



AUTOLINEE TOSCANE  
GROUPE RATP



# CARTA DEI SERVIZI

# 2011

6<sup>o</sup> EDIZIONE



## AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE

SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA



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

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:  
*Grafiche Cappelli S.r.l. - Sesto Fiorentino (FI)*

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



# Carta dei Servizi

6<sup>a</sup> edizione - VERSIONE INTEGRALE

---

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



SITA S.p.A.



AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.



CAP Società Cooperativa



SAM S.n.c.



Autoservizi F.lli MAGHERINI S.n.c.



## 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
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
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
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 2011	pag. 19
4.4	- Acquisto e convalida dei titoli di viaggio	pag. 21
4.5	- Trasporto bambini	pag. 22
4.6	- Trasporto disabili	pag. 22
4.7	- Trasporto bagagli	pag. 22
4.8	- Trasporto animali	pag. 23
4.9	- Servizio Informazioni	pag. 23



5. PARTE QUINTA

**CONDIZIONI DI VIAGGIO**

---

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. PARTE SESTA

**RELAZIONI CON LA CLIENTELA**

---

6.1 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag. 31
6.2 - Procedura dei reclami	pag. 31
6.3 - Numero Verde della Regione Toscana	pag. 32

---

7. PARTE SETTIMA

**GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA**

---

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. 49
Tariffe Pegaso	pag. 50
Tariffe a Bordo	pag. 53

---





## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

### 1.1 Riferimenti Normativi

La sesta 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 corse alternative e sostitutive al regolare 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. L'azienda si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.
- **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 AGGIORNAMENTO ANNUALE 2010

Nel mese di settembre dell'anno 2010 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

### ACU TOSCANA (ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI)

Via Carriona, 44 - 54033 CARRARA

Tel. e Fax 0585.72110

e-mail: [associazione@acutoscana.it](mailto:associazione@acutoscana.it)

### ADICONSUM/TOSCANA

Via Carlo del Prete, 135 - 50127 FIRENZE

Tel. 055. 3269042/ 055.4379684 - Fax 055.3269043

e-mail: [toscana@adiconsum.it](mailto:toscana@adiconsum.it)

### ADOC/TOSCANA

Via Corcos, 15 - 50142 FIRENZE

Tel. 055.7325586

e-mail: [adoctoscana@virgilio.it](mailto:adoctoscana@virgilio.it)

### FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Via Nazionale, 17 - 50123 FIRENZE

Tel. 055. 217195 - Fax 055.280334

e-mail: [fct.toscana@federconsumatoritoscana.it](mailto:fct.toscana@federconsumatoritoscana.it)

### LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Via Cesare Studiati, 25 - 56127 PISA

Tel. 050.2206498 - Fax 050.43094

e-mail: [pisa@legaconsumatori.it](mailto:pisa@legaconsumatori.it)

### CONFCONSUMATORI

Via G. Modena, 23 - 50121 FIRENZE

Tel. e Fax 055.585564

e-mail: [toscana@confconsumatori.it](mailto:toscana@confconsumatori.it)

### UNC (UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI)

Via P.A. Mattioli, 8 - 53100 SIENA

Tel. e Fax 0577.286600

e-mail: [uncsiena@libero.it](mailto:uncsiena@libero.it)



**ADUSBEF TOSCANA**

Via Montebello, 76 - 50123 FIRENZE  
Tel. 055.361935 Fax 055.3228095  
e-mail: [info@adusbeftoscana.it](mailto:info@adusbeftoscana.it)

**MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**

Via del Cardinale 6 - 57123 LIVORNO  
Tel. e Fax 0586.219158  
e-mail: [toscana@movimentoconsumatori.it](mailto:toscana@movimentoconsumatori.it)

**CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS**

Via degli Asili, 35 - 57100 LIVORNO  
Tel. e Fax 0586.829553  
e-mail: [cittadinanzattivatoscana@email.it](mailto:cittadinanzattivatoscana@email.it)

**CODACONS TOSCANA**

Viale Talenti, 154 - 50142 FIRENZE  
Tel. e Fax 055.7398841  
e-mail: [codacons.toscana@fiscali.it](mailto:codacons.toscana@fiscali.it)

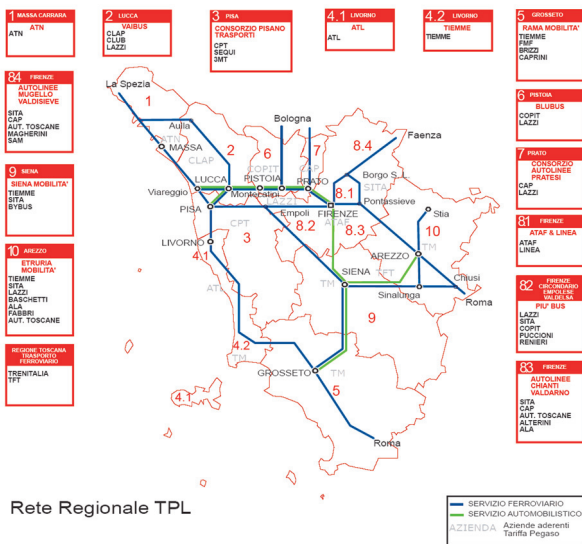
**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Via Puccini, 42 - 51100 PISTOIA  
Tel. 0573.26682  
e-mail: [pistoia@mdc.it](mailto:pistoia@mdc.it)



## 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 2010	
Km gomma	125.988.191
Km ferro	25.825.707 com.573.215 km di s.integrati
Km rete (ferro + gomma)	25.710

PASSEGGERI GOMMA 2010	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	23.404.688
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	26.939.266
Passeggeri annui trasportati	196.940.316



PASSEGGERI FERRO 2010	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	269.430
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	310.066
Passeggeri annui trasportati	61.116.344

PERSONALE GOMMA 2010	
SETTORE	N°
amministrazione	468
manutenzione	625
movimento	5.156
Totale	6.249

PERSONALE FERRO 2010	
SETTORE	N°
amministrazione	76
manutenzione	368
movimento	1.465
Totale	1.909

SOGGETTI	
Aziende	16

Compenso ricevuto dalla Regione Toscana (FERRO)	€ 226.326.522
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana (GOMMA)	€ 205.025.308 esclusa IVA 10%
Compenso ricevuto dagli Enti Locali (GOMMA)	€ 38.896.785* esclusa IVA 10%
Ulteriori trasferimenti dalla Regione Toscana e Stato	€ 43.241.079 esclusa IVA 10%
Abitanti Toscana al 31/12/2009	3.730.120

\* dato parziale



## 2.2 Le Aziende di TPL in Toscana

### 1. ATAF & LI-NEA S.C.A R.L. [www.ataf-linea.it](http://www.ataf-linea.it)

V.le dei Mille, 115 - 50131 Firenze (FI)  
Tel. 055 56.50.216 - Fax 055 56.50.209  
Servizio Informazioni 800 424500 (n. verde da fisso)  
199 104245 (da cellulare a pagamento)  
[protocollo@ataf.fi.it](mailto:protocollo@ataf.fi.it) - Numero Verde 800-42.45.00

### 2. ATL S.P.A. [www.atl.livorno.it](http://www.atl.livorno.it)

Via Meyer, 57 - 57127 Livorno (LI)  
Tel. 0586 84.71.11 - Fax 0586 84.72.56  
URP Tel. 0586 84.72.62 - Fax 0586 84.74.06  
[bastogib@atl.livorno.it](mailto:bastogib@atl.livorno.it) - Numero Verde 800-31.77.09

### 3. A.T.N. S.R.L. [www.atnsl.it](http://www.atnsl.it)

Via Giovan Pietro, 2 - 54033 Avenza (MS)  
Tel. 0585 85.21.1 - Fax 0585 85.72.77  
URP Tel. 0585 85.21.34 - Fax 0585 85.72.77  
[rubini@atnsl.it](mailto:rubini@atnsl.it) - [alberti@atnsl.it](mailto:alberti@atnsl.it) - Numero Verde 800-22.30.10

### 4. 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 47.82.203  
[clienti.toscana@sitabus.it](mailto:clienti.toscana@sitabus.it) - Numero Verde 800-37.37.60

### 5. 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 47.82.203  
[clienti.toscana@sitabus.it](mailto:clienti.toscana@sitabus.it) - Numero Verde 800-37.37.60

### 6. BLUBUS S.C.A R.L. [www.blubus.it](http://www.blubus.it)

Via F. Pacini, 47 - 51100 Pistoia (PT)  
Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266  
Numero Verde 800-27.78.25 - Fax 0573 01.86.91  
[info@blubus.it](mailto:info@blubus.it) - Numero Verde 800 - 27.78.25

### 7. CAP S.C.A.R.L. [www.capconsorzio.it](http://www.capconsorzio.it)

Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato  
Tel. 0574 60.81 - Fax 0574 21.038  
URP Prato Tel. 0574 60.82.56 - Fax 0574 42.952  
[puntocap-po@capautolinee.it](mailto:puntocap-po@capautolinee.it)  
URP Firenze Tel. 055 21.46.37 - Fax 055 29.23.19  
[puntocap-fi@capautolinee.it](mailto:puntocap-fi@capautolinee.it)

### 8. CPT S.C.A R.L. [www.cpt.pisa.it](http://www.cpt.pisa.it)

Via Bellatalla, 1 - 56121 Pisa  
Tel. 050 88.41.11 - Fax 050 88.42.84  
URP Tel. 050 50.07.17 - Fax 050 50.55.25  
[puntocpt@pisa.it](mailto:puntocpt@pisa.it) - Numero Verde 800-01.27.73



9. **ETRURIA MOBILITÀ S.C.A R.L.** [www.etruriamobilita.it](http://www.etruriamobilita.it)  
Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo (AR)  
Tel. 0575 39.881 Fax 0575 28.414  
Ticket Point - P.za Repubblica, 1 - Arezzo - Tel. 800 11.56.05  
[reclami.arezzo@tiemmespa.it](mailto:reclami.arezzo@tiemmespa.it) - **Numero Verde 800-11.56.05**
10. **PIÙ BUS S.C.A R.L.** [www.piubus.it](http://www.piubus.it)  
Via Mercadante, 2 - 50144 Firenze (FI)  
Tel. 055 36.30.41 - Fax 055 36.36.91  
Numero Verde 800 27.78.25 - Fax 0573 01.86.91  
[urp@piubus.it](mailto:urp@piubus.it) - [info@piubus.it](mailto:info@piubus.it) - **Numero Verde 800-27.78.25**
11. **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. Tel. 0564 475111 - Fax 0564 475 241- [urp@ramamobilita.it](mailto:urp@ramamobilita.it)  
Servizio Informazioni Tel. 199 84.87.87 - [info@ramamobilita.it](mailto:info@ramamobilita.it)
12. **SIENA MOBILITÀ S.C.A R.L.** [www.sienamobilita.it](http://www.sienamobilita.it)  
S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti - 53100 Siena  
Tel. 0577 20.41.11- Fax 0577 22.38.96  
Servizio Informazioni Tel. 0577 20.42.46 - Fax 0577 22.38.96  
Ufficio Relazioni con il Pubblico:  
Tel. 0577 20.42.59 - Fax 0577 22.38.96 [info@sienamobilita.it](mailto:info@sienamobilita.it)
13. **TIEMME S.P.A.** [www.tiemmespa.it](http://www.tiemmespa.it)  
Sede oper. Piombino, Via L. Da Vinci, 13 - 57025 Piombino (LI)  
Tel. 0565 26.01.11- Fax 0565 34.388  
Tel. 848 580028 da fisso - Tel. 199 500305 da cellulare  
[urp.piombino@tiemmespa.it](mailto:urp.piombino@tiemmespa.it)
14. **TRENITALIA S.P.A.** [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)  
Direzione Regionale Toscana  
Viale S. Lavagnini, 58 - 50129 Firenze (FI)  
Tel. 055 23.53.937 - Fax 055 23.53.953  
URP Tel. 055 23.53.264 / 829 - Fax 055 23.53.155  
Call Center 89.20.21 e 199.89.20.21 (a pagamento)  
[direzione.toscana@trenitalia.it](mailto:direzione.toscana@trenitalia.it)  
**Numero Verde 800-89.20.21 (gratuito solo in caso di sciopero)**
15. **Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.P.A.** [www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)  
Via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo (AR)  
Tel. 0575 39.881 - Fax 0575 28.414 (via Monaco)  
Fax 0575.29.29.81 (Via Concini, 2)  
Ticket Point P.za Repubblica 1, Arezzo - Tel. 0575 38.26.51  
[reclami@lfi.it](mailto:reclami@lfi.it) - **Numero Verde 800-11.56.05**
16. **VAIBUS S.C.A R.L.** [www.vaibus.it](http://www.vaibus.it)  
Viale Luporini, 895 - 55100 Lucca (LU)  
Tel. 0583 54.11 - Fax 0583 54.12.40  
Tel. N. verde 800 602525 Fax 0583 50.86.36 - [urp@vaibus.it](mailto:urp@vaibus.it)  
**Numero Verde 800-60.25.25**



### 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\*, 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%
AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.	Viale del Progresso, 6 50032 - Borgo San Lorenzo (FI) Tel.: 055/84.90.505 <a href="http://www.autolineetoscane.it">www.autolineetoscane.it</a> <a href="mailto:info@autolineetoscane.it">info@autolineetoscane.it</a>	20,9%
CAP Società Cooperativa	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.	Via 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%
Autoservizi 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%

\* Dopo un periodo di proroga dei Contratti di Servizio, dal 1° Ottobre 2010 la Scarl AMV svolge il servizio di Trasporto Pubblico Locale (T.P.L.) in regime di Atto d'Obbligo da parte della Provincia di Firenze.



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.



### 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 987,11
PERCORRENZA ANNUA (AUTOBUS X Km)	Km 5.374.198
CORSE ANNUE EFFETTUATE	n° 304.409
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE ESTIVO	n° 37.950
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE INVERNALE	n° 45.029
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI (DESUNTO DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO AZIENDALI E PEGASO)	n° 2.948.281
COMPENSO RICEVUTO DALL'AZIENDA DALL'ENTE LOCALE APPALTANTE NELL'INTERO ANNO 2010 (OLTRE AGLI INTROITI DERIVANTI DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO)	€ 7.612.525

Dati riferiti al periodo: 1/1 - 31/12 2010



## Comuni serviti

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.

### 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	162
Amministrazione	22
Manutenzione	10
<b>Totale</b>	<b>194</b>

### 3.4 Logistica aziendale

AUTOBUS UTILIZZATI		122
di cui:	Autobus TPL urbani	0
	Autobus TPL suburbani	0
	Autobus TPL interurbani	122

ANZIANITÀ AUTOBUS		
	da 0 a 3 anni	11 (9,0%)
	da 4 a 8 anni	54 (44,3%)
	da 9 a 15 anni	34 (27,9%)
	oltre i 15 anni di età	23 (18,8%)

STRUTTURE	DEPOSITI	26
	AUTOSTAZIONI:	4

FIRENZE - Autostazione SITA - Via S. Caterina da Siena, 17

FIRENZE - Autostazione CAP - L.go F.lli Alinari, 9

BORGO S.L. - Autostazione AUTOLINEE TOSCANE - V.le del Progresso, 6

PRATO - Autostazione CAP - Piazza Stazione

<b>FERMATE</b>	<b>2.061</b>
----------------	--------------



## 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 25 minuti, 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 23,40 circa.

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, AUTOLINEE TOSCANE, 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 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00



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 – Monterifrassine – Fornello – Monteloro
333	Firenze – Molin del Piano – Monterifrassine
334	Firenze - Pontassieve – Monteloro - La Catena
335	Monterifrassine – San Piero a Strada – Rufina
336	Monterifrassine – 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. Il servizio è fruibile da Lunedì a Venerdì, con orario continuato, dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

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 delle biglietterie aziendali delle 2 Autostazioni di Firenze e dell'Autostazione di Prato è possibile acquistare titoli di viaggio, sia biglietti che abbonamenti, con il Bancomat o con la Carta di Credito (solo per la biglietteria di Firenze).

### 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 4 giorni)

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, 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).

Il servizio viene svolto presso l'Autostazione SITA di Firenze e per la **spedizione colli, bagagli** e **buste** viene applicato il seguente piano tariffario:

### TARIFFARIO SPECIALE PER SITA:

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

Il servizio viene svolto anche presso l'Autostazione CAP di Firenze e Prato e per la **spedizione colli, bagagli** e **buste** si applica il seguente piano tariffario:

### TARIFFARIO SPECIALE PER CAP:

Colli e bagagli non accompagnati						
Classe	KM da - a	Fino a kg.1	Da kg.1,1 a kg 10	Da kg.10,1 a kg 20	Da kg.20,1 a kg 30	Da kg.30,1 a kg 50
1	Fino a 30	€ 4,13	€ 5,16	€ 6,20	€ 7,23	€ 9,30
2	Oltre 30	€ 5,16	€ 6,20	€ 7,23	€ 8,26	€ 10,33
<i>Buste</i>	<i>Fino a gr 300</i>		€ 3,10 per buste non affrancate		€ 2,58 per buste affrancate	



### 4.3 Il sistema tariffario 2011 (Prospetti tariffari in appendice)

Il sistema tariffario vigente determina la tariffa, da applicare al titolo di viaggio prescelto, in base all'attribuzione della lunghezza chilometrica della tratta alla classe di riferimento.

Le classi chilometriche sono suddivise in scaglioni di Km 10.

Il chilometraggio della tratta si calcola come distanza tra i due stazionamenti principali di riferimento ai quali sono associate le località di origine e di destinazione del percorso.

I Clienti dei servizi extraurbani delle Autolinee Mugello Valdisieve possono viaggiare con **TITOLI DI VIAGGIO ORDINARI** o 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).

Tutti i titoli di viaggio, biglietti ed abbonamenti, sono validi solo dopo la convalida che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio presso le apposite obliterate ubicate a bordo degli autobus oppure poste nelle autostazioni.

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 gg 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).

#### PRINCIPIO DI RECIPROCIITA' fra

**Lotto 1\*** (Area Metropolitana) e **Lotto 2** (Mugello Valdisevie)

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.



## 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 196 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 19.55*

\* Al 31/03/2011 risultano aperti per Autolinee Mugello Valdisieve 39 punti vendita (pari al 19,6%) con biglietteria automatica, cioè abilitati alla stampa di titoli di viaggio aziendali e Pegaso.



## 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".

Il biglietto maggiorato, come tutti i titoli di viaggio, deve essere immediatamente obliterato a bordo dell'autobus.

## 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 disabili



La Scarl AMV dispone di una flotta di autobus con pedana ribasabile per accesso dei disabili in carrozzina. Tali autobus sono a disposizione di quanti ne facciano richiesta. Per assicurarsi il servizio, l'utente disabile deve contattare il giorno prima la Scarl indicando esattamente il tragitto dello spostamento con il mezzo pubblico e fornendo le proprie generalità insieme ad un numero telefonico reperibile; in particolare, l'utente può scegliere uno dei tre seguenti canali di richiesta:

- il Numero Verde 800.37.37.60
- oppure direttamente l'Ufficio Movimento al n. 055/47.82.249
- oppure inviare un fax al n. 055/47.82.250

## 4.7 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).

## 4.8 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.

## 4.9 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 e alla convalida dei titoli di viaggio, 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, al sistema sanzionatorio e alle norme di comportamento dei viaggiatori, al rimborso dei titoli di viaggio, al trasporto bagagli, al trasporto animali, all'ufficio oggetti smarriti.

### 2. Uffici Informazioni

- Il Numero Verde è attivo 15 ore al giorno da lunedì a venerdì e 5 ore al giorno il sabato e festivi, con il seguente orario:
  - da Lunedì al Venerdì: 5.30 - 20.30
  - Sabato e Domenica: 8.00 - 13.00
- 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 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)

Il sito internet di AMV contiene tutte le informazioni riguardanti i servizi della Scarl, gli orari, le tariffe e le variazioni sul servizio, mediante la pubblicazione degli Avvisi al Pubblico.

### 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.



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), ma al solo pagamento di € 5,00 per le spese amministrative (Avviso al pubblico AMV 180/10).



### 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:

1. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
2. all'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
3. alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
4. al rispetto degli orari in essere;
5. ad acquisire anche tramite un servizio di informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione del medesimo;
6. ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale di servizio;
7. alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
8. ad inoltrare i reclami;
9. ad esprimere giudizi e a proporre suggerimenti;
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;
11. al 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 all'art.16 del Regolamento 9/R del 3/1/2005 approvato in attuazione dell'art. 23 comma 1 della L.R. 42/98.



## 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/plurimensile:** rimborso del valore pari alla quota di abbonamento calcolata sull'importo facciale del titolo diviso per 1/3/12 a secondo del tipo di abbonamento mensile/trimestrale/annuale e 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.

La Direzione aziendale dopo aver valutato ed accolto la richiesta di rimborso, rilascia al Cliente apposito modulo come Buono per richiedere l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio, presso le biglietterie aziendali di Autolinee Mugello Valdisieve.



## 5.4 Oggetti smarriti

AMV gestisce le attività di rinvenimento, deposito e consegna degli oggetti smarriti sugli autobus e nei locali aziendali frequentati dal pubblico.

Gli oggetti smarriti sono custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti (UOS) delle Aziende della Scarl in base al luogo dove essi sono stati rinvenuti:

- UOS di SITA Tel.: 055/47.82.1
- UOS di AUTOLINEE TOSCANE Tel.: 055/84.90.505
- UOS di CAP Tel.: 0574/60.81
- UOS di SAM Tel.: 055/80.48.16
- UOS di Autoserv. F.lli MAGHERINI Tel.: 055/83.97.264

Presso l'UOS si svolge anche l'attività di ricezione e di registrazione delle richieste di oggetti smarriti.

Il proprietario provvederà personalmente al ritiro dell'oggetto smarrito presso la Sede dell'azienda di riferimento.

Trascorso un mese dal ritrovamento senza riconsegna, AMV, in accordo alla normativa prevista dal Codice Civile (art. 927 - 931), recapiterà l'oggetto all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune territorialmente competente.



## 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 4.9);
- 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 con orario continuato da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.



- **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



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 dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 19.00.





## 7. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

La SCARL continua a promuovere l'erogazione 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, con il Progetto regionale Memorario.
- 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 2010. RIGUARDO AGLI OBIETTIVI 2011**, essendo in regime di Atto d'Obbligo a cadenza mensile, si rilanciano quelli riferiti al parco mezzi, per cui si sono registrate acquisizioni già nel 1° trimestre 2011. Per gli altri obiettivi 2011, si confermano gli standard raggiunti al 31/12/2010.

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). I dati riportati si riferiscono all'indagine svolta nel Febbraio 2010.



## 1) SICUREZZA DEL VIAGGIO

### INCIDENTALITÀ MEZZI

NUMERO SINISTRI PASSIVI/ NUMERO DI CORSE EFFETTUATE	RISULTATO 2010: 1 sinistro ogni 4.543 corse	OBIETTIVO 2011: 1 sinistro ogni 4.543 corse
NUMERO SINISTRI PASSIVI/ KM PERCORSI	RISULTATO 2010: 1 sinistro ogni 80.212 km	OBIETTIVO 2011: 1 sinistro ogni 80.212 km

Per sinistri passivi s'intende il numero dei sinistri "esterni" che occorrono durante la 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 2010: 38 (31,1%)	OBIETTIVO 2011: 17 (14,0%)
MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA I 6 ED I 10 ANNI	RISULTATO 2010: 46 (37,7%)	OBIETTIVO 2011: 53 (43,8%)
MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA GLI 11 ED I 15 ANNI	RISULTATO 2010: 15 (12,3%)	OBIETTIVO 2011: 27 (22,3%)
MEZZI CON ETÀ OLTRE I 15 ANNI	RISULTATO 2010: 23 (18,9%)	OBIETTIVO 2011: 24 (19,9%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione media del fattore SICUREZZA

7,9

## 2) REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

### AFFIDABILITÀ DEI MEZZI

KM SVOLTI/KM PROGRAMMATI	RISULTATO 2010: 100,14%	OBIETTIVO 2011: 100%
NUMERO MEZZI DI SCORTA DISPONIBILI IN UN GIORNO FERIALE MEDIO	RISULTATO 2010: 12	OBIETTIVO 2011: 12
NUMERO VEICOLI OFFICINA MOBILE PER RIPARAZIONE GUASTI IN LINEA	RISULTATO 2010: 3	OBIETTIVO 2011: 3

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*



## PUNTUALITÀ

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
CORSE CON RITARDO TRA 16' E 30' ALL'ARRIVO	0,38%	≤ 0,38%

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
CORSE CON RITARDO SUPERIORE A 30' ALL'ARRIVO	0,14%	≤ 0,14%

*Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua*

Soddisfazione media dei fattori REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ **6,3**

## 3) PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DI MEZZI E STAZIONI

## PULIZIA ORDINARIA DEL BUS

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
FREQUENZA PULIZIA ESTERNA - <i>Passaggio autolavaggio</i>	Giornaliera	Giornaliera

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
FREQUENZA PULIZIA INTERNA ORDINARIA <i>Rimozione polveri dal posto di guida e rimozione rifiuti dal pavimento e fra i sedili dei passeggeri.</i>	Giornaliera	Giornaliera

*Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità*

## PULIZIA STRAORDINARIA DEL BUS

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
FREQUENZA PULIZIA INTERNA ED ESTERNA STRAORDINARIA	Quindicinale	Quindicinale

*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.*

*Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità*

## PULIZIA IMPIANTI DI SERVIZIO AL CLIENTE

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
FREQUENZA PULIZIA IMPIANTI <i>Nettatura dei cestini, pulizia e lavaggio della pavimentazione</i>	Giornaliera	Giornaliera

*Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità*

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



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

##### CLIMATIZZAZIONE

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
MEZZI CLIMATIZZATI	111 (90,98%)	110 (90,91%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

##### SERVIZI IGIENICI IN AUTOSTAZIONE

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
AUTOSTAZIONI ATTREZZATE CON SERVIZI IGIENICI	3 su 4 (Autostazioni di Firenze e Borgo S.L.)	3 su 4 (Autostazioni di Firenze e Borgo S.L.)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

##### DISTANZA FERMATE

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
DISTANZA MEDIA TRA LE FERMATE	957,89 metri	957,89 metri

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione media del fattore COMFORT

6,7

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

##### DISPOSITIVI SPECIALI

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
MEZZI CON ANNUNCIO DI FERMATA	26 (21,31%)	27 (22,31%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
MEZZI CON AUTORADIO	91 (74,6%)	96 (79,3%)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

##### SERVIZI DIVERSI NELLE AUTOSTAZIONI

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
AUTOSTAZIONI CON SERVIZI DI RISTORO	1 su 4 (Autostazione Sita)	1 su 4 (Autostazione Sita)

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DEPOSITO BAGAGLI	1 su 4 (Autostazione Sita)	1 su 4 (Autostazione Sita)



AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI BANCOMAT E CARTE DI CREDITO	RISULTATO 2010: <b>3 su 4</b> (Autostazioni di Firenze e Prato)	OBIETTIVO 2011: <b>3 su 4</b> (Autostazioni di Firenze e Prato)
AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI SPEDIZIONE E RECAPITO BAGAGLI NON ACCOMPAGNATI	RISULTATO 2010: <b>3 su 4</b> (Autostazioni di Firenze e Prato)	OBIETTIVO 2011: <b>3 su 4</b> (Autostazioni di Firenze e Prato)

*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 DISABILI	RISULTATO 2010: <b>49 (40,16%)</b>	OBIETTIVO 2011: <b>50 (41,32%)</b>
---	---------------------------------------	---------------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

AUTOBUS CON AUSILI PER NON VEDENTI	RISULTATO 2010: <b>26 (21,31%)</b>	OBIETTIVO 2011: <b>27 (22,31%)</b>
---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### BARRIERE

AUTOSTAZIONI ACCESSIBILI	RISULTATO 2010: <b>4 su 4</b> (Autostazioni di Firenze, Prato e Borgo S.L.)	OBIETTIVO 2011: <b>4 su 4</b> (Autostazioni di Firenze, Prato e Borgo S.L.)
--------------------------	---	---

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*



## 7) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

### DIFFUSIONE ORARI E DISPOSITIVI

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
N° GUIDE ORARI, PIEGHEVOLI E CARTINE DISTRIBUITE NELL'ANNO	4.000	10.000
AWISO ACUSTICO IN AUTOSTAZIONE	SI (Aut.ne SITA)	SI (Aut.ne SITA)
INFORMAZIONI VIDEO IN AUTOSTAZIONE	SI (Aut.ne SITA)	SI (Aut.ne SITA)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### SITO INTERNET

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
PRESENZA SITO INTERNET	SI	SI

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
ORARIO DEL NUMERO VERDE	Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30 Sabato e festivi: 8.00 - 13.00	Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30 Sabato e festivi: 8.00 - 13.00

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### SERVIZIO INFORMAZIONI FRONT OFFICE

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
ORARIO SPORTELLO INFORMAZIONI AUTOSTAZIONE SITA	Lunedì-Sabato: 8,30-12,30 Lunedì-Venerdì: 15,00-18,00	Lunedì-Sabato: 8,30-12,30 Lunedì-Venerdì: 15,00-18,00

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### ORARIO IN PALINA

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
PALINE CON INDICAZIONE ORARIO, PUNTI VENDITA E GRAFO LINEA	100%	100%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*



## TEMPESTIVITÀ

AVVISI AL PUBBLICO SU VARIAZIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO CON ALMENO 4 GIORNI DI PREAVVISO	RISULTATO 2010: 88,2%	OBIETTIVO 2011: 88,2%
--	--------------------------	--------------------------

*Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua*

## SEGNALAZIONE EMERGENZE

MEZZI CON DISPOSITIVI DI EMERGENZA A BORDO	RISULTATO 2010: 100%	OBIETTIVO 2011: 100%
--	-------------------------	-------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

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

## 8) ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

## CORRETTEZZA E CORTESIA

RECLAMI SUL COMPORTAMENTO	RISULTATO 2010: 6,5%	OBIETTIVO 2011: 6,5%
---------------------------	-------------------------	-------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## RICONOSCIBILITÀ

PERSONALE DOTATO DI CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO	RISULTATO 2010: 100%	OBIETTIVO 2011: 100%
--	-------------------------	-------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione media del fattore ASPETTI RELAZIONALI **7,6**

## 9) LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E FRONT OFFICE

## PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO

PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO/ KM RETE	RISULTATO 2010: 1 ogni 4,96 Km	OBIETTIVO 2011: 1 ogni 4,96 Km
---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

PUNTI VENDITA/ NUMERO COMUNI SERVIZI	RISULTATO 2010: per Comune 7,7 punti vendita	OBIETTIVO 2011: per Comune 7,7 punti vendita
--------------------------------------	---	---

PUNTI VENDITA CON BIGLIETTERIA AUTOMATICA/ NUMERO PUNTI VENDITA	RISULTATO 2010: 39/199 pari al 19,6%	OBIETTIVO 2011: 19,6%
---	---	--------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*



## VENDITA BIGLIETTI A BORDO

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
CORSE CON VENDITA BIGLIETTI A BORDO CON SOVRAPPREZZO	100%	100%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## TEMPI DI ATTESA RISPOSTA AI RECLAMI

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA AI RECLAMI	30 giorni	30 giorni

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione media del fattore SERVIZIO COMMERCIALE **7,3**

## 10) INTEGRAZIONE MODALE

## COINCIDENZE

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
PUNTI FERMATA CON L'INTERMODALITÀ	0,63%	0,70%

	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
CORSE CON OBBLIGO DI RISPETTO COINCIDENZA	2%	2%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

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



## 11) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

### CARBURANTI SPECIALI

MEZZI CHE UTILIZZANO CARBURANTE A BASSO TENORE DI ZOLFO	RISULTATO 2010: 100%	OBIETTIVO 2011: 100%
--	-------------------------	-------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### DISPOSITIVI

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 0	RISULTATO 2010: 19 (15,6%)	OBIETTIVO 2011: 19 (15,7%)
--	-------------------------------	-------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 1	RISULTATO 2010: 13 (10,7%)	OBIETTIVO 2011: 12 (9,9%)
--	-------------------------------	------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 2	RISULTATO 2010: 27 (22,1%)	OBIETTIVO 2011: 28 (23,2%)
--	-------------------------------	-------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 3	RISULTATO 2010: 52 (42,6%)	OBIETTIVO 2011: 50 (41,3%)
--	-------------------------------	-------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 4	RISULTATO 2010: 4 (3,3%)	OBIETTIVO 2011: 4 (3,3%)
--	-----------------------------	-----------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 5	RISULTATO 2010: 7 (5,7%)	OBIETTIVO 2011: 8 (6,6%)
--	-----------------------------	-----------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*



## 7.2 Indagini sulla soddisfazione dei Clienti

Nel mese di Febbraio 2010, abbiamo svolto un'indagine volta a rilevare informazioni sulla tipologia dell'Utenza 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.

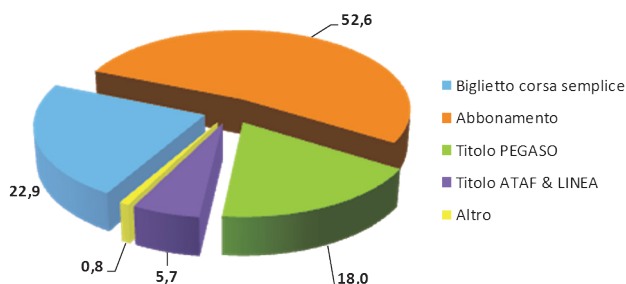
L'Azienda infatti si impegna, almeno una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai Clienti tramite indagine campionaria su quei fattori di qualità che descrivono un servizio di trasporto pubblico extraurbano.

In questa ultima indagine, le interviste sono state 771, distribuite tra linee principali e complementari ed effettuate nelle fasce orarie di punta e di morbida. La rilevazione si è svolta richiedendo all'Utenza 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 (44,9%), utilizzano l'autobus per recarsi a scuola (26%) o al lavoro (52,6%); il 70,6% di essi risulta in possesso di un abbonamento esclusivo della SCARL o del titolo PEGASO, mentre il 22,9% sceglie di viaggiare con un biglietto di corsa semplice.

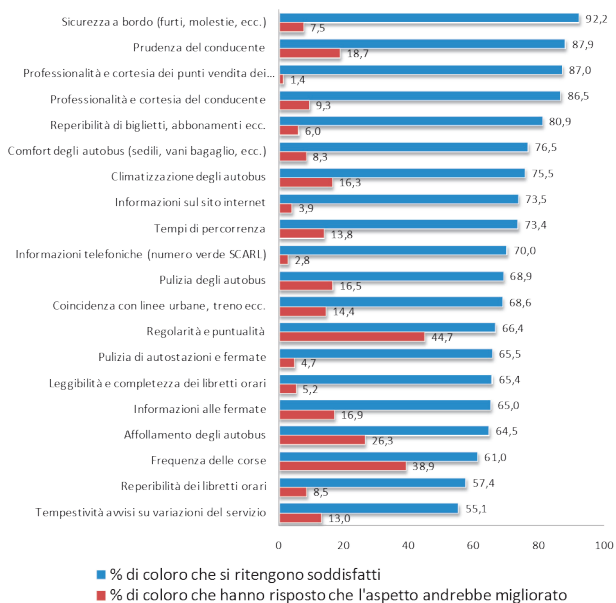
Quasi il 40% degli intervistati utilizza l'autobus tutti i giorni; la scelta di utilizzare i mezzi della SCARL viene prevalentemente attribuita alla difficoltà ad utilizzare altri mezzi di trasporto (52,1%) o alla convenienza economica (18,8%).

### TITOLO DI VIAGGIO:

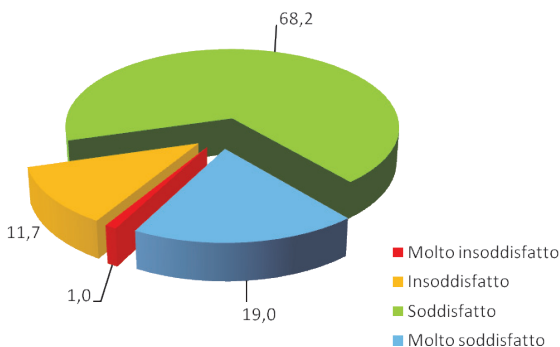


## Soddisfazione / Miglioramenti

Per i diversi aspetti che compongono il servizio offerto, la figura 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.



## VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO EROGATO DALLA SCARL





### 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 3.000 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 degli Utenti e dei Consumatori accreditate presso la Regione Toscana.

La Carta dei Servizi - anno 2011 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

Per Sita, Azienda capofila di AMV, il SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ è stato certificato per la prima volta nel Settembre 1999 in accordo alla norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2000, poi successivamente rinnovato a cadenza triennale.

Ad oggi, il certificato conseguito nel Maggio 2009 per la Direzione Regionale Toscana è stato rilasciato in conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2008, nuova versione della normativa sulla Qualità recepita il 26 Novembre 2008 da UNI (Ente Nazionale di Unificazione).

La certificazione di qualità acquisita da SITA, in qualità di Azienda capofila, attesta il possesso di quei requisiti che dimostrano un'attenta Politica della Qualità nell'attività aziendale della Scarl.

L'operato di Autolinee Mugello Valdisieve si misura con sistemi ottimizzati, efficaci e trasparenti che tendono a perfezionare 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.

AMV si impegna al rispetto delle regole dell'etica del lavoro e ricusa apertamente tutte le condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dall'iniqua 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, 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 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 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.



## APPENDICE



## Tariffario AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE

Classe	KM: da - a	Biglietto di corsa semplice	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile	Abbonamento trimestrale	Abbonamento annuale
1	0 - 10	€ 1,30	€ 14,00	€ 33,00	€ 82,00	€ 278,50
2	10,1 - 20	€ 2,30	€ 19,00	€ 40,00	€ 100,00	€ 342,00
3	20,1 - 30	€ 2,80	€ 21,00	€ 46,00	€ 116,00	€ 399,00
4	30,1 - 40	€ 3,30	€ 22,00	€ 52,00	€ 132,00	€ 451,00
5	40,1 - 50	€ 3,80	€ 23,00	€ 58,00	€ 148,00	€ 513,50
6	50,1 - 60	€ 4,00	€ 24,00	€ 61,00	€ 156,00	€ 541,50
7	60,1 - 70	€ 4,40	€ 25,00	€ 64,00	€ 163,00	€ 570,00
8	70,1 - 80	€ 4,80	€ 26,00	€ 69,00	€ 176,00	€ 617,00
9	80,1 - 90	€ 5,50	€ 27,00	€ 74,00	€ 190,00	€ 658,00

in vigore dal 1° Aprile 2011



## Tariffario BIGLIETTO GIORNALIERO

TARIFFA REGIONALE TOSCANA

Classe	KM: da - a	Biglietto giornaliero extraurbano	Biglietto giornaliero extraurbano + urbano FI	Biglietto giornaliero extraurbano + urbano min A	Biglietto giornaliero extraurbano + 2 urbani (FI+min A)
1	0 - 10	€ 3,70	€ 5,30	€ 4,90	€ 6,20
2	10,1 - 20	€ 5,10	€ 6,40	€ 6,40	€ 7,60
3	20,1 - 30	€ 6,40	€ 7,60	€ 7,60	€ 9,00
4	30,1 - 40	€ 7,80	€ 9,20	€ 9,20	€ 10,50
5	40,1 - 50	€ 9,50	€ 10,70	€ 10,70	€ 12,00
6	50,1 - 60	€ 10,30	€ 11,60	€ 11,60	€ 12,80
7	60,1 - 70	€ 10,70	€ 12,00	€ 12,00	€ 13,30
8	70,1 - 80	€ 14,20	€ 15,40	€ 15,40	€ 16,70
9	80,1 - 90	€ 14,80	€ 16,10	€ 16,10	€ 17,30
10	90,1 - 100	€ 15,40	€ 16,70	€ 16,70	€ 18,00

in vigore dal 1° Luglio 2010



## Tariffario ABBONAMENTO MENSILE



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)
1	0 - 10	€ 35,30	€ 48,20	€ 42,40	€ 76,00	€ 64,80
2	10,1 - 20	€ 43,40	€ 55,70	€ 49,30	€ 83,50	€ 71,70
3	20,1 - 30	€ 52,50	€ 61,10	€ 54,60	€ 87,80	€ 76,00
4	30,1 - 40	€ 61,60	€ 66,90	€ 63,80	€ 94,20	€ 81,40
5	40,1 - 50	€ 68,00	€ 73,80	€ 70,70	€ 100,60	€ 88,30
6	50,1 - 60	€ 73,80	€ 79,20	€ 76,00	€ 106,00	€ 93,80
7	60,1 - 70	€ 81,40	€ 84,60	€ 83,50	€ 111,40	€ 101,80
8	70,1 - 80	€ 86,80	€ 91,60	€ 88,90	€ 116,70	€ 107,00
9	80,1 - 90	€ 90,90	€ 94,80	€ 93,80	€ 122,10	€ 111,40
10	90,1 - 100	€ 97,00	€ 101,80	€ 99,60	€ 127,40	€ 116,70

in vigore dal 21 Giugno 2010

Urbano minore A: Capoluoghi di Provincia (es. SIENA) + EMPOLI + CARRARA

Urbano minore B: Altre refi. urbane come POGGIBONSI - COLLE VAL DELSA



## Tariffario 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)
1	0 - 10	€ 317,70	€ 482,40	€ 433,80	€ 381,60	€ 684,00	€ 583,20
2	10,1 - 20	€ 390,60	€ 554,40	€ 501,30	€ 443,70	€ 751,50	€ 645,30
3	20,1 - 30	€ 472,50	€ 602,10	€ 549,90	€ 491,40	€ 790,20	€ 684,00
4	30,1 - 40	€ 554,40	€ 650,70	€ 602,10	€ 574,20	€ 847,80	€ 732,60
5	40,1 - 50	€ 612,00	€ 712,80	€ 664,20	€ 636,30	€ 905,40	€ 794,70
6	50,1 - 60	€ 664,20	€ 761,40	€ 712,80	€ 684,00	€ 954,00	€ 844,20
7	60,1 - 70	€ 732,60	€ 809,10	€ 761,40	€ 751,50	€ 1.002,60	€ 916,20
8	70,1 - 80	€ 781,20	€ 873,00	€ 824,40	€ 800,10	€ 1.050,30	€ 963,00
9	80,1 - 90	€ 818,10	€ 900,90	€ 853,20	€ 844,20	€ 1.098,90	€ 1.002,60
10	90,1 - 100	€ 873,00	€ 963,00	€ 916,20	€ 896,40	€ 1.146,60	€ 1.050,30

in vigore dal 21 Giugno 2010

Urbano minore A: Capoluoghi di Provincia (es. SIENA) + EMPOLI + CARRARA

Urbano minore B: Altre reti urbane come POGGIBONSI - COLLE VAL DELSA



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	€ 5,00
6	50,1 - 60	€ 5,00
7	60,1 - 70	€ 6,00
Aggiornato al 1 Aprile 2011		









## **Autolinee Mugello Valdisieve**

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

## **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)

## **AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.**

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

## **CAP Società Cooperativa**

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)

## **Autoservizi F.Ili 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)