rapclientela.to@trenitalia.it

16. TFT S.P.A. www.trasportoferroviariotoscano.it
Via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 39.881 - Fax 0575 29.29.81
URP reclami@trasportoferroviariotoscano.it



3. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

3.1 Struttura giuridica

L'Azienda "Autolinee Chianti Valdarno" (ACV) è una Società Consortile a Responsabilità Limitata (SCARL) che dal 1 Aprile 2005 svolge i servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) extraurbano nel territorio del Chianti e del Valdarno, essendosi aggiudicata il Lotto 3 della gara di affidamento dei servizi bandita dalla Provincia di Firenze nel 2004. La Scarl ACV, che ha siglato con la Provincia, Ente appaltante, un Contratto di Servizio di durata quinquennale (fino al 31 Marzo 2010), è costituita da 5 Aziende toscane di TPL con SITA S.p.A. azienda capofila; le quote sociali sono le seguenti:

Aziende	Indirizzo	Quote:
SITA S.p.A.	Viale dei Cadorna, 105 50129 - Firenze Tel.: 055/47.82.1 www.sitabus.it clienti.toscana@sitabus.it	66,2%
CAP S.c.r.l	Piazza Duomo, 18 59100 - Prato Tel.: 0574/60.81 www.capautolinee.it posta@capautolinee.it	8,1%
FLORENTIA BUS S.p.A.	Via dei Larici, 49 (Loc. Neri) 52020-Castelnuovo Sabbioni (AR) Tel.: 055/96.70.24 www.florentiabus.it info@florentiabus.it	4,2%
F.LLI ALTERINI S.n.c.	Località Olmo, 115/c 50066 - Reggello (FI) Tel.: 055/86.91.29 www.fratellialterini.it fratellialterini@tin.it	16,4%
ALA S.a.s.	Via A.De Gasperi, 38 52026 - Pian di Scò (AR) Tel.: 055/96.00.06 www.alabus.it alabus@wmail.it	5,1%

ACV ha la Sede Legale in:

Viale dei Cadorna 105 FIRENZE 50129
Tel.: 055.47.82.1 - Fax: 055.47.82.253
www.amvbus.it

Servizio Informazioni e URP:

Numero Verde 800.37.37.60 - E-mail: clienti.toscana@sitabus.it

La rappresentanza legale della Società è affidata al Presidente del Consiglio di Amministrazione.



Che cosa è cambiato dopo le gare nel bacino servito dalle Autolinee Chianti Valdarno?

Esiste un unico titolo di viaggio suddiviso in più tipologie (biglietti e abbonamenti). Sono presenti 2 nuove tipologie di titolo di viaggio:

- **Abbonamenti trimestrali** (validi dal 1° giorno del mese all'ultimo giorno del 3° mese successivo).
- **Abbonamenti annuali** (validi dal 1° giorno del mese all'ultimo giorno del 12° mese successivo).

Gli **abbonamenti settimanali** hanno durata di 7 giorni, dal Lunedì alla Domenica.

Tutti gli autobus sono identificati con il **logo della SCARL**.

Tutti gli orari dei servizi svolti dalle 5 Aziende della SCARL sono pubblicati in un **orario unico**.

PRINCIPIO DI RECIPROCIITA' fra

Lotto 1* (Area Metropolitana) e **Lotto 3** (Chianti Valdarno)

1) gli utenti in possesso del titolo urbano (biglietto o abbonamento) potranno utilizzare i servizi extraurbani del Lotto 3. Gli abbonati del servizio urbano dovranno presentare anche la tessera di riconoscimento rilasciata dal Lotto 1.

2) gli utenti in possesso del titolo extraurbano (Lotto 3) potranno utilizzare anche i servizi urbani del Lotto 1 solo per la stessa tratta in sovrapposizione alla linea extraurbana indicata sulla tessera di riconoscimento.

*Il **Lotto 1** - Area metropolitana di Firenze è stato aggiudicato dalla Provincia di Firenze al Consorzio ATAF & LI-NEA.



Carta dei Servizi 2007

3.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di TPL e relativi dati

La cartina della rete delle Autolinee di ACV è pubblicata in appendice.

AREA SERVITA	Km ² 1.827,85
Provincia di Firenze	Km ² 1.369,95
Provincia di Siena	Km ² 379,73
Provincia di Arezzo	Km ² 78,17
LUNGHEZZA DELLA RETE	Km 745,24
PERCORRENZA ANNUA (AUTOBUS X KM)	Km 4.759.356
CORSE ANNUE EFFETTUATE	n° 276.976
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE ESTIVO	n° 36.785
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE INVERNALE	n° 46.813
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI (DESUNTO DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO)	n° 2.290.213
COMPENSO RICEVUTO DALL'AZIENDA DALL'ENTE LOCALE APPALTANTE NEL 2° ANNO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO (OLTRE AGLI INTROITI DERIVANTI DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO)	€ 6.195.933

Dati riferiti al periodo: 1/1 - 31/12 2006

ACV serve ben 17 comuni della provincia di Firenze, 4 nella provincia di Siena e 2 nella provincia di Arezzo.



Comuni serviti

PROVINCIA DI FIRENZE

Bagno a Ripoli, Barberino Val d'Elsa, Certaldo, Fiesole, Figline Valdarno, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Incisa Valdarno, Montespertoli, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, S. Casciano Val di Pesa, Scandicci, Tavarnelle Val di Pesa.

PROVINCIA DI SIENA

Castellina in Chianti, Gaiole in Chianti, Poggibonsi, Radda in Chianti

PROVINCIA DI AREZZO

Montevarchi, S. Giovanni Valdarno



3.3 Settori operativi e personale addetto

SETTORE	PERSONALE ADDETTO
Movimento	144
Amministrazione	19
Manutenzione	10
Totale	173

3.4 Logistica aziendale

AUTOBUS UTILIZZATI		97
di cui:	Autobus TPL urbani	0
	Autobus TPL suburbani	0
	Autobus TPL interurbani	97

ANZIANITÀ AUTOBUS		
	da 0 a 3 anni	35 (36,1%)
	da 4 a 8 anni	34 (35,1%)
	da 9 a 15 anni	18 (18,5%)
	oltre i 15 anni di età	10 (10,3%)

STRUTTURE	DEPOSITI	18
	AUTOSTAZIONI:	3

FIRENZE	Autostazione SITA in Via S.Caterina da Siena, 17
FIRENZE	Autostazione CAP in L.go F.lli Alinari, 9-10
MONTEVARCHI	Autostazione SITA in Via Armando Diaz, 30

FERMATE	1.607
----------------	--------------

4. L'OFFERTA COMMERCIALE

4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione

La copertura media giornaliera del servizio è di 19 ore e 50 minuti, essendo la prima corsa feriale da Montalto a Viottolone in partenza alle ore 4,10 e l'ultima da Calenzano a Reggello in arrivo alle ore 24,00.

I giorni di sospensione del servizio sono nei giorni di:
Natale, Capodanno, Pasqua e 1° Maggio.

Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero la SCARL si impegna a dare tempestiva e diffusa comunicazione alla clientela sulle modalità di svolgimento del servizio, garantendo l'erogazione dei "servizi minimi" nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero e così come indicati nell'orario al pubblico.

Il servizio risulta garantito nelle seguenti fasce orarie:

- per **SITA, FLORENTIA BUS, ALTERINI E ALA**
dalle ore 4.15 alle ore 8.15 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30
- per **CAP**
dalle ore 5.45 alle ore 9.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30



Elenco delle linee esercitate da ACV, tutte ad orario fisso:

345	Firenze – Pontassieve
350	Firenze - Pontassieve - Rignano sull'Arno
351	Montevarchi - Figline - Incisa - Firenze
352	Reggello - Saltino - Vallombrosa - Secchiata - Saltino (Circolare estiva)
353	Firenze - Incisa - Figline - Reggello
353/1	Montevarchi - S. Giovanni V. - Incisa - Firenze (Via Autostrada A1)
354	Firenze - S. Polo - Lucolena - Figline Valdarno
355	Firenze - Lucolena - Figline Valdarno
356	Circolare Figline Valdarno
356/1	Circolare Urbana di Figline Valdarno
357	Reggello - Rignano sull'Arno - Pontassieve - Firenze
358	Reggello - Leccio - Pontassieve F.S. - Firenze (Careggi)
359	Circolare di Rignano sull'Arno
360	Firenze - Pontassieve - Incisa - Montevarchi
361	Firenze - Incisa Valdarno - Terranuova - Levanella
362	Reggello - Sant'Ellero - Pontassieve
363	Pontassieve - Rignano Sull'Arno
364	Cetina - Matassino - Figline V.no
365	Firenze - Greve - Radda - Castellina - Gaiole
366	Firenze - Galluzzo - Impruneta (Via Pozzolatico - Via Bagnolo)
367	San Casciano Val di Pesa - Falciani
368	Firenze - San Casciano - Mercatale - Montefiridolfi
369	Firenze - Ospedale P.te a Niccheri – Strada – Impruneta
370	Firenze - S.Casciano - Tavarnelle - San Donato - Poggibonsi
371	Firenze - Scandicci - San Casciano Val di Pesa
372	Firenze - Cerbaia - Tavarnelle - Marcialla

4.2 Servizi a prenotazione e aggiuntivi

PRENOTAILBUS



È attivo il servizio di prenotazione su tre diversi percorsi della linea Reggello - Tosi - Pontassieve:

- 1A.** Reggello - Pietrapiana - S. Donato - Donnini - Tosi - Donnini - S. Ellero - Pontassieve (e ritorno)
- 1B.** Reggello - Cancelli - Leccio - Rignano - S. Ellero - Pontassieve (e ritorno)
 - *Periodo scolastico:* dalle 8.30 alle 11.30
 - *Periodo non scolastico:* dalle 8.30 alle 12.45 e dalle 14.00 alle 17.00
- 2.** Reggello - Pietrapiana - Saltino - Vallombrosa - Tosi (e ritorno)
Tutto l'anno: dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 12.30 alle 13.30

La prenotazione del bus deve essere richiesta al Numero Verde 800.33.58.50 entro le ore 17.00 del giorno precedente alla partenza:

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00
- Sabato: dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Servizio BUS & BICI



Tutti i Clienti dei servizi di TPL possono fruire, presso l'Autostazione SITA di Firenze, del servizio di noleggio di biciclette con la tariffa giornaliera di € 1,00 o con l'abbonamento mensile di € 15,00.

Per ritirare la bicicletta il Cliente dovrà presentare un documento di identità e un titolo di viaggio di ACV, entrambi validati nella giornata di richiesta della bicicletta.

All'interno dell'Autostazione è possibile prendere visione del Regolamento e rivolgersi direttamente all'addetto "Bus & Bici", per la consegna della bicicletta da restituirsi nell'arco della stessa giornata.



Carta dei Servizi 2007

Servizio **BANCOMAT** e **CARTA DI CREDITO**

Presso gli sportelli della Biglietteria dell'Autostazione SITA di Firenze è possibile acquistare titoli di viaggio, sia biglietti che abbonamenti, con il Bancomat e con la Carta di Credito.

Servizio di **DEPOSITO BAGAGLI**

All'interno dell'Autostazione SITA di Firenze, gli utenti dei servizi extraurbani possono fruire del servizio a pagamento del deposito bagagli alle seguenti tariffe

- € 2,00 per le prime 6 ore o frazioni
- € 1,00 ogni 2 ore successive, fino alle 24 ore
- € 5,00 ogni giorno o frazione successiva (max 72 ore)

Gli utenti interessati possono prendere visione del Regolamento affisso nei locali adibiti al servizio di deposito.

SPEDIZIONE e **RECAPITO BAGAGLI non accompagnati**

A bordo degli autobus extraurbani, ACV assicura il trasporto di bagagli non accompagnati da e per le principali località collegate dai servizi di TPL.

Per informazioni inerenti l'elenco dei punti di vendita convenzionati e le condizioni di vendita del servizio di spedizione, contattare l'Ufficio Informazioni dell'Autostazione SITA di Firenze, oppure visitare il sito www.acvbus.it.

TARIFFARIO SPECIALE PER:

Classe	KM da - a	Colli e bagagli non accompagnati			Buste affrancate
		Fino a kg.1	Da kg.1,1 a kg 10	Da kg.10,1 a kg 20	Fino a g 300
1	Fino a 40	€ 5,50	€ 6,50	€ 8,00	€ 4,00
2	40,1 - 60	€ 6,50	€ 7,50	€ 8,50	€ 5,00
3	Oltre 60	€ 8,00	€ 9,50	€ 10,50	€ 6,00

4.3 Il sistema tariffario 2007

(Prospetti tariffari in appendice)

I Clienti dei servizi extraurbani delle Autolinee Chianti Valdarno possono viaggiare con TITOLI DI VIAGGIO ORDINARI oppure con titoli PEGASO.

Titoli di viaggio ordinari si distinguono in:

- **biglietto di corsa semplice**, valido solo per una corsa;
- **abbonamento settimanale**, valido 7 giorni a partire da lunedì fino alla domenica
- **abbonamento mensile**, valido tutti i giorni dal 1° al 31 del mese solare
- **abbonamento trimestrale**, valido tutti i giorni, dal 1° giorno del primo mese al 31 del 3° mese successivo solare;
- **abbonamento annuale**, valido tutti i giorni, dal 1° giorno del primo mese al 31 del 12-esimo mese successivo solare.

Titoli PEGASO si distinguono in:

- **biglietto giornaliero**, con validità temporale che va dalle ore 00,00 alle ore 24,00 del giorno di convalida;
- **abbonamento mensile**, con validità di un mese solare cioè dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento;
- **abbonamento annuale**, con validità di 12 mesi solari a partire dal primo giorno del mese di convalida.

Il titolo PEGASO è valido per tutti i tragitti di TPL su autobus urbano ed extraurbano all'interno della Regione Toscana e per tutta la rete ferroviaria regionale; PEGASO permette di utilizzare indifferente-mente, con un solo titolo di viaggio, qualsiasi vettore di trasporto presente nella tratta prescelta.

Ogni titolo PEGASO può essere acquistato con:

- tariffa integrata ferro-gomma (che significa possibilità di usufruire, in una determinata tratta extraurbana, dei servizi effettuati sia dal treno che dall'autobus);
- tariffa integrata e combinata (che significa possibilità di usufruire, oltre che della rete extraurbana, anche del servizio urbano delle città di origine e/o destinazione).



Carta dei Servizi 2007

Tutti i titoli di viaggio, biglietti ed abbonamenti, devono essere convalidati con obliterazione all'inizio del primo viaggio.

Tutti i titoli di viaggio sono validi fino al 31 Marzo dell'anno successivo a quello di acquisto.

Gli abbonamenti ordinari e PEGASO, con periodo di validità pre-stampato sul titolo, rimangono validi solo per la periodicità indicata sul titolo stesso.

Per l'acquisto degli abbonamenti ordinari e PEGASO, il Cliente deve munirsi dell'apposita tessera personale di riconoscimento (ordinaria o PEGASO) rilasciata per una determinata tratta (con l'indicazione della località di origine e di destinazione) che costa € 6,00 ed è valida per tre anni.

Le Tessere di riconoscimento sono rilasciate presso:

- le Autostazioni, contestualmente all'atto della richiesta;
- i punti vendita, entro 20 / 30 giorni dalla presentazione del modulo.

Il modulo per la presentazione della domanda di rilascio del tesserino di riconoscimento è disponibile presso le biglietterie aziendali, i punti vendita e sul sito www.acvbus.it.

Titoli di Viaggio per Turisti

La carta turistica IRIS TICKET, attiva dal marzo 2004, permette di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico locale (autobus urbani ed extraurbani e treni regionali, interregionali e diretti di 2° classe) nell'ambito territoriale delle Province di Firenze e Prato.

La Carta ha validità di 1 giorno (dall'orario di convalida fino alle ore 1.00 del giorno successivo) o di 3 giorni consecutivi (dall'orario di convalida fino alle ore 1.00 del 4° giorno).

Il prezzo del titolo di viaggio integrato, nominativo e valido solo se accompagnato da un documento di identità, è anche diversificato per fascia di età.

La IRIS TICKET inoltre dà diritto, in virtù di un accordo stipulato con le ATP di Firenze e Prato, a sconti per la visita ai musei e ad altre convenzioni di carattere turistico.

	1 GIORNO	3 GIORNI
IRIS TICKET ADULTI	€ 8,00	€ 23,00
IRIS TICKET JUNIOR (4-12 anni)	€ 5,00	€ 12,00
<i>gratis per bambini di età inferiore a 4 anni</i>		

Titoli di Viaggio Agevolati

ACV emette, oltre alla tessera di riconoscimento ordinaria, la Tessera Regionale Agevolata, il cui rilascio è regolamentato dalla L.R. n° 100/98 ed avviene nei casi specificati nel modulo di presentazione della domanda per l'emissione della tessera nominativa. Il modulo deve essere presentato personalmente presso la nostra Azienda, oppure in le Autostazioni indicate al seguente punto 4.4.

La Tessera Regionale Agevolata ha una validità di 5 anni al costo di € 5,16 e consente l'acquisto dei seguenti titoli di viaggio:

- Biglietto valido sia per la corsa di andata che di ritorno, a tariffa differenziata in rapporto alla lunghezza del percorso (inferiore o superiore a km 50).
- Abbonamento annuale extraurbano o misto (urbano ed extraurbano), a tariffa differenziata in rapporto alla lunghezza del percorso (inferiore o superiore a km. 50).

Il modulo di domanda della Tessera Agevolata può essere scaricato dal sito internet www.acvbus.it.

4.4 Acquisto e convalida dei titoli di viaggio

Rete di Vendita

Biglietti ed abbonamenti si possono acquistare presso i 176 rivenditori convenzionati (bar, edicole, latterie) e le 3 biglietterie aziendali di:

Firenze in Via S.ta Caterina da Siena (presso l'Autostazione SITA), con orario di apertura al pubblico:

- *Lunedì - Sabato: dalle ore 5.50 alle ore 20.40*
- *Domenica e festivi: dalle ore 6.20 alle ore 20.30*

Firenze in Largo Alinari (presso l'Autostazione CAP), con orario di apertura al pubblico:

- *Lunedì - Domenica: dalle ore 6.40 alle ore 20.00*

Montevarchi in Via Armando Diaz (presso l'Autostazione SITA), con orario di apertura al pubblico:

- *Lunedì: dalle ore 6.15 alle ore 12.25
e dalle ore 17.00 alle ore 19.00*
- *Martedì-Venerdì:dalle ore 7.00 alle ore 12.25
e dalle ore 17.00 alle ore 19.00*
- *Sabato: dalle ore 7.00 alle ore 12.30*



Carta dei Servizi 2007

Vendita biglietti a bordo

Su tutti gli autobus di ACV è possibile acquistare i biglietti di corsa semplice maggiorati rivolgendosi direttamente all'autista e secondo le modalità previste dalla L.R. 42/1998 e successive modifiche. Il prospetto tariffario può essere consultato a bordo dell'autobus sul prospetto "Norme di Viaggio".

Tutti i titoli di viaggio sono validi solo dopo la convalida che deve essere effettuata alle apposite obliterate all'inizio del viaggio ubicate a bordo degli autobus oppure poste nelle autostazioni.

4.5 Trasporto bambini

I bambini di statura inferiore a mt 1 e che non occupano posti a sedere sono trasportati gratuitamente, sempre che siano accompagnati da un viaggiatore adulto.

4.6 Trasporto bagagli

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito non custodito del bagaglio a mano non eccedente le misure di cm. 50x30x25 ed il peso di kg. 10, in misura massima di due. Il bagaglio potrà essere trattenuto con sé purché sistemato senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori. I colli eccedenti tali limiti verranno sistemati nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio lo consenta, e verranno tassati secondo norme e tariffe in vigore (prezzo del biglietto di corsa semplice riferito alla 1a classe chilometrica). In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il peso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi.

Subordinatamente alla disponibilità di spazio, nel bagagliaio dei veicoli è ammesso il trasporto delle biciclette previo pagamento della tariffa in vigore (biglietto di corsa semplice).

Il bagaglio non è assicurato. Nel caso di dispersioni, deterioramenti, furti, manomissioni dei bagagli appresso o trasportati e/o degli oggetti contenuti nei bagagli, si applica la normativa vigente (L. 208/1954 e L. 450/1985).

4.7 Trasporto animali

A bordo degli autobus è ammesso il trasporto di cani soltanto se muniti di museruola e di guinzaglio o di animali di piccola taglia in idonei contenitori, dietro pagamento della tariffa viaggiatori, mentre quello di cani guida per non vedenti è gratuito.

È comunque espressamente vietato il trasporto di animali che possano in qualsiasi modo recare danno o molestia ai viaggiatori.


4.8 Servizio Informazioni

Il servizio informazioni di ACV è coordinato dall'URP, Ufficio Relazioni al Pubblico, che ha il compito di gestire, promuovere ed aggiornare tutti i canali di comunicazione destinati ad informare tempestivamente e con chiarezza i Clienti fruitori del servizio di trasporto pubblico.

1. Orario al Pubblico

All'interno del libretto orario è possibile individuare, oltre all'orario di tutte le corse distinte per linea, le informazioni relative all'offerta commerciale, riguardo al sistema tariffario, alle tariffe maggiorate a bordo, all'elenco dei punti vendita per bacino servito, al rilascio della tessera di riconoscimento, ai servizi minimi garantiti in caso di sciopero, ai giorni di sospensione totale dei servizi, al grafo delle autolinee di TPL, ai numeri telefonici con indicazione dei giorni e dell'orario del servizio informazioni e ai reclami, alle norme di viaggio, al sistema sanzionatorio, al trasporto bagagli, al trasporto animali.

2. Servizio Informazioni

- Il Numero Verde  attivo 15 ore al giorno da lunedì a venerdì e 5 ore al giorno il sabato e festivi.
- Sportello informatizzato, presso l'Autostazione SITA di Firenze, per la ricerca e la stampa di tutte le informazioni sugli orari dei servizi di TPL.
- Sportello informazioni, presso l'Autostazione SITA di Firenze, con il seguente orario di apertura al pubblico:
 - da Lunedì al Sabato: 8.30 - 12.30
 - da Lunedì a Venerdì: 15.00 - 18.00

3. Sito Internet www.acvbus.it

Nel 2006 è stato completato il sito internet di ACV, con tutte le informazioni riguardanti i servizi della Scarl, gli orari, le tariffe e le variazioni sul servizio.



4. A bordo dell'autobus

Norme di viaggio, rete delle Autolinee di TPL.

5. Altri canali

- Carta dei Servizi, disponibile presso le Sedi aziendali, distribuita presso le Autostazioni e le principali biglietterie.
- Avvisi al Pubblico, affissi nelle Autostazioni, a bordo degli autobus, nelle paline principali, nei principali capilinea e sul sito internet aziendale.
- Orari in palina, con indicazione anche dei punti vendita più vicini e del grafo della linea con i punti di interscambio modale.
- Tabelloni orari in partenza ed arrivo, presso le Autostazioni.

In particolare, gli [orari dei servizi di TPL](#) possono essere consultati:

1. sul LIBRETTO ORARIO ACV disponibile presso le biglietterie aziendali e i punti di vendita;
2. sul SITO INTERNET www.acvbus.it nella sezione "Orari";
3. contattando il NUMERO VERDE 800.37.37.60;
4. leggendo gli ORARI AFFISSI ALLE PALINE, con l'indicazione dei punti vendita più vicini;
5. visionando i TABELLONI ORARI "ARRIVI E PARTENZE" presenti all'interno delle 3 autostazioni e presso i principali capilinea;
6. tramite lo SPORTELLO INFORMATIZZATO, presente all'interno dell'Autostazione SITA di Firenze, con la stampa dell'orario richiesto;
7. rivolgendosi direttamente all'operatore dello SPORTELLO INFORMAZIONI dell'Autostazione SITA di Firenze.

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1 Doveri dei Clienti

I Clienti dei servizi di TPL sono tenuti a munirsi di **idoneo e valido titolo di viaggio**, a conservarlo per la durata del percorso fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di verifica e controlleria (art. 25, comma 1, della L.R. 42/98).

Tutti i titoli di viaggio sono validi solo dopo la convalida, da effettuarsi alle obliterate poste all'interno delle Autostazioni o sugli autobus, prima di iniziare il viaggio o appena saliti a bordo.

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

- a. Occupare un solo posto a sedere.
- b. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati.
- c. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefonini cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.
- d. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto.
- e. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi.
- f. Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza.
- g. Non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo.
- h. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e il trasporto bagagli.
- i. Non fumare.
- j. Non gettare alcun oggetto dai veicoli.
- k. Essere provvisti, a bordo del mezzo, dell'abbonamento personale regolarmente validato, relativamente agli utenti in possesso di tale forma di titolo di viaggio.

La sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza degli obblighi di cui ai punti a)-j), in violazione del comma 2, sarà compresa tra €10,00 e €60,00 e potrà essere pagata nella **misura minima** di €10,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 5 giorni successivi.



Carta dei Servizi 2007

Per questa fattispecie di violazione, resta ferma la possibilità di pagamento in **misura ridotta**, ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000, pari alla quota fissa di €20,00 da effettuarsi dopo il 5° giorno ed entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica, così come previsto dall'art. 16 della Legge 689/1981 e secondo le modalità specificate nelle Avvertenze riportate sul retro del verbale.

I Clienti in possesso di tesserino di riconoscimento e/o di abbonamento personale (punto k), che non siano in grado di esibirlo all'atto del controllo, se entro i 5 giorni successivi all'accertamento o alla notifica si presenteranno agli uffici amministrativi dell'Azienda che ha emesso il verbale, con i suddetti documenti (abbonamento integro e convalidato in data ed ora anteriore a quella dell'accertamento e tesserino di riconoscimento valido), non saranno soggetti a sanzione amministrativa pecuniaria (L.R. 55/2004).

Cinture di sicurezza



Dal 14 aprile 2006 è entrata in vigore la Direttiva 2003/20/CE relativa all'uso delle cinture di sicurezza a bordo degli autobus.

La Direttiva prevede che quando i seggiolini siano dotati delle cinture di sicurezza le stesse devono essere sempre allacciate, fermo restando le esenzioni previste, pena incorrere nelle sanzioni per il non rispetto della norma che vanno da un minimo di €68,00 ad un massimo di €275,00.

5.2 Sanzioni a carico dei Clienti

Il sistema sanzionatorio a carico degli utenti è disciplinato dalla *Legge Regionale n° 42 del 31 luglio 1998 "Norme per il trasporto pubblico locale"* e dalla *Legge Regionale n° 33 dell'8 Luglio 2003 "Modifiche alla Legge Regionale n° 42/98"*, in particolare dall'art. 25 inerente gli *"Obblighi degli utenti di servizi di trasporto pubblico e sanzioni"*.

La sanzione amministrativa pecuniaria applicata agli utenti sprovvisti di titolo di viaggio, in violazione del comma 1, è compresa tra €40,00 e €240,00, oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito.

Il pagamento della sanzione accertata potrà essere effettuato nella *misura minima* di €40,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 5 giorni successivi.

Trascorso tale termine, resta ferma la possibilità di pagamento in *misura ridotta*, ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000 pari alla quota fissa di €80,00 da effettuarsi dopo il 5° giorno ed entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica, così come previsto dall'art. 16 della Legge 689/1981.

Entro 30 giorni dalla data di notifica, il trasgressore potrà, ai sensi dell'art. 18 della Legge 689/1981, far pervenire alla Direzione di ACV, eventuali scritti difensivi e/o la richiesta di essere sentito oralmente.

Il pagamento della sanzione (in misura minima e ridotta) può essere effettuato presso ACV, Viale dei Cadorna, 105 – 50129 Firenze, oppure a mezzo c/c postale n. 62946512 intestato a Autolinee Chianti Valdarno indicando nella causale il numero del verbale.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o notifica, senza che sia avvenuto il pagamento o sia stato proposto il ricorso, ACV provvederà ad emettere, ai sensi dell'art. 18 della Legge n° 689 del 24/11/81, *ordinanza-ingiunzione maggiorata delle relative spese*. Il trasgressore avrà 30 giorni di tempo dal ricevimento dell'*ordinanza-ingiunzione* per assolvere al pagamento della sanzione maggiorata secondo la normativa vigente.

Trascorso tale termine si procederà all'iscrizione a ruolo dei tributi delle sanzioni in base, gravate dalle relative spese, presso l'esattoria comunale competente.



5.3 Diritti dei Clienti

I Clienti dei servizi di trasporto hanno i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio, anche attraverso l'integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio;
- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Pulizia dei mezzi e delle strutture;
- Presentabilità e cortesia del personale;
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie;
- Rispetto delle disposizioni del divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- Rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo o di annullamento della corsa per cause imputabili direttamente all'Azienda, secondo quanto disposto alla lettera A5 della Delibera del C.R. 34/1999 e dalla L.R. 55/2004.



Rimborso dei titoli di Viaggio

A fronte di corse effettuate (arrivo a destinazione del Cliente) con oltre 30 minuti di ritardo o in caso di annullamento della corsa, per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi dell'Azienda, ACV provvederà al rimborso del titolo di viaggio, con le modalità seguenti:

Biglietto di corsa semplice: rimborso dell'importo facciale del titolo.

Abbonamento settimanale: rimborso del valore pari alla quota di abbonamento calcolata sull'importo facciale del titolo diviso per 7 (numero dei giorni settimanali in cui si può usufruire dell'abbonamento) e per 2 (numero minimo di corse mediamente usufruite al giorno).

Abbonamento mensile: rimborso del valore pari alla quota di abbonamento calcolata sull'importo facciale del titolo diviso per 30 (numero dei giorni mensili in cui si può usufruire dell'abbonamento) e per 2 (numero minimo di corse mediamente usufruite al giorno).

Per avere diritto al rimborso, il Cliente deve presentare personalmente o spedire, entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il ritardo, la domanda di rimborso con l'indicazione delle proprie generalità e con allegato il biglietto di corsa semplice o copia dell'abbonamento al seguente indirizzo: ACV - Ufficio URP - Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze.

Il rimborso sarà effettuato, a discrezione del Cliente, in denaro contante oppure con biglietto di pari valore oppure in compensazione con l'acquisto di un altro titolo di viaggio.

Il rimborso avverrà, dopo gli opportuni accertamenti e controlli di verifica a cura della Direzione, presso la biglietteria aziendale dell'Autostazione SITA di Firenze.

6. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

6.1. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

I rapporti con la Clientela sono tenuti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di ACV che svolge tutte le attività connesse alle occasioni di contatto dei Clienti - Utenti/Enti in merito all'organizzazione del servizio di Trasporto Pubblico di persone esercitato da ACV.

In particolare l'URP ha il compito di gestire:

- A) il servizio informazioni (vedi par 4.8);
- B) i reclami, le segnalazioni e le osservazioni inoltrate all'Azienda.

6.2. Procedura dei reclami

L'URP raccoglie e gestisce l'insieme delle segnalazioni, delle osservazioni e dei reclami che possono essere inoltrati dal Cliente attraverso i seguenti canali:

- Numero Verde di ACV



che inoltra la telefonata all'URP in orario di ufficio

- da lunedì a venerdì 8.30-12.30
- e da lunedì a giovedì 13.30-17.00

- Numero Verde della Regione Toscana attivo 24 ore su 24 tutti i giorni.



- Cartolina "Voce del Cliente" compilata in tutte le sue parti (nome, cognome, indirizzo) e imbucata presso le apposite cassette ubicate presso l'Autostazione SITA di Firenze
- Cartolina "Voce del Cliente" inviata all'indirizzo di posta elettronica: clienti.toscana@sitabus.it
- Reclamo scritto indirizzato all'URP
- Reclamo diretto presso l'ufficio URP
- Fax aziendale: 055/47.82.328



Carta dei Servizi 2007

In tutti i suddetti casi, l'URP attiva un'apposita procedura interna per la trattazione e la verifica della rilevazione registrata e provvede a trasmettere, entro il termine massimo fissato di 30 giorni, risposta scritta solo se in possesso dei dati anagrafici del soggetto proponente. L'URP provvederà comunque a fornire al Cliente risposta interlocutoria nel caso in cui la gestione del reclamo richiedesse un tempo maggiore di 30 giorni.

L'URP è situato in Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze e rimane aperto da lunedì a venerdì secondo il seguente orario di ufficio:

- da lunedì a venerdì 08.30 - 12.30
- da lunedì a giovedì 13.30 - 17.00

6.3 Numero Verde della Regione Toscana

Per la gestione dei reclami, la Regione Toscana ha istituito il seguente Numero Verde, attivo 24 ore su 24.



7. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

La SCARL ha promosso l'effettuazione dei servizi, garantendo e migliorando ulteriormente i seguenti aspetti:

- offerta Km
- livello qualitativo in termini di affidabilità, comfort ed accessibilità
- sviluppo dell'intermodalità tra ferro e gomma
- attenzione alla crescente vocazione turistica e ricettiva di tutto il bacino

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Per quantificare la qualità del servizio svolto dalla Scarl AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO, proponiamo 11 macro fattori descritti da uno o più *indicatori di qualità* attraverso valori attribuiti al **RISULTATO 2006** e **OBIETTIVO 2007**. Tutti i dati sono riferiti complessivamente alle 5 aziende che svolgono l'attività di TPL nell'ambito della Scarl. Gli aspetti relativi ai macro-fattori sono descritti quantitativamente e qualitativamente sotto 2 profili:

- Qualità erogata (servizio offerto)
- Qualità percepita (la soddisfazione dei Clienti)

Nell'ambito della qualità percepita, per ciascun indicatore è stata calcolata la soddisfazione media sulla base di una media aritmetica ponderata dei giudizi espressi da tutti coloro che hanno attribuito un punteggio su una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).



1) SICUREZZA DEL VIAGGIO

INCIDENTALITÀ MEZZI

NUMERO SINISTRI PASSIVI/NUMERO DI CORSE EFFETTUATE

RISULTATO 2006:

1 sinistro ogni 7.694 corse

OBIETTIVO 2007:

1 sinistro ogni 7.700 corse

NUMERO SINISTRI PASSIVI/KM PERCORSI

RISULTATO 2006:

1 sinistro ogni 134.279 km

OBIETTIVO 2007:

1 sinistro ogni 135.000 km

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

Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua

VETUSTÀ DEI MEZZI

MEZZI CON MENO DI 5 ANNI DI ETÀ

RISULTATO 2006: 46 (47,4%)

OBIETTIVO 2007: 40 (41,7%)

MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA I 6 ED I 10 ANNI

RISULTATO 2006: 25 (25,8%)

OBIETTIVO 2007: 31 (32,3%)

MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA GLI 11 ED I 15 ANNI

RISULTATO 2006: 16 (16,5%)

OBIETTIVO 2007: 14 (14,6%)

MEZZI CON ETÀ OLTRE I 15 ANNI

RISULTATO 2006: 10 (10,3%)

OBIETTIVO 2007: 11 (11,5%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione media del fattore SICUREZZA

7,3

2) REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

AFFIDABILITÀ DEI MEZZI

KM SVOLTI/KM PROGRAMMATI

RISULTATO 2006: 101,05%

OBIETTIVO 2007: 100%

NUMERO MEZZI DI SCORTA DISPONIBILI IN UN GIORNO FERIALE MEDIO

RISULTATO 2006: 9

OBIETTIVO 2007: 9

NUMERO VEICOLI OFFICINA MOBILE PER RIPARAZIONE GUASTI IN LINEA

RISULTATO 2006: 4

OBIETTIVO 2007: 4

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

PUNTUALITÀ

CORSE CON RITARDI TRA 0 E 5' ALL'ARRIVO IN AUTOSTAZIONE SITA

(Rilevazione effettuata su tutti gli arrivi in un giorno feriale tipo)

RISULTATO 2006: **16 su 95 (16,8%)** OBIETTIVO 2007: **≤ 17,0%**

CORSE CON RITARDI TRA 5' E 15' ALL'ARRIVO IN AUTOSTAZIONE SITA

(Rilevazione effettuata su tutti gli arrivi in un giorno feriale tipo)

RISULTATO 2006: **21 su 95 (22,1%)** OBIETTIVO 2007: **≤ 22,0%**

CORSE CON RITARDO TRA I 16' E I 30' ALL'ARRIVO NELL'ANNO

RISULTATO 2006: **1490 su 276.976 (0,54%)** OBIETTIVO 2007: **≤ 0,50%**

CORSE CON RITARDO SUPERIORE AI 30' NELL'ANNO

RISULTATO 2006: **403 su 276.976 (0,15%)** OBIETTIVO 2007: **≤ 0,13%**

Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua

Soddisfazione media del fattore REGOLARITÀ **6,2**

3) PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DI MEZZI E STAZIONI

PULIZIA ORDINARIA DEL BUS

FREQUENZA PULIZIA ESTERNA - *Passaggio autolavaggio*

RISULTATO 2006: **Giornaliera** OBIETTIVO 2007: **Giornaliera**

FREQUENZA PULIZIA INTERNA ORDINARIA

Rimozione polveri dal posto di guida e rimozione rifiuti dal pavimento e fra i sedili dei passeggeri.

RISULTATO 2006: **Giornaliera** OBIETTIVO 2007: **Giornaliera**

Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità

PULIZIA STRAORDINARIA DEL BUS

FREQUENZA PULIZIA STRAORDINARIA

Nettatura dei posacenere, lavaggio del pavimento - dei sottosedili e del corridoio - pulizia delle cappelliere, spolveratura del cielo, pulizia e lavaggio baulliere, pulizia dei vetri interni, sostituzione poggiatesta.

RISULTATO 2006: **Quindicinale** OBIETTIVO 2007: **Quindicinale**

Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità

PULIZIA IMPIANTI DI SERVIZIO AL CLIENTE

FREQUENZA PULIZIA IMPIANTI

Nettatura dei cestini, pulizia e lavaggio della pavimentazione

RISULTATO 2006: **Giornaliera** OBIETTIVO 2007: **Giornaliera**

Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità

Soddisfazione media del fattore PULIZIA **5,8**



4) COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

CLIMATIZZAZIONE

MEZZI CLIMATIZZATI

RISULTATO 2006: 93 (95,9%) OBIETTIVO 2007: 92 (95,8%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SERVIZI IGIENICI IN AUTOSTAZIONE

AUTOSTAZIONI ATTREZZATE CON SERVIZI IGIENICI

RISULTATO 2006: 3 OBIETTIVO 2007: 3

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

DISTANZA FERMATE

DISTANZA MEDIA TRA LE FERMATE

RISULTATO 2006: 1.164,06 metri OBIETTIVO 2007: 1.164,06 metri

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione media del fattore COMFORT **6,2**

5) SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE AUTOSTAZIONI

DISPOSITIVI SPECIALI

MEZZI CON ANNUNCIO DI FERMATA

RISULTATO 2006: 27 (27,8%) OBIETTIVO 2007: 29 (30,2%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

MEZZI CON AUTORADIO

RISULTATO 2006: 89 (79,5%) OBIETTIVO 2007: 89 (79,5%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SERVIZI DIVERSI NELLE AUTOSTAZIONI

AUTOSTAZIONI CON SERVIZI DI RISTORO

RISULTATO 2006: 1 OBIETTIVO 2007: 1

(Autostazione Sita) (Autostazione Sita)

AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI DEPOSITO BAGAGLI

RISULTATO 2006: 1 OBIETTIVO 2007: 1

(Autostazione Sita) (Autostazione Sita)

AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI BANCOMAT E CARTE DI CREDITO
RISULTATO 2006: 1
OBIETTIVO 2007: 1
(Autostazione Sita)
(Autostazione Sita)

AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI SPEDIZIONE E RECAPITO BAGAGLI NON ACCOMPAGNATI
RISULTATO 2006: 1
OBIETTIVO 2007: 1
(Autostazione Sita)
(Autostazione Sita)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

6) SERVIZI PER DISABILI

Tutti gli autobus di TPL identificano, con apposita targhetta, il posto riservato agli invalidi nella seconda fila lato finestrino dietro alla postazione dell'autista.

SERVIZI SPECIFICI

AUTOBUS ATTREZZATI CON PEDANA PER ACCESSO AI DISABILI
RISULTATO 2006: 35 (36,1%)
OBIETTIVO 2007: 37 (38,5%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

AUTOBUS CON AUSILI PER NON VEDENTI
RISULTATO 2006: 27 (27,8%)
OBIETTIVO 2007: 29 (30,2%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

BARRIERE

AUTOSTAZIONI ACCESSIBILI
RISULTATO 2006: 3
OBIETTIVO 2007: 3

Modalità di rilevazione: base dati aziendale



7) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

DIFFUSIONE ORARI E DISPOSITIVI

N° GUIDE ORARI, PIEGHEVOLI E CARTINE DISTRIBUITE NELL'ANNO

RISULTATO 2006: 33.000

OBIETTIVO 2007: 34.000

TABELLONI IN AUTOSTAZIONE

RISULTATO 2006:

OBIETTIVO 2007:

SI nelle 3 Autostazioni

SI nelle 3 Autostazioni

AVVISO ACUSTICO IN AUTOSTAZIONE

RISULTATO 2006: SI (Aut.ne SITA)

OBIETTIVO 2007: SI (Aut.ne SITA)

INFORMAZIONI VIDEO IN AUTOSTAZIONE

RISULTATO 2006: SI (Aut.ne SITA)

OBIETTIVO 2007: SI (Aut.ne SITA)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SITO INTERNET

PRESENZA SITO INTERNET

RISULTATO 2006: SI

OBIETTIVO 2007: SI

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO

ORARIO DEL NUMERO VERDE

RISULTATO 2006:

OBIETTIVO 2007:

Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30

Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30

Sabato e festivi: 8.00 - 13.00

Sabato e festivi: 8.00 - 13.00

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SERVIZIO INFORMAZIONI FRONT OFFICE

ORARIO SPORTELLO INFORMAZIONI AUTOSTAZIONE SITA

RISULTATO 2006:

OBIETTIVO 2007:

Lunedì-Sabato: 8,30-12,30

Lunedì-Sabato: 8,30-12,30

Lunedì-Venerdì: 15,00-18,00

Lunedì-Venerdì: 15,00-18,00

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

ORARIO IN PALINA

PALINE CON INDICAZIONE ORARIO, PUNTI VENDITA E GRAFO LINEA

RISULTATO 2006: 100%

OBIETTIVO 2007: 100%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

TEMPESTIVITÀ

AVVISI COMUNICATI AL PUBBLICO SU VARIAZIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO CON ALMENO 4 GIORNI DI PREAVVISO

RISULTATO 2006: **44 su 72 (61,1%)** OBIETTIVO 2007: **65%**

Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua

SEGNALAZIONE EMERGENZE

MEZZI CON DISPOSITIVI DI EMERGENZA A BORDO

RISULTATO 2006: **100%** OBIETTIVO 2007: **100%**

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione media del fattore INFORMAZIONE **6,0**

8) ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE
CORRETTEZZA E CORTESIA

RECLAMI SUL COMPORTAMENTO

RISULTATO 2006: **5,2%** OBIETTIVO 2007: **≤ 5%**

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

RICONOSCIBILITÀ

PERSONALE DOTATO DI CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

RISULTATO 2006: **100%** OBIETTIVO 2007: **100%**

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione media del fattore ASPETTI RELAZIONALI **7,1**

9) LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E FRONT OFFICE
PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO

PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO/KM RETE

RISULTATO 2006: **1 ogni 4,2 Km** OBIETTIVO 2007: **1 ogni 4,2 Km**

PUNTI VENDITA/ NUMERO COMUNI SERVITI

RISULTATO 2006: **per Comune 7,8 punti vendita** OBIETTIVO 2007: **per Comune 7,8 punti vendita**

Modalità di rilevazione: base dati aziendale



Carta dei Servizi 2007

VENDITA BIGLIETTI A BORDO

CORSE CON VENDITA BIGLIETTI A BORDO CON SOVRAPPREZZO

RISULTATO 2006: 100% OBIETTIVO 2007: 100%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

TEMPI DI ATTESA RISPOSTA AI RECLAMI

TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA AI RECLAMI

RISULTATO 2006: 30 giorni OBIETTIVO 2007: 30 giorni

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione media del fattore SERVIZIO COMMERCIALE **6,9**

10) INTEGRAZIONE MODALE

COINCIDENZE

PUNTI FERMATA CON L'INTERMODALITÀ

RISULTATO 2006: 0,63% OBIETTIVO 2007: 0,70%

CORSE CON OBBLIGO DI RISPETTO COINCIDENZA

RISULTATO 2006: 1,5% OBIETTIVO 2007: 1,5%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione media del fattore INTERMODALITÀ **6,1**

1.1) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

CARBURANTI SPECIALI

MEZZI CHE UTILIZZANO CARBURANTE A BASSO TENORE DI ZOLFO

RISULTATO 2006: 100%

OBIETTIVO 2007: 100%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

DISPOSITIVI

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 0

RISULTATO 2006: 16 (16,5%)

OBIETTIVO 2007: 14 (14,6%)

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 1

RISULTATO 2006: 5 (5,2%)

OBIETTIVO 2007: 4 (4,2%)

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 2

RISULTATO 2006: 35 (36,1%)

OBIETTIVO 2007: 35 (36,5%)

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 3

RISULTATO 2006: 40 (41,2%)

OBIETTIVO 2007: 40 (41,6%)

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 4

RISULTATO 2006: 1 (1,0%)

OBIETTIVO 2007: 3 (3,1%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale



7.2 Indagini sulla soddisfazione dei Clienti

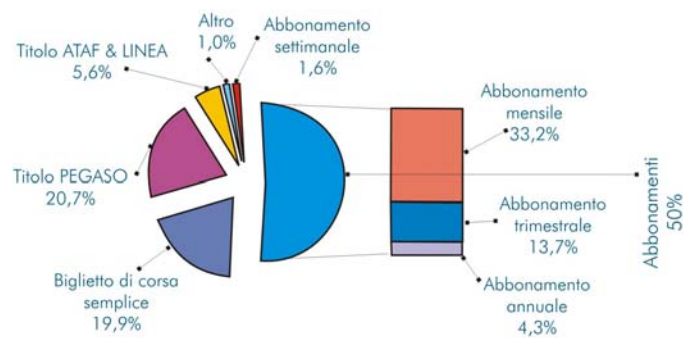
Nel mese di Febbraio 2007, ACV ha svolto un'indagine tesa a rilevare informazioni sulla tipologia dei Clienti serviti e sul viaggio effettuato; al viaggiatore è stato chiesto di formulare un giudizio complessivo sul servizio offerto, valutando i diversi aspetti che lo compongono e segnalando quelli che andrebbero migliorati.

Le interviste sono state 736, distribuite tra linee principali e linee di adduzione, effettuate nelle fasce orarie di punta e di morbida. La rilevazione è stata condotta a bordo degli autobus richiedendo alla Clientela di compilare un questionario sotto la supervisione di personale altamente qualificato.

Gli intervistati, prevalentemente di sesso femminile (61%) e di età inferiore a 30 anni (59%), utilizzano l'autobus per recarsi a scuola (40%) o al lavoro (38%); il 73,5% di essi risulta in possesso di un abbonamento mentre solo il 20% sceglie di viaggiare con un biglietto di corsa semplice per viaggi occasionali.

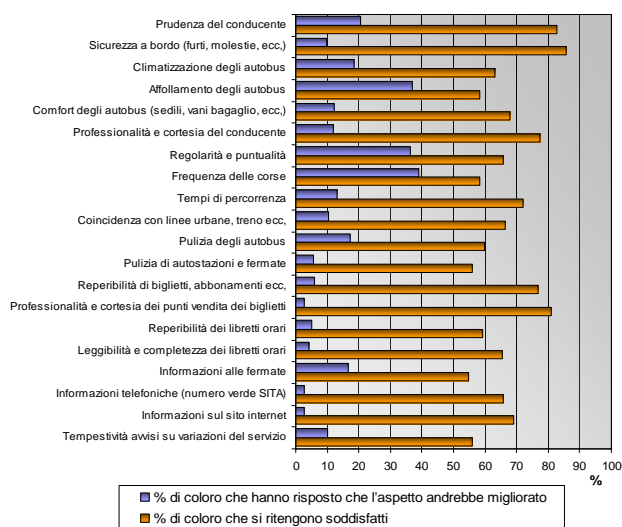
Oltre il 45% degli intervistati utilizza l'autobus tutti i giorni e sceglie l'autobus per la difficoltà ad utilizzare altri mezzi di trasporto (53%), o per convenienza economica (16%).

Titolo di viaggio:

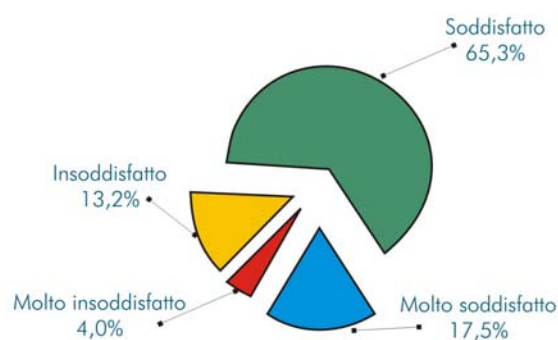


Soddisfazione / Miglioramenti

Per i diversi aspetti che compongono il servizio offerto, il grafico sottostante mette a confronto le percentuali di coloro che si ritengono soddisfatti (ovvero che hanno espresso un giudizio positivo mediante un voto maggiore o uguale a 6/10) con quelle di coloro che ritengono che l'aspetto dovrebbe essere in qualche modo migliorato.



Giudizio complessivo sul servizio (652 risposte)





Carta dei Servizi 2007

7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di ACV è disponibile presso:

- le Sedi delle 5 Aziende socie;
- le autostazioni e i principali punti vendita.

La Carta dei Servizi è pubblicata con cadenza annuale, in versione integrale, secondo lo schema tipo del settore approvato dalla Regione Toscana (art. 26 della L.R. 31/7/98 n. 42 e successive modifiche), ed ha una tiratura di oltre 5.000 copie.

Alcune copie della Carta dei Servizi sono inviate al "Comitato Permanente per l'Attuazione della Carta dei Servizi" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, alla Regione Toscana (Area Trasporti), alle Province e a tutti i Comuni nel cui ambito territoriale ACV effettua servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL), nonché alle Associazioni dei Consumatori accreditate presso la Regione Toscana.

La Carta dei Servizi - anno 2007 è inoltre consultabile sul sito internet www.acvbus.it.

Eventuali aggiornamenti per modifiche ed integrazioni saranno opportunamente comunicati attraverso i consueti canali di informazione e comunicazione.

7.4 Certificazione di Qualità

SITA, CAP, FLORENTIA BUS e F.lli ALTERINI hanno un Sistema Qualità certificato in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2000**.

Attraverso la Politica della Qualità, ACV vuole comunicare che intende operare con sistemi ottimizzati, efficaci e trasparenti che garantiscano la massima soddisfazione del Cliente e la crescita degli standard qualitativi del servizio al passo con le trasformazioni del contesto sociale, culturale ed economico nel quale l'Azienda opera. Per ottenere questo, l'Azienda assicura un adeguato livello di risorse umane e tecnologiche ed una gestione positiva dell'organico attraverso un continuo miglioramento del livello culturale, tecnico e qualitativo mediante un'attenta pianificazione degli interventi formativi.

In quest'ottica ACV si impegna a coinvolgere e motivare tutti coloro che, direttamente o indirettamente, collaborano con l'Azienda affinché il Sistema di Gestione venga applicato ed adattato a tutti i nuovi servizi, assicurando la necessaria omogeneità nell'organizzazione e nel controllo delle attività da parte di tutta la struttura.

La soddisfazione del Committente e del Cliente viene costantemente valutata, insieme al continuo controllo del costo della Qualità, con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione.

Inoltre SITA (prima azienda di trasporto pubblico in Italia), CAP, FLORENTIA BUS e F.lli ALTERINI hanno conseguito la Certificazione del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in accordo alla Norma Internazionale **SA 8000:2001**.

Con la Certificazione del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, rilasciata per l'anno 2005 da un Ente accreditato dal SAI (Social Accountability International), ACV si impegna al rispetto delle regole dell'etica del lavoro e ricusa apertamente tutte le condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dall'inequiva retribuzione e dall'insalubrità del luogo di lavoro.



Carta dei Servizi 2007

7.5 Copertura assicurativa

Per l'espletamento del servizio di trasporto pubblico di persone, ciascuna delle 5 aziende appartenenti alla SCARL ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile contro terzi derivate dalla circolazione dei veicoli (RCA) e comunque dall'attività svolta (RCT).

Tutte le polizze assicurative, previste dalla normativa vigente per danni a persone, animali o cose, imputabili direttamente all'Azienda, sono state stipulate per massimali maggiori ai minimi stabiliti dalla Regione Toscana, nell'ambito del programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

In caso di sinistro, la procedura da attivare per il risarcimento del danno prevede:

- avvisare possibilmente l'autista, alla guida del mezzo aziendale coinvolto, scambiandosi le generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- a cura dell'autista, inoltrare la pratica all'Ufficio Sinistri della propria Azienda che procede alla compilazione del modulo del sinistro, esplicitando i dati afferenti il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto;
- a cura dell'Ufficio Sinistri, inoltrare la pratica completa, relativa alla denuncia del sinistro, all'Ispettorato Sinistri della Compagnia di Assicurazione che espletterà, dopo le opportune valutazioni, le procedure di rimborso e provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

7.6 Osservatorio aziendale della qualità

L'Osservatorio Aziendale della Qualità (OAQ) ha il compito di coordinare le attività aziendali di erogazione del servizio e tutte le attività connesse agli adempimenti normativi dettati dai Regolamenti emanati dagli Enti affidanti e dall'Osservatorio Regionale per la Mobilità e i Trasporti (costituito ai sensi della L.R. 42/98).

In particolare l'OAQ assolve le seguenti funzioni di indirizzo generale, di supporto decisionale alle attività demandate per competenza alla struttura gerarchico-funzionale operativa di ACV:

- Adempimenti e problematiche derivanti dalla gestione del Contratto di Servizio stipulato tra la SCARL Autolinee Chianti Valdarno e la Provincia di Firenze.
- Redazione, verifica ed emissione annuale della Carta dei Servizi.
- Monitoraggio degli indicatori presenti nella Carta dei Servizi ed elaborazione dei dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard obiettivo prefissati.
- Riesame semestrale di Direzione, con lo scopo di garantire l'individuazione, la misurazione e la dinamica degli indici significativi a rilevare l'andamento del Sistema Qualità e dei servizi di trasporto erogati dalle aziende consorziate.
- Revisione statistica e analisi critica connessa alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte inoltrati dai Clienti all'Azienda ed analizzati dall'URP.
- Definizione di azioni di miglioramento della qualità del servizio offerto, per effetto di osservazioni pervenute dal Cliente, anche tramite l'elaborazione dei dati raccolti con le indagini di soddisfazione del Cliente.
- Riesame congiunto di schede economiche e non economiche, statistiche, prospetti informativi e finanziari, al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale.
- Definizione temporale e spaziale di eventuali ristrutturazioni di servizi di TPL in recepimento alle richieste e/o comunicazioni inoltrate dall'Ente Affidante e/o Clienti.
- Partecipazione a Gruppi di lavoro, nell'ambito di Progetti di integrazione tariffaria e di innovazione tecnologica, patrocinati dalla Regione Toscana e dalle Province toscane.
- Trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal Contratto di Servizio all'Osservatorio Provinciale e Regionale per la Mobilità e i Trasporti.



Carta dei Servizi 2007

Tariffario AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO

Classe	KM: da - a	Biglietto di corsa semplice	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile	Abbonamento trimestrale	Abbonamento annuale
1	0 - 10	€ 1,20	€ 13,00	€ 31,00	€ 76,00	€ 263,00
2	10,1 - 20	€ 2,10	€ 17,00	€ 38,00	€ 93,00	€ 326,00
3	20,1 - 30	€ 2,60	€ 19,00	€ 44,00	€ 108,00	€ 380,00
4	30,1 - 40	€ 3,10	€ 20,00	€ 50,00	€ 123,00	€ 434,00
5	40,1 - 50	€ 3,50	€ 21,00	€ 55,00	€ 138,00	€ 489,00
6	50,1 - 60	€ 3,70	€ 22,00	€ 58,00	€ 146,00	€ 516,00
7	60,1 - 70	€ 4,10	€ 23,00	€ 61,00	€ 153,00	€ 543,00
8	70,1 - 80	€ 4,50	€ 24,00	€ 66,00	€ 165,00	€ 588,00
9	80,1 - 90	€ 5,20	€ 25,00	€ 71,00	€ 178,00	€ 633,00
10	90,1 - 100	€ 5,70	€ 26,00	€ 76,00	€ 190,00	€ 678,00


in vigore dal 1 Novembre 2006

Tariffario BIGLIETTO GIORNALIERO  **PEGASO**
TRATTA VERGATELLA - FOSCANSA

Classe	KM: da - a	Biglietto giornaliero extraurbano	Biglietto giornaliero extraurbano + 1 urbano	Biglietto giornaliero extraurbano + 2 urbani
1	0 - 10	€ 3,40	€ 4,60	€ 5,80
2	10,1 - 20	€ 4,80	€ 6,00	€ 7,20
3	20,1 - 30	€ 6,00	€ 7,20	€ 8,40
4	30,1 - 40	€ 7,40	€ 8,60	€ 9,80
5	40,1 - 50	€ 8,80	€ 10,00	€ 11,20
6	50,1 - 60	€ 9,60	€ 10,80	€ 12,00
7	60,1 - 70	€ 10,00	€ 11,20	€ 12,40
8	70,1 - 80	€ 13,20	€ 14,40	€ 15,60
9	80,1 - 90	€ 13,80	€ 15,00	€ 16,20
10	90,1 - 100	€ 14,40	€ 15,60	€ 16,80

in vigore dal 1° Luglio 2005



									
Tariffario ABBONAMENTO MENSILE									
Classe	KM da - a	Extraurbano Integrato	Extraurbano Integrato + Urbano FI	Extraurbano Integrato + Urbano minore A	Extraurbano Integrato + Urbano minore B	Extraurbano Integrato + 2 Urbani (FI+min.A)	Extraurbano Integrato + 2 Urbani (FI+min.B)	Extraurbano Integrato + 2 Urbani (FI+min.A)	Extraurbano Integrato + 2 Urbani (FI+min.B)
1	0 - 10	€ 33,00	€ 50,00	€ 45,00	€ 39,50	€ 71,00	€ 60,50	€ 71,00	€ 60,50
2	10,1 - 20	€ 40,50	€ 57,50	€ 52,00	€ 46,00	€ 78,00	€ 67,00	€ 78,00	€ 67,00
3	20,1 - 30	€ 49,00	€ 62,50	€ 57,00	€ 51,00	€ 82,00	€ 71,00	€ 82,00	€ 71,00
4	30,1 - 40	€ 57,50	€ 67,50	€ 62,50	€ 59,50	€ 88,00	€ 76,00	€ 88,00	€ 76,00
5	40,1 - 50	€ 63,50	€ 74,00	€ 69,00	€ 66,00	€ 94,00	€ 82,50	€ 94,00	€ 82,50
6	50,1 - 60	€ 69,00	€ 79,00	€ 74,00	€ 71,00	€ 99,00	€ 87,50	€ 99,00	€ 87,50
7	60,1 - 70	€ 76,00	€ 84,00	€ 79,00	€ 78,00	€ 104,00	€ 95,00	€ 104,00	€ 95,00
8	70,1 - 80	€ 81,00	€ 90,50	€ 85,50	€ 83,00	€ 109,00	€ 100,00	€ 109,00	€ 100,00
9	80,1 - 90	€ 85,00	€ 93,50	€ 88,50	€ 87,50	€ 114,00	€ 104,00	€ 114,00	€ 104,00
10	90,1 - 100	€ 90,50	€ 100,00	€ 95,00	€ 93,00	€ 119,00	€ 109,00	€ 119,00	€ 109,00

in vigore dal 1° Gennaio 2007

Urbano minore A: Capoluoghi di Provincia (es. SIENA) + EMPOLI + CARRARA
 Urbano minore B: Altre reti urbane come POGGIBONSI - COLLE VAL DELSA

Tarifario ABBONAMENTO ANNUALE									
Classe	KM da - a	Extraurbano Integrato	Extraurbano Integrato + Urbano FI	Extraurbano Integrato + Urbano minore A	Extraurbano Integrato + Urbano minore B	Extraurbano Integrato + 2 Urbani (FI+min.A)	Extraurbano Integrato + 2 Urbani (FI+min.B)	Extraurbano Integrato + 2 Urbani (FI+min.A)	Extraurbano Integrato + 2 Urbani (FI+min.B)
		Integrato	+ Urbano FI	+ Urbano minore A	+ Urbano minore B	+ 2 Urbani (FI+min.A)	+ 2 Urbani (FI+min.B)	+ 2 Urbani (FI+min.A)	+ 2 Urbani (FI+min.B)
1	0 - 10	€ 297,00	€ 450,00	€ 405,00	€ 355,50	€ 639,00	€ 544,50	€ 639,00	€ 544,50
2	10,1 - 20	€ 364,50	€ 517,50	€ 468,00	€ 414,00	€ 702,00	€ 603,00	€ 702,00	€ 603,00
3	20,1 - 30	€ 451,50	€ 562,50	€ 513,00	€ 470,00	€ 738,00	€ 639,00	€ 738,00	€ 639,00
4	30,1 - 40	€ 528,00	€ 607,50	€ 562,50	€ 546,50	€ 792,00	€ 684,00	€ 792,00	€ 684,00
5	40,1 - 50	€ 597,50	€ 666,00	€ 621,00	€ 621,00	€ 846,00	€ 742,50	€ 846,00	€ 742,50
6	50,1 - 60	€ 631,50	€ 711,00	€ 666,00	€ 650,00	€ 891,00	€ 787,50	€ 891,00	€ 787,50
7	60,1 - 70	€ 684,00	€ 756,00	€ 711,00	€ 702,00	€ 936,00	€ 855,00	€ 936,00	€ 855,00
8	70,1 - 80	€ 729,00	€ 814,50	€ 769,50	€ 747,00	€ 981,00	€ 900,00	€ 981,00	€ 900,00
9	80,1 - 90	€ 765,00	€ 841,50	€ 796,50	€ 787,50	€ 1026,00	€ 936,00	€ 1026,00	€ 936,00
10	90,1 - 100	€ 814,50	€ 900,00	€ 855,00	€ 837,00	€ 1.071,00	€ 981,00	€ 1.071,00	€ 981,00

in vigore dal 1° Gennaio 2007

Urbano minore A: Capoluoghi di Provincia (es. SIENA) + EMPOLI + CARRARA
 Urbano minore B: Altre reti urbane come POGGIBONSI - COLLE VAL DI SELVA



TARIFE A BORDO		
Classe	KM: da - a	Biglietto di corsa semplice
1	0 - 10	€ 2,00
2	10,1 - 20	€ 3,00
3	20,1 - 30	€ 3,00
4	30,1 - 40	€ 4,00
5	40,1 - 50	€ 4,00
6	50,1 - 60	€ 5,00
7	60,1 - 70	€ 6,00
Firenze - Poggibonsi	40,1 - 60	€ 6,00
Poggibonsi - Siena	30,1 - 40	€ 5,00
Firenze - Colle V.E.	50,1 - 60	€ 6,00
Colle V.E. - Siena	20,1 - 30	€ 3,00
Firenze - Siena	70,1 - 80	€ 8,00
in vigore dal 1 Aprile 2005		

SITA S.p.A.

Viale dei Cadorna, 105
50129 - Firenze
Tel.: 055/47.82.1
www.sitabus.it
clienti.toscana@sitabus.it

CAP S.c.r.l

Piazza Duomo, 18
59100 - Prato
Tel.: 0574/60.81
www.capautolinee.it
posta@capautolinee.it

FLORENTIA BUS S.p.A.

Via dei Larici, 49 (Loc. Neri)
52020-Castelnuovo Sabbioni (AR)
Tel.: 055/96.70.24
www.florentiabus.it
info@florentiabus.it

F.LLI ALTERINI S.n.c.

Località Olmo, 115/c
50066 - Reggello (FI)
Tel.: 055/86.91.29
www.fratellialterini.it
fratellialterini@tin.it

ALA S.a.s.

Via A.De Gasperi, 38
52026.- Pian di Scò (AR)
Tel.: 055/96.00.06
www.alabus.it
alabus@wmail.it