



2007

## Carta dei Servizi

2<sup>a</sup> edizione



FLORENTIA BUS



**AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE**  
SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA

Firenze 50129 - Viale dei Cadorna 105  
Tel.: 055.47.82.1 - Fax: 055.47.82.253  
[www.amvbus.it](http://www.amvbus.it)

Versione integrale

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Autolinee Mugello Valdisieve 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 Mugello Valdisieve 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 AMV 07 A

## PRESENTAZIONE

**Marzo 2007:** seconda edizione della Carta dei Servizi della Società Consortile a r.l. Autolinee Mugello Valdisieve.

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 Mugello e della Valdisieve.

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.amvbus.it](http://www.amvbus.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
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA</b>	
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
<hr/>	
2.	PARTE SECONDA
<b>IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b>	
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
<hr/>	
3.	PARTE TERZA
<b>DESCRIZIONE DELL'AZIENDA</b>	
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
<hr/>	
4.	PARTE QUARTA
<b>L'OFFERTA COMMERCIALE</b>	
4.1 - Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione	pag. 15
4.2 - Servizi 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
<hr/>	

5.	<b>CONDIZIONI DI VIAGGIO</b>	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.	<b>RELAZIONI CON LA CLIENTELA</b>	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.	<b>GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA</b>	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 Mugello Valdisieve	pag. 48
	Tariffe Pegaso	pag. 49
	Tariffe a bordo	pag. 52



Carta dei Servizi 2007



VI

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

### 1.1 Riferimenti Normativi

La seconda edizione della Carta dei Servizi di Autolinee Mugello Valdisieve 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:** AMV 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:** AMV 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 sostituti del servizio.
- **Trasparenza e partecipazione:** AMV 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 Mugello Valdisieve 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:** AMV, 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.



## 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](mailto:federconsumatori.toscana@dada.it)

### ACU

Sede Reg.le: Piazza Duomo, 10 - 54033 CARRARA  
Tel. e Fax 0585.72110  
e-mail: [associazione@acutoscana.it](mailto:associazione@acutoscana.it)

### ADICONSUM/TOSCANA

Sede Reg.le: Via Colcos, 15 - 50124 FIRENZE  
e-mail: [adicons@dada.it](mailto: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](mailto: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](mailto:info@legaconsumatori.it)

### CONFCONSUMATORI

Sede Reg.le: Via G. Modena, 23 - 50121 FIRENZE  
Tel. e Fax 055.585564  
e-mail: [toscana@confconsumatori.it](mailto: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](mailto:uncsiena@libero.it)

### ADUSBEF

Sede Reg.le: Via Cittadella, 5 - 50144 FIRENZE  
Tel. 055.361935 Fax 055.3228095  
e-mail: [info@adusbeftoscana.it](mailto:info@adusbeftoscana.it)



**MOVIMENTO CONSUMATORI**

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

Tel. 0586.892984 - Fax 0586. 208743

e-mail: [toscana@movimentoconsumatori.it](mailto: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](mailto:cittadinanzattivatoscana@email.it)

**CODACONS TOSCANA**

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

Tel. e Fax 055.7398841

e-mail: [codacons.fi@tele2.it](mailto:codacons.fi@tele2.it)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

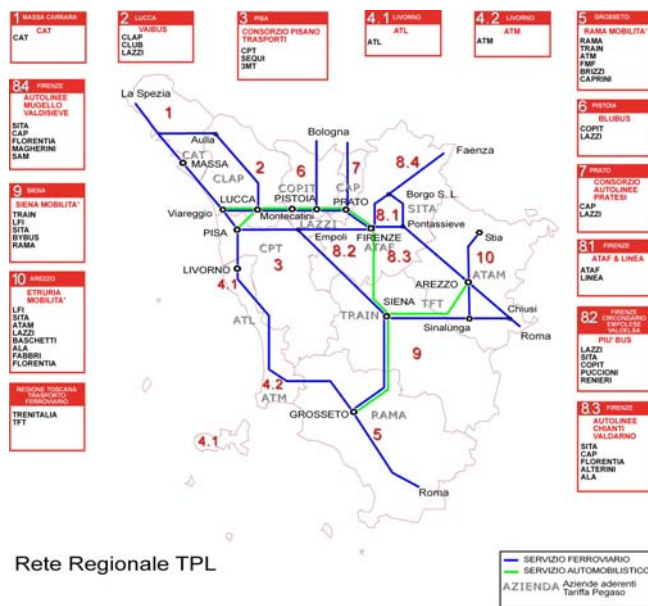
Sede Reg.le: Via Puccini, 42 - 51100 PISTOIA

Tel. 0573.26682



## 2. IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

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



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
<b>Totale</b>	<b>6.247</b>

	PERSONALE FERRO N°
SETTORE	N°
amministrazione	95
manutenzione	334
movimento	1.590
<b>Totale</b>	<b>2.019</b>

	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](http://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](http://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](mailto:urp@vaibus.it) - Num. Verde 800-60.25.25

### 3. CPT S.C.A.R.L.

[www.cpt.pisa.it](http://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](mailto:info@cpt.pisa.it) - Numero Verde 800-01.27.73

### 4. ATL

[www.atl.livorno.it](http://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](mailto:Rel.esterne@atl.livorno.it)  
Numero Verde 800-37.15.60

### 5. ATM S.P.A.

[www.atm.li.it](http://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](mailto:relazioni.pubbliche@atm.li.it)

### 6. RAMA MOBILITÀ S.C.A.R.L.

[www.ramamobilita.it](http://www.ramamobilita.it)

Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto (GR)  
Tel. 0564 47.51.11 - Fax 0564 45.67.54  
URP [urp@ramamobilita.it](mailto:urp@ramamobilita.it) - [info@ramamobilita.it](mailto:info@ramamobilita.it)

### 7. BLUBUS S.C.A.R.L.

[www.blubus.it](http://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](mailto:copitpt@fin.it)  
Numero Verde 800-27.78.25

### 8. CAP S.C.A.R.L.

[www.capautolinee.it](http://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](mailto:Puntocap-po@capautolinee.it)  
Firenze Tel. 055 21.46.37 - Fax 055 29.23.19  
[Puntocap-fi@capautolinee.it](mailto:Puntocap-fi@capautolinee.it)



9. SIENA MOBILITÀ S.C.A.R.L. [www.sienamobilita.it](http://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](mailto:info@sienamobilita.it)

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

11. ATAF & LINEA S.C.A.R.L. [www.ataf-linea.it](http://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](http://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](mailto:clienti.toscana@sitabus.it) - Numero Verde 800-37.37.60

13. AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO S.C.A.R.L. [www.acvbus.it](http://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](mailto:clienti.toscana@sitabus.it) - Numero Verde 800-37.37.60

14. PIÙ BUS S.C.A.R.L. [www.piubus.it](http://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](mailto:urp@piubus.it) - [info@piubus.it](mailto:info@piubus.it)

15. TRENITALIA S.P.A. [www.trenitalia.com](http://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](mailto:rapclientela.to@trenitalia.it)

16. TFT S.P.A. [www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)  
Via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo  
Tel. 0575 39.881 - Fax 0575 29.29.81  
URP [reclami@trasportoferroviariotoscano.it](mailto:reclami@trasportoferroviariotoscano.it)



### 3. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

#### 3.1 Struttura giuridica

L'Azienda "Autolinee Mugello Valdisieve" (AMV) 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 Mugello e della Valdisieve, essendosi aggiudicata il Lotto 2 della gara di affidamento dei servizi bandita dalla Provincia di Firenze nel 2004. La Scarl AMV, 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 <a href="http://www.sitabus.it">www.sitabus.it</a> <a href="mailto:clienti.toscana@sitabus.it">clienti.toscana@sitabus.it</a>	62,6%
FLORENTIA BUS S.p.A.	Viale del Progresso, 6 50032 - Borgo San Lorenzo (FI) Tel.: 055/84.90.505 <a href="http://www.florentiabus.it">www.florentiabus.it</a> <a href="mailto:info@florentiabus.it">info@florentiabus.it</a>	20,9%
CAP S.c.r.l.	P.zza Duomo 18 59100 - Prato Tel. 0574/60.81 <a href="http://www.capautolinee.it">www.capautolinee.it</a> <a href="mailto:posta@capautolinee.it">posta@capautolinee.it</a>	11,3%
SAM S.n.c.	Viale Provinciale 9 50030 Lutirano - Marradi (FI) Tel.: 055/80.48.16 <a href="mailto:gvespignani.sam@tin.it">gvespignani.sam@tin.it</a>	3,2%
F.Lli MAGHERINI S.n.c.	Via Fiorentina 7 50068 - Rufina (FI) Tel.: 055/83.97.264 <a href="mailto:f.lli_magherini@virgilio.it">f.lli_magherini@virgilio.it</a>	2,0%

AMV ha la Sede Legale in:

Viale dei Cadorna 105 FIRENZE 50129  
Tel.: 055.47.82.1 - Fax: 055.47.82.253  
[www.amvbus.it](http://www.amvbus.it)

**Servizio Informazioni e URP:**

Numero Verde 800.37.37.60 - E-mail: [clienti.toscana@sitabus.it](mailto: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 Mugello Valdisieve?

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 2** (MugelloValdisieve)

1) gli utenti in possesso del titolo urbano (biglietto o abbonamento) potranno utilizzare i servizi extraurbani del Lotto 2. 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 2) 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 AMV è pubblicata in appendice.

AREA SERVITA	Km <sup>2</sup> 2.472,04
Provincia di Firenze	Km <sup>2</sup> 1.883,91
Provincia di Forlì	Km <sup>2</sup> 163,56
Provincia di Ravenna	Km <sup>2</sup> 278,78
Provincia di Prato	Km <sup>2</sup> 97,59
Provincia di Bologna	Km <sup>2</sup> 48,20
LUNGHEZZA DELLA RETE	Km 978,61
PERCORRENZA ANNUA (AUTOBUS X Km)	Km 5.190.750
CORSE ANNUE EFFETTUATE	n° 273.997
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE ESTIVO	n° 31.820
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE INVERNALE	n° 41.374
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI (DESUNTO DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO)	n° 3.049.810
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)	€ 6.545.878

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

AMV serve ben 20 comuni della provincia di Firenze, 2 nella provincia di Forlì, 2 nella provincia di Ravenna, 1 nella Provincia di Prato e 1 nella provincia di Bologna.



### Comuni serviti

#### PROVINCIA DI FIRENZE

Barberino del Mugello, Borgo S. Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Dicomano, Fiesole, Firenze, Firenzuola, Londa, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Pelago, Pontassieve, Rufina, San Godendo, San Piero a Sieve, Scarperia, Sesto Fiorentino, Vaglia, Vicchio.

#### PROVINCIA DI FORLÌ

Modigliana, Tredozio

#### PROVINCIA DI RAVENNA

Casola Valsenio, Brisighella

#### PROVINCIA DI PRATO

Prato

#### PROVINCIA DI BOLOGNA

Monghidoro



### 3.3 Settori operativi e personale addetto

SETTORE	PERSONALE ADDETTO
Movimento	152
Amministrazione	19
Manutenzione	12
Totale	183

### 3.4 Logistica aziendale

AUTOBUS UTILIZZATI		118
di cui:	Autobus TPL urbani	0
	Autobus TPL suburbani	0
	Autobus TPL interurbani	118
ANZIANITÀ AUTOBUS		
	da 0 a 3 anni	40 (33,9%)
	da 4 a 8 anni	33 (28,0%)
	da 9 a 15 anni	28 (23,7%)
	oltre i 15 anni di età	17 (14,4%)
STRUTTURE	DEPOSITI	27
	AUTOSTAZIONI:	4
FIRENZE - Autostazione SITA in Via S. Caterina da Siena, 17		
FIRENZE - Autostazione CAP in L.go F.lli Alinari, 9 - 10		
BORGIO S.L. - Autostazione FLORENTIA BUS in V.le del Progresso, 6		
PRATO - Autostazione CAP in Piazza Stazione		
FERMATE		1.904

## 4. L'OFFERTA COMMERCIALE

### 4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione

La copertura media giornaliera del servizio è di 19 ore circa, essendo la prima corsa feriale da Dicomano a Campi Bisenzio in partenza alle ore 4,15 e l'ultima da Campi Bisenzio per Borgo S.L.- Dicomano in arrivo alle ore 23,37.

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, SAM E F.LLI MAGHERINI**  
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 AMV, tutte ad orario fisso:

301	Monghidoro – Bruscoli – Barberino di Mugello – Firenze
302	Firenze – Vaglia – S. Piero a Sieve – Barberino di M. Ilo – Monghidoro
303	Giugnola – Firenzuola – Scarperia – S. Piero a Sieve – Firenze
304	Borgo S. L. – S. Piero a Sieve – Firenzuola – Bruscoli – Monghidoro
305	Borgo San Lorenzo – S. Piero a Sieve – Barberino di Mugello
306	Firenze – Pratolino – Bivigliano
306/1	Pratolino (Scuole Barellai) – Vaglia – Bivigliano
306/2	Vaglia – Stazione FS (Servizio Urbano)
306/3	Pratolino – Monte Morello – Pratolino (Servizio Circolare)
306/4	Vaglia – Cimitero
307	Firenze – San Piero a Sieve – Borgo San Lorenzo – Razuolo
308	Firenze - Monteloro - Catena
309	Marradi – Popolano – San Adriano – Lutirano
310	Marradi – Crespino – Casaglia
311	Marradi – Popolano – S. Adriano – San Cassiano – Fognano
312	Lutirano – Badia della Valle – Tredozio
312/1	Lutirano – Val di Noce - Lutirano
313	Lutirano – Modigliana
314	Marradi – Gamberaldi – Marradi
315	Marradi (Servizio Urbano 1 – 2 – 3)
316	Marradi – Riale – Marradi
317	Marradi – Ciniato – Marradi
318	Marradi – Popolano – S. Adriano – Popolano – Marradi
319	Firenze – Polcanto – Borgo San Lorenzo – Grezzano
320	Borgo San Lorenzo (Servizio Urbano)
320/1	Borgo San Lorenzo (Via Caiani – Piazza V. Veneto)
321	Villore – Pontassieve – Firenze
322	P.so del Muraglione – S. Godendo – Rufina – Pontassieve – Firenze
325	Molino del Mentone – Pomino – Rufina – Pontassieve – Dicomano
329	Fiesole - Monteloro - Le Sieci - Pontassieve
330	Fornello – Santa Brigida – Molin del Piano – Firenze
331	Fornello – Santa Brigida – Molin del Piano – Pontassieve
332	Pontassieve – Grignano – Monterifrasine – Fornello – Monteloro
333	Firenze – Molin del Piano – Monterifrasine
334	Firenze - Pontassieve – Monteloro - La Catena
335	Monterifrasine – San Piero a Strada – Rufina
336	Monterifrasine – Molin del Piano – Pontassieve
337	Selvapiana – Pontassieve – Molin del Piano
338	Acone – Rufina – Pontassieve
339	Vicoferaldi – Colognole – Montebonello – Rufina
340	Pontassieve – Cimitero
343	Firenze – Vallombrosa – Saltino
345	Firenze – Pontassieve

## 4.2 Servizi aggiuntivi

### 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 AMV, 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.

### 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.



Carta dei Servizi 2007

### SPEDIZIONE e RECAPITO BAGAGLI non accompagnati

A bordo degli autobus extraurbani, AMV 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.amvbus.it](http://www.amvbus.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 Mugello Valdisieve 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 indifferentemente, 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.amvbus.it](http://www.amvbus.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

AMV 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 presso 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.amvbus.it](http://www.amvbus.it).

### 4.4 Acquisto e convalida dei titoli di viaggio

#### Rete di Vendita

Biglietti ed abbonamenti si possono acquistare presso i 199 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*

**Prato in Piazza Stazione** (presso l'Autostazione CAP), con orario di apertura al pubblico:

- *Lunedì - Domenica: dalle ore 6.00 alle ore 20.00*



Carta dei Servizi 2007

#### Vendita biglietti a bordo

Su tutti gli autobus di AMV 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 AMV 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.amvbus.it](http://www.amvbus.it)

Nel 2006 è stato completato il sito internet di AMV, 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 AMV disponibile presso le biglietterie aziendali e i punti di vendita;
2. sul SITO INTERNET [www.amvbus.it](http://www.amvbus.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 AMV, eventuali scritti difensivi e/o la richiesta di essere sentito oralmente.

Il pagamento della sanzione (in misura minima e ridotta) può essere effettuato presso AMV, Viale dei Cadorna, 105 – 50129 Firenze, oppure a mezzo c/c postale n. 62946512 intestato a Autolinee Mugello Valdisieve 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, AMV 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 inavase, 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, AMV 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: AMV - 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 AMV 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 AMV.

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 AMV



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](mailto: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 MUGELLO VALDISIEVE, 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 5.480 corse

OBIETTIVO 2007:

1 sinistro ogni 5.500 corse

#### NUMERO SINISTRI PASSIVI/KM PERCORSI

RISULTATO 2006:

1 sinistro ogni 104.331 km

OBIETTIVO 2007:

1 sinistro ogni 105.000 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: 54 (45,8%)

OBIETTIVO 2007: 50 (42,0%)

#### MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA I 6 ED I 10 ANNI

RISULTATO 2006: 24 (20,3%)

OBIETTIVO 2007: 29 (24,4%)

#### MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA GLI 11 ED I 15 ANNI

RISULTATO 2006: 23 (19,5%)

OBIETTIVO 2007: 23 (19,3%)

#### MEZZI CON ETÀ OLTRE I 15 ANNI

RISULTATO 2006: 17 (14,4%)

OBIETTIVO 2007: 17 (14,3%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione media del fattore SICUREZZA

7,6

## 2) REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

### AFFIDABILITÀ DEI MEZZI

#### KM SVOLTI/KM PROGRAMMATI

RISULTATO 2006: 101,43%

OBIETTIVO 2007: 100%

#### NUMERO MEZZI DI SCORTA DISPONIBILI IN UN GIORNO FERIALE MEDIO

RISULTATO 2006: 11

OBIETTIVO 2007: 11

#### NUMERO VEICOLI OFFICINA MOBILE PER RIPARAZIONE GUASTI IN LINEA

RISULTATO 2006: 3

OBIETTIVO 2007: 3

*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: 19 su 77 (24,7%)**      **OBIETTIVO 2007: ≤ 25,0%**
**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: 4 su 77 (5,2%)**      **OBIETTIVO 2007: ≤ 5,0%**
**CORSE CON RITARDO TRA I 16' E I 30' ALL'ARRIVO**
**RISULTATO 2006: 1340 su 273.997(0,49%)**      **OBIETTIVO 2007: ≤ 0,50%**
**CORSE CON RITARDO SUPERIORE AI 30'**
**RISULTATO 2006: 310 su 273.997 (0,11%)**      **OBIETTIVO 2007: ≤ 0,10%**
*Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua*
**Soddisfazione media del fattore REGOLARITÀ      7,1**
**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      6,4**



#### 4) COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

##### CLIMATIZZAZIONE

###### MEZZI CLIMATIZZATI

RISULTATO 2006: 105 (89,0%)      OBIETTIVO 2007: 106 (89,1%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

##### SERVIZI IGIENICI IN AUTOSTAZIONE

###### AUTOSTAZIONI ATTREZZATE CON SERVIZI IGIENICI

RISULTATO 2006: 3 (Autost.ne SITA - Autost.ne CAP)      OBIETTIVO 2007: 3 (Autost.ne SITA - Autost.ne CAP)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

##### DISTANZA FERMATE

###### DISTANZA MEDIA TRA LE FERMATE

RISULTATO 2006: 890,07 metri      OBIETTIVO 2007: 890,07 metri

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione media del fattore COMFORT

**6,5**

#### 5) SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE AUTOSTAZIONI

##### DISPOSITIVI SPECIALI

###### MEZZI CON ANNUNCIO DI FERMATA

RISULTATO 2006: 33 (28,0%)      OBIETTIVO 2007: 35 (29,4%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

###### MEZZI CON AUTORADIO

RISULTATO 2006: 86 (76,8%)      OBIETTIVO 2007: 87 (77,7%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

##### SERVIZI DIVERSI NELLE AUTOSTAZIONI

###### AUTOSTAZIONI CON SERVIZI DI RISTORO

RISULTATO 2006: 1 (Autostazione Sita)      OBIETTIVO 2007: 1 (Autostazione Sita)

###### AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI DEPOSITO BAGAGLI

RISULTATO 2006: 1 (Autostazione Sita)      OBIETTIVO 2007: 1 (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: 41 (34,7%)

OBIETTIVO 2007: 43 (36,1%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*
**AUTOBUS CON AUSILI PER NON VEDENTI**

RISULTATO 2006: 33 (28,0%)

OBIETTIVO 2007: 35 (29,4%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*
**BARRIERE**
**AUTOSTAZIONI ACCESSIBILI**

RISULTATO 2006: 4

OBIETTIVO 2007: 4

(Autostazione SITA, Autostazioni CAP e Autostazione Florentia Bus)

(Autostazione SITA, Autostazioni CAP e Autostazione Florentia Bus)

*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: 35.000

OBIETTIVO 2007: 36.000

### TABELLONI IN AUTOSTAZIONE

RISULTATO 2006:

SI (Autost.ne SITA, Autost.ni CAP)

OBIETTIVO 2007:

SI (Autost.ne SITA, Autost.ni CAP)

### 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:

Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30

Sabato e festivi: 8.00 - 13.00

OBIETTIVO 2007:

Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30

Sabato e festivi: 8.00 - 13.00

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### SERVIZIO INFORMAZIONI FRONT OFFICE

ORARIO SPORTELLO INFORMAZIONI AUTOSTAZIONE SITA

RISULTATO 2006:

Lunedì-Sabato: 8,30-12,30

Lunedì-Venerdì: 15,00-18,00

OBIETTIVO 2007:

Lunedì-Sabato: 8,30-12,30

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: **68 su 99 (68,7%)**      OBIETTIVO 2007: **70%**

*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: **8,8%**      OBIETTIVO 2007: **< 8%**

*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 **7,7**

### 9) LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E FRONT OFFICE

#### PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO

PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO/KM RETE

RISULTATO 2006: **1 ogni 4,8 Km**      OBIETTIVO 2007: **1 ogni 4,8 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*



#### 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 **7,2**

### 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: 2%                      OBIETTIVO 2007: 2%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

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

## 11) 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: 29 (24,6%)

OBIETTIVO 2007: 29 (24,4%)

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 1

RISULTATO 2006: 10 (8,5%)

OBIETTIVO 2007: 9 (7,6%)

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 2

RISULTATO 2006: 27 (22,8%)

OBIETTIVO 2007: 27 (22,7%)

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 3

RISULTATO 2006: 52 (44,1%)

OBIETTIVO 2007: 52 (43,6%)

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 4

RISULTATO 2006: 0 (0%)

OBIETTIVO 2007: 2 (1,7%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*



## 7.2 Indagini sulla soddisfazione dei Clienti

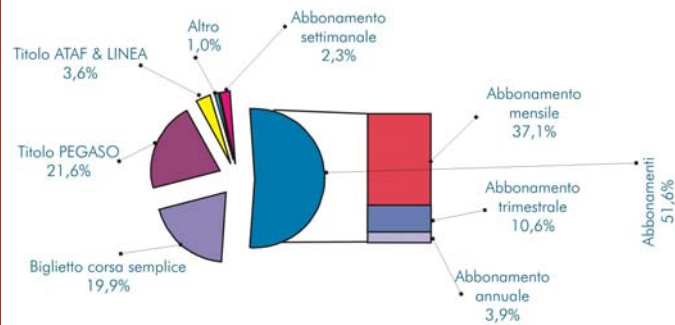
Nel mese di Febbraio 2007, AMV ha svolto un'indagine tesa a rilevare informazioni sulla tipologia dei Clienti serviti e sul viaggio effettuato; al viaggiatore è stato chiesto di formulare un giudizio complessivo sul servizio offerto, valutando i diversi aspetti che lo compongono e segnalando quelli che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

Le interviste sono state 991, 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 40 anni (61%), utilizzano l'autobus per recarsi a scuola (26%) o al lavoro (53%); il 75,5% di essi risulta in possesso di un abbonamento mentre solo il 20% sceglie di viaggiare con un biglietto di corsa semplice per viaggi occasionali.

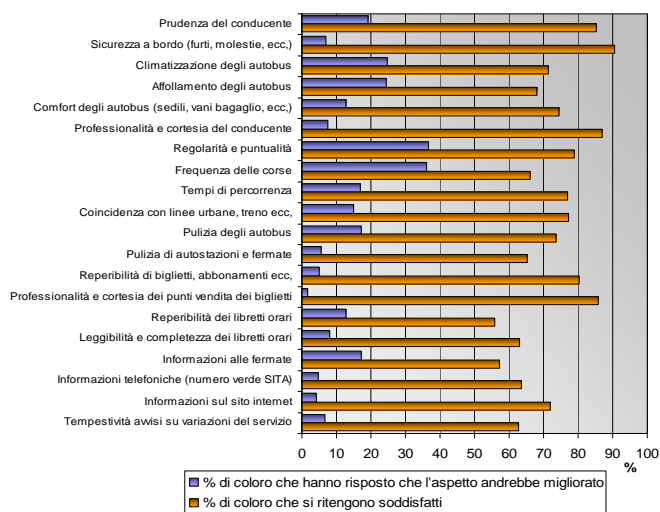
Il 37% degli intervistati utilizza l'autobus tutti i giorni e sceglie l'autobus per la difficoltà ad utilizzare altri mezzi di trasporto (50%) o per convenienza economica (21%).

### Titolo di viaggio:

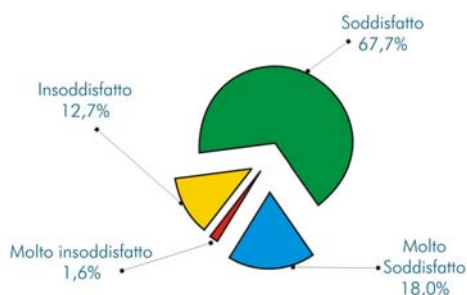


### Soddisfazione / Miglioramenti

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 (915 risposte)





Carta dei Servizi 2007

### 7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di AMV 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 AMV 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.amvbus.it](http://www.amvbus.it).

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

#### 7.4 Certificazione di Qualità

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

Attraverso la Politica della Qualità, AMV 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 AMV 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), FLORENTIA BUS e CAP 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), AMV si impegna al rispetto delle regole dell'etica del lavoro e ricusa apertamente tutte le condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dall'inaequa retribuzione e dall'insalubrità del luogo di lavoro.



### 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 derivante 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, inoltre della pratica all'Ufficio Sinistri della propria Azienda che procede alla compilazione del modulo del sinistro, esplicando i dati afferenti il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto;
- a cura dell'Ufficio Sinistri, inoltre della 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 AMV:

- Adempimenti e problematiche derivanti dalla gestione del Contratto di Servizio stipulato tra la SCARL Autolinee Mugello Valdisieve 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 inoltrate 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 MUGELLO VALDISIEVE						
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 PERMANENTE TOSCANA

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



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



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

in vigore dal 1 Aprile 2005

**SITA S.p.a.**

Viale dei Cadorna, 105  
50129 - Firenze  
Tel.: 055/47.82.1  
[www.sitabus.it](http://www.sitabus.it)  
[clienti.toscana@sitabus.it](mailto:clienti.toscana@sitabus.it)

**FLORENTIA BUS S.p.A.**

Viale del Progresso, 6  
50032 - Borgo S. Lorenzo (FI)  
Tel.: 055/84.90.505  
[www.florentiabus.it](http://www.florentiabus.it)  
[info@florentiabus.it](mailto:info@florentiabus.it)

**CAP S.c.r.l**

Piazza Duomo, 18  
59100 - Prato  
Tel.: 0574/60.81  
[www.capautolinee.it](http://www.capautolinee.it)  
[posta@capautolinee.it](mailto:posta@capautolinee.it)

**SAM S.n.c.**

Via Provinciale, 9  
50030 Lutirano-Marradi (FI)  
Tel.: 055/80.48.16  
[gvespignani.sam@tin.it](mailto:gvespignani.sam@tin.it)

**F.lli MAGHERINI S.n.c.**

Via Fiorentina, 7  
50068 - Rufina (FI)  
Tel.: 055/83.97.264  
[f.lli\\_magherini@virgilio.it](mailto:f.lli_magherini@virgilio.it)