

CARTA DEI SERVIZI 2017

12^a edizione

Comune di Rufina protocollo in arrivo n. 4300 07-04-2017



Autolinee Mugello Valdisieve

Società Consortile
a Responsabilità Limitata

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 - Sesto Fiorentino (FI)

Indagine di Customer Satisfaction:
Mediatica S.p.A. - Milano



Carta dei Servizi

12^a edizione - VERSIONE INTEGRALE

AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE
SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA

Comune di Rufina protocollo in arrivo n. 4300 07-04-2017



BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.



AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.



CAP Società Cooperativa



SAM S.n.c.



Autoservizi F.lli MAGHERINI S.n.c.

INDICE

1.	PARTE PRIMA
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA	
1.1 - Riferimenti normativi	pag. 1
1.2 - Principi ispiratori della Carta	pag. 2
1.3 - Finalità della Carta	pag. 3
1.4 - Elenco Associazioni Utenti e Consumatori	pag. 4
<hr/>	
2.	PARTE SECONDA
IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	
2.1 - Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	pag. 5
2.2 - Le Aziende di TPL in Toscana	pag. 8
<hr/>	
3.	PARTE TERZA
DESCRIZIONE DELL'AZIENDA	
3.1 - Struttura giuridica	pag. 11
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
3.5 - Tipologia dei servizi offerti	pag. 15
<hr/>	
4.	PARTE QUARTA
L'OFFERTA COMMERCIALE	
4.1 - Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione	pag. 16
4.2 - Servizi aggiuntivi	pag. 17
4.3 - Il sistema tariffario	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
<hr/>	



5. **CONDIZIONI DI VIAGGIO** PARTE QUINTA

5.1 - Doveri dei Clienti	pag. 25
5.2 - Sanzioni a carico dei Clienti	pag. 27
5.3 - Diritti dei Clienti	pag. 28
5.4 - Procedure conciliative e giudiziarie	pag. 30
5.5 - Oggetti smarriti	pag. 30

6. **RELAZIONI CON LA CLIENTELA** PARTE SESTA

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. **GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA** PARTE SETTIMA

7.1 - Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità	pag. 33
7.2 - Indagini sulla soddisfazione dei Clienti	pag. 42
7.3 - Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	pag. 44
7.4 - Certificazione di Qualità	pag. 45
7.5 - Copertura assicurativa	pag. 46
7.6 - Osservatorio aziendale della qualità	pag. 47

APPENDICE

Tariffe Autolinee Mugello Valdisieve	pag. 49
Tariffe Pegaso	pag. 50
Tariffe a Bordo	pag. 53

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

L'undicesima 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".
- **Regolamento (UE) n.181/2011**, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.
- **Decreto legislativo 169/2014**, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.

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 Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti (aggiornamento annuale 2016)

Nel mese di settembre dell'anno 2016 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

Sede regionale Via Carriona, 44 - 54033 CARRARA
Tel. 0585.72110 - 0585.091548

ADICONSUM TOSCANA

Sede regionale Via Carlo del Prete, 135 - 50127 FIRENZE
Tel. 055. 3269042

ADOC TOSCANA

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

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Sede regionale Via A. Tavanti, 3 - 50134 FIRENZE
Tel. 055. 217195

LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Sede regionale Via Francesco da Buti, 20/8 - 56125 PISA
Tel. 327.6722188

CONFCONSUMATORI

Sede regionale Via Ronchi, 24 - 58100 GROSSETO
Tel. 0564.418276

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Sede regionale Via Mattioli, 8A - 53100 SIENA
Tel. 0577.286600

ADUSBEF TOSCANA ONLUS

Sede regionale Via Montebello, 76 - 50123 FIRENZE
Tel. 055.361935

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

Sede regionale Borgo Cappuccini 278a, 57125 LIVORNO
Tel. 0586.219158

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Sede regionale Via degli Asili, 35 - 57126 LIVORNO
Tel. 0586.829553

CODACONS TOSCANA

Sede regionale Viale P. Francavilla, 14/E - 50142 FIRENZE
Tel. 055.7398841

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

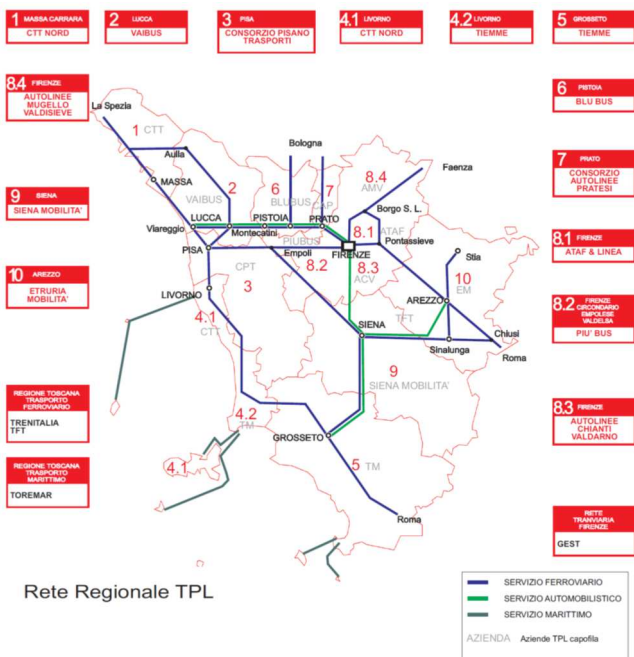
Sede regionale Via Puccini, 42 - 51100 PISTOIA
Tel. 0573.26682

AECI TOSCANA

Sede regionale Via R. Sanzio, 5 - 50053 EMPOLI
Tel. 0571.700045

2. IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

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



Comune di Rufina protocollo in arrivo n. 4300 07-04-2017

	ANNO 2016
Km ferro	22.833.212
Km rete ferro	1.563
Km gomma	109.959.643
Km rete gomma	24.786
NM nave	245.044
NM linee nautiche	206,6
Km tramvia	1.130.160
Km rete tramvia	14,807

PASSEGGERI GOMMA	2016
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	22.560.424
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	26.288.261
Passeggeri annui trasportati	190.875.252

PASSEGGERI FERRO	2016
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	314.078
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	323.061
Passeggeri annui trasportati	68.681.855

PASSEGGERI NAVE	2016
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	39.181
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	23.382
Passeggeri annui trasportati	1.408.341

PASSEGGERI TRAMVIA	2016
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	674.016 posti – Km 91.083 posti - corsa
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	1.042.848 posti - km 140.925 posti - corsa
Passeggeri trasportati	12.573.158

PERSONALE GOMMA	2016
SETTORE	N°
amministrazione	717
manutenzione	362
movimento	4.256
Totale	5.335

PERSONALE FERRO	2016
SETTORE	N°
amministrazione	81
manutenzione	346
movimento	1.360
Totale	1.787

PERSONALE NAVE	2016
SETTORE	N°
amministrazione	23
naviganti	235
Totale	258

PERSONALE TRAMVIA	2016
SETTORE	N°
amministrazione	7
manutenzione	16
movimento	61
Totale	84



SOGGETTI GESTORI (AZIENDE)		16
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana - FERRO	€ 272.553.105 inclusa IVA € 745.512 esclusa IVA	
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana - GOMMA	€ 214.567.904 esclusa IVA	
Compenso ricevuto dagli Enti Locali - GOMMA	€ 50.340.842 inclusa IVA	
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana - NAVE	€ 16.281.172 inclusa IVA	
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana - TRAMVIA	€ 7.214.400 esclusa IVA	
ABITANTI TOSCANA AL 1/1/2016		3.744.398

2.2 Le Aziende di TPL in Toscana

ATAF & LI-NEA S.C.à R.L. www.ataf.net; www.ataf-linea.it
V.le dei Mille, 115 - 50131 Firenze (FI)
Tel. 055 56.501 - Fax 055 56.50.209 - segreteria@ataf.fi.it
URP 800-42.45.00 (n. verde da fisso) - Tel.199 10.42.45 (da cell. a pag.)
Numero Verde 800-42.45.00 (da fisso)

CTT Nord - Massa Carrara www.massa-carrara.cttnord.it
Via Catagnina, ang.via Lottizzazione - 54100 Massa (MS)
Tel. 0585 28.28.02 - Fax 0585 28.28.79
URP Tel. 0585 28.28.02 - urp.massacarrara@cttnord.it
Numero Verde 800-22.30.10

AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO S.C.à R.L. www.acvbus.it
Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze (FI)
Tel. 055 56.50.320 - Fax 055 56.50.257
URP 800-37.37.60 (numero verde) - Fax 055 56.50.209
clienti.firenze@fsbusitalia.it - **Numero Verde 800-37.37.60**

AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE S.C.à R.L. www.amvbus.it
Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze (FI)
Tel. 055 56.50.320 - Fax 055 56.50.257
URP 800-37.37.60 (numero verde) - Fax 055 56.50.209
clienti.firenze@fsbusitalia.it - **Numero Verde 800-37.37.60**

BLUBUS S.C.à R.L. www.blubus.it
Via F. Pacini, 47 - 51100 Pistoia (PT)
Tel. 0573 36.30 - Fax 0573 36.42.66
Informazioni: tel. 0573 363243 - 0572 911781
URP Numero clienti 848 - 800730 a pagamento - Fax 0573 36.42.66
info@blubus.it

CAP S.C.à R.L. www.capautolinee.it
Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato
Tel. 0574 60.81 - Fax 0574 21.038 segreteria@capautolinee.it
URP Prato, P.zza Duomo 17 - Tel. 0574 60.82.56
Fax 0574 21.03.8
urp@capautolinee.it

CPT S.C.à R.L. www.pisa.cttnord.it
Via Bellatalla, 1 - 56121 Pisa
Tel. 050 88.4111 - Fax 050 88.42.84
URP Tel. 050 520.5133
Call Center 199 12.01.50 (a pagamento)
urp.pisa@cttnord.it

CTT Nord - Livorno www.livorno.cttnord.it
Via P. Impastato, 7 - 57124 Livorno (LI)
Tel. 0586 377111 - Fax 0586 377155
URP Tel. 0586 376.950
urp.livorno@cttnord.it - **Numero Verde 800-31.77.09**



ETRURIA MOBILITÀ S.C.a R.L.

www.etruriamobilita.it

Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo (AR)

Tel. 0575 39.88.1 - Fax 0575 28.41.4

URP Ticket point P.zza Repubblica 1 - Arezzo

Tel. 800 92.29.84 N. verde da rete fissa - 199 16.81.82 da cell.

a pagamento

Fax: 0575 32.48.01 - reclami.arezzo@tiemmespa.it

Numero Verde 800-92.29.84 da rete fissa

GEST S.P.A.

www.gestramvia.it

Via dell'Unità d'Italia 10 - 50018 Scandicci (FI)

Tel. 055 7352309 - Fax 055 7352203

URP Tel. 199 229300 da cell.

mail: info@gestramvia.it

Numero Verde 800-964424 da rete fissa

PIÙ BUS

www.piubus.it

P.zza Duomo, 18 - 59100 Prato

Tel. 0574 60.81 - Fax 0574 21.03.8 segreteria@piubus.it

URP P.zza Don Minzoni, Empoli - Tel. 0571.74.19.4

urp@piubus.it

SIENA MOBILITÀ S.C.a R.L.

www.sienamobilita.it

S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti - 53100 Siena

Tel. 0577 20.41.11 - Fax 0577 22.38.96

URP 800 92.29.84 N. verde da rete fissa - 199 16.81.82 da cell.

Fax 0577 22.38.96 - info@sienamobilita.it

Numero Verde 800-92.29.84 da rete fissa

TIEMME S.p.A. - Grosseto

www.tiemmespa.it

Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto (GR)

Tel. 0564 47.51.11 - Fax 0564 45.67.54

URP 800 92.29.84 N. verde da rete fissa - 199 16.81.82 da cell.

Fax 0564 45.67.54 - urp.grosseto@tiemmespa.it

Numero Verde 800-92.29.84 da rete fissa

TIEMME S.p.A. - Piombino

www.tiemmespa.it

Via L. Da Vinci, 13 - 57025 Piombino (LI)

Tel. 0565 26.01.11 - Fax 0565 34.38.8

URP Tel. 800-92.29.84 da fisso - Tel. 199 16.81.82 da cellulare

urp.piombino@tiemmespa.it - N. Verde 800-92.29.84 da fisso

Toscana Regionale Marittima S.p.A. - Toremar

www.toremar.it

Piazzale dei Marmi 12 - 57123 Livorno (LI)

Fax 0586 22.46.24

Call Center: tel. 199 11.77.33 - callcenter@toremar.it

URP: urp@toremar.it

Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.P.A.

www.trasportoferroviariotoscano.it

Via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo (AR)

Tel. 0575 39.88.1 - Fax 0575 28.41.4 (via Monaco, 37)
Fax 0575.29.29.81 (Via Concini, 2)
URP Ticket Point P.za Repubblica 1, Arezzo
Tel. 800-92.29.84 gratuito da fisso - tel. 199168182 da cell. a pagamento
reclami.arezzo@tiemmespa.it
Numero Verde 800-92.29.84 gratuito da fisso

TRENITALIA S.p.A.

www.trenitalia.com

Direzione Regionale Toscana
Via Spartaco Lavagnini 58 - 50129 Firenze (FI)
Fax 055 23.53.95.3 - direzione.toscana@trenitalia.it
Per irregolarità di viaggio e-mail: vertenze.drt@trenitalia.it
Per rimborsi e-mail: rimborsi.drt@trenitalia.it
Per informazione sui bonus email: bonus.drt@trenitalia.it
Call center:
892021 per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni
199892021 per informazioni e assistenza
06 30004 per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazione ordinaria

VAIBUS

www.lucca.cttnord.it

Viale Luporini, 895 - 55100 Lucca (LU)
Tel. 0583 08.31.30 - Fax 0583 08.31.60
URP Fax 0583 541.240
Numero Verde 800 60.25.25
urp.lucca@cttnord.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*, è costituita da 5 Aziende toscane di TPL con BUSITALIA - SITA Nord azienda capofila; le quote sociali sono le seguenti:

Aziende	Indirizzo	Quote:
BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.	Viale dei Cadorna, 105 50129 - Firenze Tel.: 055/47.82.1 www.fsbusitalia.it clienti.firenze@fsbusitalia.it	62,6%
AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.	Viale del Progresso, 6 50032 - Borgo San Lorenzo (FI) Tel.: 055/84.90.505 www.autolineetoscane.it info@autolineetoscane.it	20,9%
CAP Società Cooperativa	P.zza Duomo, 18 59100 - Prato Tel. 0574/60.81 www.capautolinee.it segreteria@capautolinee.it	11,3%
SAM S.n.c.	Via Provinciale, 9 50030 Lutirano - Marradi (FI) Tel.: 055/80.48.16 gvespignani.sam@gmail.com	3,2%
Autoservizi F.lli MAGHERINI S.n.c.	Via Fiorentina, 7 50068 - Rufina (FI) Tel.: 055/83.97.264 f.lli_magherini@virgilio.it	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 Città Metropolitana 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

Servizio Informazioni e URP: Numero Verde 800.37.37.60 -
E-mail: clienti.firenze@fsbusitalia.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 ² 2.415,08
Provincia di Firenze	Km ² 2.159,08
Provincia di Arezzo	Km ² 25,94
Provincia di Prato	Km ² 97,35
Provincia di Ravenna	Km ² 84,42
Provincia di Bologna	Km ² 48,29
LUNGHEZZA DELLA RETE	Km 1.118,15
PERCORRENZA ANNUA (AUTOBUS X Km)	Km 4.782.345
CORSE ANNUE EFFETTUATE	n° 224.873
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE ESTIVO	n° 23.929
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE INVERNALE	n° 36.432
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI (DESUNTO DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO AZIENDALI E PEGASO)	n° 3.579.707
COMPENSO RICEVUTO DALL'AZIENDA DAGLI ENTI LOCALI APPALTANTI NELL'INTERO ANNO 2015 (OLTRE AGLI INTROITI DERIVANTI DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO)	€ 7.845.460

Dati riferiti al periodo: 1/1 - 31/12 2016



Comuni serviti

AMV serve ben 23 comuni della provincia di Firenze, 1 nella provincia di Ravenna, 1 nella provincia di Prato, 1 nella provincia di Bologna e 1 nella provincia di Arezzo.

PROVINCIA DI FIRENZE

Barberino del Mugello, Bagno a Ripoli, Borgo S. Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Dicomano, Fiesole, Firenze, Firenzuola, Impruneta, Londa, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano, Rufina, San Godenzo, Scarperia e San Piero, Sesto Fiorentino, Vaglia, Vicchio.

PROVINCIA DI RAVENNA

Casola Valsenio

PROVINCIA DI PRATO

Prato

PROVINCIA DI BOLOGNA

Monghidoro

PROVINCIA DI AREZZO

Montemignaio

3.3 Settori operativi e personale addetto

SETTORE	PERSONALE ADDETTO
Movimento	176
Amministrazione	34
Manutenzione	9
Totale	219

3.4 Logistica aziendale

AUTOBUS UTILIZZATI		132
di cui:	Autobus TPL urbani	0
	Autobus TPL suburbani	0
	Autobus TPL interurbani	132
ANZIANITÀ AUTOBUS		
	da 0 a 3 anni	18 (13,64%)
	da 4 a 8 anni	14 (10,61%)
	da 9 a 15 anni	57 (43,18%)
	oltre i 15 anni di età	43 (32,57%)
STRUTTURE	DEPOSITI	23
	AUTOSTAZIONI:	4
FIRENZE - Autostazione BUSITALIA - SITA Nord - Via S. Caterina da Siena, 17		
FIRENZE - Autostazione CAP - L.go F.lli Alinari, 9		
BORGIO S.L. - Autostazione AUTOLINEE TOSCANE - V.le del Progresso, 6		
PRATO - Autostazione CAP - Piazza Stazione		
FERMATE		2.127



3.5 Tipologia dei servizi offerti

Elenco delle linee ad orario fisso esercitate da AMV

Comune di Rufina protocollo in arrivo n. 4300 07-04-2017

301	Galliano - Barberino di Mugello - Prato - Calenzano - Sesto Fiorentino - Firenze
301 B	Monghidoro - Pietramala - Bruscoli - Passo della Futa - Barberino di M.
302	Barberino di M.Ilo - San Piero a Sieve - Vaglia - Firenze
303	Giugnola - Firenzuola - Scarperia - S. Piero a Sieve - Firenze
304	Monghidoro - Bruscoli - Firenzuola - San Piero a Sieve - Borgo S.L.
305	Vicchio - Borgo San Lorenzo - S. Piero a S. - Barberino di M. - Galliano
306	Bivigliano (Montesenario) - Pratolino - Firenze
306/1	Vaglia - Bivigliano - Pratolino
307	Palazuolo - Razuolo - Borgo S.L. - San Piero a Sieve - Vaglia - Firenze
309	Marradi - Popolano - San Adriano - Lutirano
310	Modigliana - Val di Noce - S. Adriano - Marradi - Casaglia
311	Marradi - Popolano - S. Adriano - San Cassiano - Fognano
312	Lutirano - Val di Noce - Lutirano
313	Lutirano - Modigliana
315	Marradi (Servizio Urbano)
316	Marradi - Riale - Marradi
318	Marradi - Popolano - S. Adriano - Popolano - Marradi
319	Grezzano - Borgo San Lorenzo - Polcanto - Firenze
320	Borgo San Lorenzo (Servizio Urbano)
322	Muraglione - S. Godenzo - Dicomano - Rufina - Pontassieve - Firenze
325	Molino del Mentone - Pomino - Rufina - Pontassieve
329	Pontassieve - Le Sieci - Monteloro - Fiesole (Mino)
330	Fornello - Santa Brigida - Molin del Piano - Firenze
331	Fornello - Santa Brigida - Molin del Piano - Pontassieve
333	Monterifrasine - Molin del Piano - Firenze
336	Monterifrasine - Molin del Piano - Pontassieve - Selvapiana
338	Santa Maria Acone - Rufina - Pontassieve
339	Vicoferaldi - Colognole - Montebonello - Rufina
340	Pontassieve - Cimitero
343	Saltino - Vallombrosa - Pontassieve - Firenze
345	Pontassieve - Firenze - Campi Bisenzio GKN

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 5 minuti, essendo la prima corsa feriale da Vicchio a Firenze Pignone in partenza alle ore 4,25 e l'ultima da Firenze Pignone a Dicomano in arrivo alle ore 23,30.

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 **BUSITALIA - SITA NORD, 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

4.2 Servizi aggiuntivi

Servizio BUS & BICI



Tutti i Clienti dei servizi di TPL possono fruire, presso l'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord 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 (comprese China Union Pay e Japan Credit Bureau).

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 BUSITALIA - SITA Nord di Firenze.

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

TARIFFARIO SPECIALE PER BUSITALIA - SITA Nord:

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	€ 6,50	€ 7,50	€ 8,50	€ 5,00
2	40,1-60	€ 7,50	€ 8,50	€ 9,50	€ 6,00
3	Oltre 60	€ 9,00	€ 10,00	€ 11,00	€ 7,00

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
Buste	Fino a gr 300	€ 3,10 per buste non affrancate		€ 2,58 per buste affrancate		



4.3 Il sistema tariffario 2017 (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:

- **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*:

- **biglietto giornaliero**, con validità temporale che va dalle ore 00,00 alle ore 24,00 del giorno di validità

- **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 validità

*La DGR n.750 del 10/8/2012 e successive stabilisce che gli utenti dei servizi di trasporto pubblico della Regione Toscana possano fruire della "tariffa ISEE" sugli abbonamenti Pegaso, se per il proprio nucleo familiare l'indicatore ISEE rientra nella fascia di valore inferiore a € 36.151,98. Per maggiori informazioni:

<http://www.regione.toscana.it/-/trasporto-pubblico-locale-abbonamenti-ed-esenzione-isee>

Numero verde 800.570530

Email: numeroverdetpl@regione.toscana.it

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 prestampato 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 con rinnovo gratuito.

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 ed i punti vendita.

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 per la richiesta della Tessera Agevolata dovrà essere compilato presso le Autostazioni di Firenze, contestualmente alla presentazione della documentazione al referente incaricato.

Per maggiori informazioni, anche sui riferimenti reddituali anno 2016, consultare il sito www.amvbus.it.

4.4 Acquisto e convalida dei titoli di viaggio

Rete di Vendita

Biglietti ed abbonamenti si possono acquistare presso i 142 rivenditori convenzionati (bar, edicole, latterie) e le 3 biglietterie aziendali* di:

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

- *Lunedì - Sabato: dalle ore 5.45 alle ore 20.40*
- *Domenica e festivi: dalle ore 6.25 alle ore 20.00*

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

- *Lunedì - Sabato: dalle ore 6.40 alle ore 19.55*
- *Domenica e festivi: dalle ore 7.00 alle ore 19.55*

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

- *Lunedì - Sabato: dalle ore 6.00 alle ore 19.55*
- *Domenica e festivi: dalle ore 6.45 alle ore 19.40*

* Al 2016 risultano aperti per Autolinee Mugello Valdisieve 46 punti vendita (pari al 31,7%) 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.

L'utente è invitato a munirsi di moneta di piccolo taglio, spiccioli o banconote, di valore inferiore a € 10,00, per l'acquisto dei biglietti a bordo. Il personale autista non è tenuto a corrispondere resti per pagamenti con banconote di taglio superiore a € 10,00. Il prospetto tariffario può essere consultato a bordo dell'autobus sul prospetto "Norme di Viaggio" oppure sul sito internet www.amvbus.it.

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
- direttamente l'Ufficio Movimento al n. 055/47.82.249
- inviare un fax al n. 055/47.82.250
- email movimento@fsbusitalia.it

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.

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. Orari al Pubblico

All'interno dei libretti orari, realizzati per direttrice, è possibile individuare, oltre all'orario delle corse, le informazioni relative all'offerta tariffaria, all'elenco dei punti vendita, 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 trasporto disabili, al trasporto bagagli, al trasporto animali.

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, Domenica e festivi 8.00 - 13.00



- Sportello informazioni, presso l'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord di Firenze, con orario di apertura al pubblico dal Lunedì al Venerdì con orario dalle 9.00 alle 15.00.

3. Sito Internet 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. sui LIBRETTI ORARI AMV, realizzati per direttrice e disponibili presso le biglietterie aziendali e i punti di vendita;
2. sul SITO INTERNET 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. rivolgendosi direttamente all'operatore dello SPORTELLO INFORMAZIONI dell'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord 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).

L'autista può richiedere all'utente l'esibizione del titolo di viaggio al momento della salita a bordo. Ove l'utente risulti sprovvisto del titolo e non provveda all'acquisto del medesimo è invitato a scendere dal mezzo (comma 4 ter L.R. 86/14).

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)-k), 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 15 giorni successivi, come da comma 8 della L.R. 86/14.

Per le fattispecie di violazione dai punti a)-j), 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 15° 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.

Per il punto k), 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 15 giorni successivi all'accertamento presenteranno ai competenti uffici aziendali la tessera valida e/o l'abbonamento personale regolarmente validato in data anteriore a quella dell'accertamento sono soggetti a sanzione amministrativa in misura minima (comma 5, L.R. 86/14).



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.



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 da s.m.i.. In particolare, si riportano qui di seguito le ultime modifiche/integrazioni intervenute con **Legge Regionale n° 86 del 29/12/2014 (Legge Finanziaria 2015)**.

La sanzione amministrativa pecuniaria applicata agli utenti sprovvisti di titolo di viaggio, in violazione del comma 1, è compresa tra € 60,00 e € 360,00, oltre al pagamento immediato dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito. In difetto, l'utente è obbligato, se maggiorenne, a scendere alla fermata successiva a quella dell'accertamento, ove la stessa sia posta in area urbanizzata, come da comma 3 - 4 bis L.R. 86/14.

Il pagamento della sanzione accertata potrà essere effettuato nella **misura** minima di € 60,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 15 giorni successivi (comma 8, L.R. 86/14).

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 € 120,00 da effettuarsi dopo il 15° 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. 62501408 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 inevasi, 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.

Il Regolamento (UE) N. 181/2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet www.amvbus.it, nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n.169 (recante Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

Rimborso dei Titoli di Viaggio

AMV provvederà al rimborso del titolo di viaggio - nella misura del biglietto di corsa semplice - nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi dell'Azienda.

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 personale valido alla data del disservizio al seguente indirizzo: 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 con il valore del rimborso come Buono per richiedere l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio, presso le biglietterie aziendali di Autolinee Mugello Valdisieve.

5.4 Procedure conciliative e giudiziarie

Per esperire una eventuale procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il Cliente può rivolgersi al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la Clientela e AMV. Per ricorrere invece all'autorità giudiziaria, il Cliente può rivolgersi direttamente al Giudice di Pace o al tribunale competente secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

5.5 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 BUSITALIA - SITA Nord Tel.: 055/47.82.303
- UOS di AUTOLINEE TOSCANE Tel.: 055/84.90.505
- UOS di CAP Tel.: 055/21.46.37
- UOS di SAM Tel.: 055/80.48.16
- UOS di Autoserv. F.Ili 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 (artt. 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 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.



- **Cartolina "Voce del Cliente"** inviata all'indirizzo di posta elettronica: clienti.firenze@fsbusitalia.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 Mille 115, 50131 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

Ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3 del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169, si precisa che, ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

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 dalle ore 8.00 alle ore 18.00.



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
- 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 2016**. **RIGUARDO AGLI OBIETTIVI 2017**, essendo in regime di Atto d'Obbligo a cadenza mensile, si confermano principalmente gli standard raggiunti al 31/12/2016, ad eccezione di alcuni indicatori.

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 si riporta la percentuale di soddisfatti, relativa agli intervistati che, sulla base di una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10. I dati riportati si riferiscono all'ultima indagine svolta nel novembre 2016.

1) SICUREZZA DEL VIAGGIO

INCIDENTALITÀ MEZZI

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
NUMERO SINISTRI PASSIVI/ NUMERO DI CORSE EFFETTUATE	1 sinistro ogni 3.356 corse	1 sinistro ogni 3.356 corse
NUMERO SINISTRI PASSIVI/ KM PERCORSI	1 sinistro ogni 71.378 km	1 sinistro ogni 71.378 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

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
MEZZI CON MENO DI 5 ANNI DI ETÀ	20 (15,2%)	23 (17,4%)
MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA I 6 ED I 10 ANNI	13 (9,8%)	13 (9,8%)
MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA GLI 11 ED I 15 ANNI	56 (42,4%)	49 (37,1%)
MEZZI CON ETÀ OLTRE I 15 ANNI	43 (32,6%)	47 (35,6%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione sul macro-fattore SICUREZZA **86,7%**

2) REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

AFFIDABILITÀ DEI MEZZI

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
Km SVOLTI/KM PROGRAMMATI	100,12%	100%
NUMERO MEZZI DI SCORTA DISPONIBILI IN UN GIORNO FERIALE MEDIO	14	14
NUMERO VEICOLI OFFICINA MOBILE PER RIPARAZIONE GUASTI IN LINEA	3	3

Modalità di rilevazione: base dati aziendale



PUNTUALITÀ

CORSE CON RITARDO TRA 16' E 30' ALL'ARRIVO	RISULTATO 2016: 0,68%	OBIETTIVO 2017: ≤ 0,68%
---	---------------------------------	-----------------------------------

CORSE CON RITARDO SUPERIORE A 30' ALL'ARRIVO	RISULTATO 2016: 0,17%	OBIETTIVO 2017: ≤ 0,17%
---	---------------------------------	-----------------------------------

Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua

Soddisfazione sul macro-fattore REGOLARITÀ **61,1%**

3) PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DI MEZZI E STAZIONI

PULIZIA ORDINARIA DEL BUS

FREQUENZA PULIZIA ESTERNA - <i>Passaggio autolavaggio</i>	RISULTATO 2016: Giornaliera	OBIETTIVO 2017: Giornaliera
--	---------------------------------------	---------------------------------------

FREQUENZA PULIZIA INTERNA ORDINARIA <i>Rimozione polveri dal posto di guida e rimozione rifiuti dal pavimento e fra i sedili dei passeggeri, nettatura dei posacenere.</i>	RISULTATO 2016: Giornaliera	OBIETTIVO 2017: Giornaliera
--	---------------------------------------	---------------------------------------

Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità

PULIZIA STRAORDINARIA DEL BUS

FREQUENZA PULIZIA INTERNA ED ESTERNA STRAORDINARIA	RISULTATO 2016: Quindicinale	OBIETTIVO 2017: Quindicinale
---	--	--

Lavaggio del pavimento - dei sottosedili e del corridoio - pulizia delle cappelliere, spolveratura del cielo, pulizia e lavaggio bauliere, pulizia dei vetri interni, sostituzione poggiatesta.

Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità

PULIZIA IMPIANTI DI SERVIZIO AL CLIENTE

FREQUENZA PULIZIA IMPIANTI <i>Nettatura dei cestini, pulizia e lavaggio della pavimentazione</i>	RISULTATO 2016: Giornaliera	OBIETTIVO 2017: Giornaliera
---	---------------------------------------	---------------------------------------

Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità

Soddisfazione sul macro-fattore PULIZIA **62,4%**

4) COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

CLIMATIZZAZIONE

MEZZI CLIMATIZZATI	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
	126 (95,5%)	126 (95,5%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SERVIZI IGIENICI IN AUTOSTAZIONE

AUTOSTAZIONI ATTEZZATE CON SERVIZI IGIENICI	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
	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

DISTANZA MEDIA TRA LE FERMATE	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
	1.051,39 metri	1.051,39 metri

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

5) SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE AUTOSTAZIONI

DISPOSITIVI SPECIALI

MEZZI CON ANNUNCIO DI FERMATA	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
	47 (35,6%)	50 (37,9%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

MEZZI CON AUTORADIO

RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
132 (100%)	132 (100%)

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SERVIZI DIVERSI NELLE AUTOSTAZIONI

AUTOSTAZIONI CON SERVIZI DI RISTORO	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
	1 su 4 (Autostazione BUSITALIA - SITA Nord)	1 su 4 (Autostazione BUSITALIA - SITA Nord)



AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI BANCOMAT E CARTE DI CREDITO	RISULTATO 2016: 3 su 4 (Autostazioni di Firenze e Prato)	OBIETTIVO 2017: 3 su 4 (Autostazioni di Firenze e Prato)
AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI SPEDIZIONE E RECAPITO BAGAGLI NON ACCOMPAGNATI	RISULTATO 2016: 3 su 4 (Autostazioni di Firenze e Prato)	OBIETTIVO 2017: 3 su 4 (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 ATTEZZATI CON PEDANA PER ACCESSO DISABILI	RISULTATO 2016: 65 (49,2%)	OBIETTIVO 2017: 68 (51,5%)
--	--------------------------------------	--------------------------------------

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

AUTOBUS CON AUSILI PER NON VEDENTI	RISULTATO 2016: 47 (35,6%)	OBIETTIVO 2017: 50 (37,9%)
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

BARRIERE

AUTOSTAZIONI ACCESSIBILI	RISULTATO 2016: 4 su 4 (Autostazioni di Firenze, Prato e Borgo S.L.)	OBIETTIVO 2017: 4 su 4 (Autostazioni di Firenze, Prato e Borgo S.L.)
--------------------------	---	---

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione sul macro - fattore
COMFORT E ACCESSIBILITA'

70,7%

7) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

DIFFUSIONE ORARI E DISPOSITIVI

N° GUIDE ORARI, PIEGHEVOLI E CARTINE DISTRIBUITE NELL'ANNO	RISULTATO 2016: 6.000	OBIETTIVO 2017: 6.000
---	--------------------------	--------------------------

AMISO ACUSTICO IN AUTOSTAZIONE	RISULTATO 2016: SI (Aut.ne BUSITALIA - SITA Nord)	OBIETTIVO 2017: SI (Aut.ne BUSITALIA - SITA Nord)
-----------------------------------	--	--

INFORMAZIONI VIDEO IN AUTOSTAZIONE	RISULTATO 2016: SI (Aut.ne BUSITALIA - SITA Nord)	OBIETTIVO 2017: SI (Aut.ne BUSITALIA - SITA Nord)
---------------------------------------	--	--

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SITO INTERNET

PRESENZA SITO INTERNET	RISULTATO 2016: SI (www.amvbus.it)	OBIETTIVO 2017: SI (www.amvbus.it)
------------------------	--	--

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO

ORARIO DEL NUMERO VERDE	RISULTATO 2016: Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30 Sabato e festivi: 8.00 - 13.00	OBIETTIVO 2017: 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 BUSITALIA SITA – NORD	RISULTATO 2016: Lunedì-Venerdì: 9,00-15,00	OBIETTIVO 2017: Lunedì-Venerdì: 9,00-15,00
--	--	--

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

ORARIO IN PALINA

PALINE CON INDICAZIONE ORARIO, PUNTI VENDITA E GRAFO LINEA	RISULTATO 2016: 100%	OBIETTIVO 2017: 100%
--	-------------------------	-------------------------

Modalità di rilevazione: base dati aziendale



TEMPESTIVITÀ

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
AVVISI AL PUBBLICO SU VARIAZIONI PROGRAMMATE DEL SERVIZIO CON ALMENO 3 GIORNI DI PREAVVISO	91%	100%

Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua

SEGNALAZIONE EMERGENZE

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
MEZZI CON DISPOSITIVI DI EMERGENZA A BORDO	100%	100%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione sul macro-fattore INFORMAZIONE **62,3%**

8) ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

CORRETTEZZA E CORTESIA

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
RECLAMI SUL COMPORTAMENTO	7,4%	7,0%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

RICONOSCIBILITÀ

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
PERSONALE DOTATO DI CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO	100%	100%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione sul macro-fattore ASPETTI RELAZIONALI **81,4%**

9) LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E FRONT OFFICE

PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO/ KM RETE	1 ogni 7,7 Km	1 ogni 7,7 Km

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
PUNTI VENDITA/ NUMERO COMUNI SERVITI	per Comune 5,4 punti vendita	per Comune 5,4 punti vendita

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
PUNTI VENDITA CON BIGLIETTERIA AUTOMATICA/ NUMERO PUNTI VENDITA	46/145 pari al 31,7%	31,7%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

VENDITA BIGLIETTI A BORDO

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
CORSE CON VENDITA BIGLIETTI A BORDO CON SOVRAPPREZZO	100%	100%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

TEMPI DI ATTESA RISPOSTA AI RECLAMI

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA AI RECLAMI	30 giorni	30 giorni

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione sul macro-fattore SERVIZIO COMMERCIALE **79,1%**

10) INTEGRAZIONE MODALE

COINCIDENZE

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
PUNTI FERMATA CON L'INTERMODALITÀ	0,63%	0,70%

	RISULTATO 2016:	OBIETTIVO 2017:
CORSE CON OBBLIGO DI RISPETTO COINCIDENZA	2%	2%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione sul macro-fattore INTERMODALITÀ **74,9%**



11) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

CARBURANTI SPECIALI

MEZZI CHE UTILIZZANO CARBURANTE A BASSO TENORE DI ZOLFO	RISULTATO 2016: 100%	OBIETTIVO 2017: 100%
---	-------------------------	-------------------------

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

DISPOSITIVI

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 0	RISULTATO 2016: 7 (5,3%)	OBIETTIVO 2017: 7 (5,3%)
---	-----------------------------	-----------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 1	RISULTATO 2016: 11 (8,3%)	OBIETTIVO 2017: 11 (8,3%)
---	------------------------------	------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 2	RISULTATO 2016: 27 (20,5%)	OBIETTIVO 2017: 24 (18,2%)
---	-------------------------------	-------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 3	RISULTATO 2016: 55 (41,7%)	OBIETTIVO 2017: 55 (41,7%)
---	-------------------------------	-------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 4	RISULTATO 2016: 4 (3,0%)	OBIETTIVO 2017: 4 (3,0%)
---	-----------------------------	-----------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 5	RISULTATO 2016: 10 (7,6%)	OBIETTIVO 2017: 10 (7,6%)
---	------------------------------	------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 6	RISULTATO 2016: 18 (13,6%)	OBIETTIVO 2017: 21 (15,9%)
---	-------------------------------	-------------------------------

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Soddisfazione sul macro-fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE 73,3%

7.2 Indagini sulla soddisfazione dei Clienti

L'Azienda si impegna ad erogare un servizio che risponda agli standard fissati nella presente Carta dei Servizi e a raggiungere gli obiettivi prefissati e quindi 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.

A fine novembre 2016 è stata rinnovata l'indagine di customer satisfaction su un campione di linee rappresentative del servizio, chiedendo alla Clientela di compilare a bordo un questionario sotto la supervisione di personale di un qualificato istituto di ricerca.

La ricerca ha esplorato principalmente:

- profilo della clientela, abitudini di uso del trasporto pubblico, modalità di informazione sul servizio;
- soddisfazione di dettaglio e soddisfazione finale complessiva.

In questa ultima indagine, condotta da Mediatica S.p.A, le interviste sono state 650. Gli intervistati, prevalentemente di sesso femminile (62,6%) e di età non superiore a 35 anni (48,1%), utilizzano abitualmente l'autobus per recarsi al lavoro (41,7%) o a scuola (28,6%)¹; il 77,1% di essi utilizza l'autobus almeno 3 giorni a settimana, usufruendo prevalentemente di abbonamento (67,4%), in particolare, abbonamento mensile (30,5%); il biglietto di corsa semplice viene utilizzato dal 21,7% degli intervistati.

Le informazioni sul servizio vengono reperite in prevalenza presso le fermate (37,4%) ed il sito internet (22,2%).

¹ "Per quale motivo abitualmente utilizza l'autobus? (risposta singola)"

Soddisfazione

Gli aspetti del servizio proposti², da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, raggruppate in macro fattori, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

	% soddisfatti	Non sa
Sicurezza	86,7%	2,6%
Professionalità e cortesia del personale	81,4%	2,7%
Livello di servizio commerciale	79,1%	1,4%
Integrazione modale	74,9%	11,1%
Attenzione all'ambiente	73,3%	7,2%
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	70,7%	5,8%
Informazione alla clientela	62,3%	8,4%
Pulizia dei mezzi e delle strutture	62,4%	2,3%
Regolarità e organizzazione del servizio	61,1%	3,7%

La **soddisfazione complessiva** sul servizio³ è pari a **88,6%**.

² "Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio?"

³ "Cosa pensa complessivamente del servizio offerto da AMV, da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto)?"

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).

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 2017 è inoltre consultabile sul sito internet 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

BUSITALIA - SITA Nord, Azienda capofila di AMV, ha conseguito nel 2015, per la Direzione Regionale della Toscana, la Certificazione di un Sistema di Gestione Integrato conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001. La Società ha ottenuto inoltre la Certificazione UNI EN 13816:2002 valida per il campo applicativo "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri su gomma".

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, con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione.

La Politica Aziendale di BUSITALIA - SITA Nord, Azienda capofila di AMV, si prefigge altresì il miglioramento delle prestazioni ambientali e di sicurezza e la prevenzione dei rischi e dell'inquinamento perseguiti sui processi, sulle risorse e sui servizi gestiti direttamente e, laddove possibile, su quelli delegati ai fornitori.

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, inoltro 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, inoltro 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.

Uffici Sinistri:

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| • UOS di BUSITALIA - SITA Nord | Tel.: 055/47.82.217 |
| • UOS di AUTOLINEE TOSCANE | Tel.: 055/84.90.505 |
| • UOS di CAP | Tel.: 0574/60.82.62 |
| • UOS di SAM | Tel.: 055/80.48.16 |
| • UOS di Autoserv. F.lli MAGHERINI | Tel.: 055/83.97.264 |

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 annuale 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

Classe	KM: da - a	Biglietto giornaliero extraurbano	Biglietto giornaliero extraurbano + urbano FI	Biglietto giornaliero extraurb. + urbano 2° liv.	Biglietto giornaliero extraurbano + 2 urbani (FI+urb.2° liv)
1	0 - 10	€ 4,00	€ 5,80	€ 5,40	€ 6,80
2	10,1 - 20	€ 6,10	€ 7,50	€ 7,50	€ 8,70
3	20,1 - 30	€ 7,70	€ 8,90	€ 8,90	€ 10,40
4	30,1 - 40	€ 9,30	€ 10,90	€ 10,90	€ 12,30
5	40,1 - 50	€ 11,40	€ 12,60	€ 12,60	€ 14,10
6	50,1 - 60	€ 12,60	€ 14,10	€ 14,10	€ 15,30
7	60,1 - 70	€ 14,10	€ 15,50	€ 15,50	€ 16,80
8	70,1 - 80	€ 15,30	€ 16,60	€ 16,60	€ 17,90
9	80,1 - 90	€ 16,90	€ 18,20	€ 18,20	€ 19,60
10	90,1 - 100	€ 18,30	€ 19,60	€ 19,60	€ 21,10

in vigore dal 1 Luglio 2014

URBANO di 1° LIVELLO: FIRENZE; URBANO di 2° LIVELLO: Capoluoghi di Provincia (es. Siena) + Empoli + Carrara; URBANO di 3° LIVELLO: Poggibonsi+Colle



Tarifario ABBONAMENTO MENSILE

Classe	KM da - a	Extraurb. ISEE	Extraurb.	Extr. + Urb. FI ISEE	Extr. + Urb. FI	Extr. + Urb. 2° liv. ISEE	Extr. + Urb. 2° liv.	Extr. + Urb. FI + Urb. 2° liv. ISEE	Extr. + Urb. FI + Urb. 2° liv.
1	0 - 10	€ 37,90	€ 43,70	€ 57,60	€ 63,40	€ 51,70	€ 57,50	€ 81,70	€ 87,50
2	10,1 - 20	€ 46,60	€ 54,40	€ 66,20	€ 73,90	€ 59,90	€ 67,60	€ 89,80	€ 97,60
3	20,1 - 30	€ 56,50	€ 65,50	€ 71,80	€ 80,90	€ 65,60	€ 74,60	€ 94,40	€ 103,50
4	30,1 - 40	€ 66,20	€ 77,30	€ 77,80	€ 88,70	€ 71,80	€ 82,80	€ 101,20	€ 112,20
5	40,1 - 50	€ 73,10	€ 85,90	€ 85,10	€ 97,80	€ 79,30	€ 91,90	€ 108,10	€ 120,90
6	50,1 - 60	€ 79,30	€ 92,40	€ 90,90	€ 104,20	€ 85,10	€ 98,30	€ 114,00	€ 127,20
7	60,1 - 70	€ 87,50	€ 101,60	€ 96,70	€ 110,70	€ 90,90	€ 105,10	€ 119,70	€ 133,80
8	70,1 - 80	€ 93,20	€ 108,70	€ 104,30	€ 119,70	€ 98,50	€ 113,90	€ 125,40	€ 140,90
9	80,1 - 90	€ 97,70	€ 113,80	€ 107,60	€ 123,80	€ 101,90	€ 118,10	€ 131,30	€ 147,50
10	90,1 - 100	€ 104,30	€ 122,00	€ 115,00	€ 132,70	€ 109,30	€ 127,00	€ 136,90	€ 154,60

in vigore dal 1 Luglio 2014

URBANO di 1° LIVELLO: Firenze; URBANO di 2° LIVELLO: Capoluoghi di Provincia (es. Siena) + Empoli + Carrara; URBANO di 3° LIVELLO: Poggibonsi+Colle

Tariffario ABBONAMENTO ANNUALE



Classe	KM da - a	Extraurb. ISEE	Extraurb.	Extr. + Urb. FI ISEE	Extr. + Urb. FI	Extr. + Urb. 2° liv. ISEE	Extr. + Urb. 2° liv.	Extr. + Urb. FI + Urb. 2° liv. ISEE	Extr. + Urb. FI + Urb. 2° liv.
1	0 - 10	€ 341,10	€ 393,30	€ 518,40	€ 570,60	€ 465,30	€ 517,50	€ 735,30	€ 787,50
2	10,1 - 20	€ 419,40	€ 489,60	€ 595,80	€ 665,10	€ 539,10	€ 608,40	€ 808,20	€ 878,40
3	20,1 - 30	€ 508,50	€ 589,50	€ 646,20	€ 728,10	€ 590,40	€ 671,40	€ 849,60	€ 931,50
4	30,1 - 40	€ 595,80	€ 695,70	€ 700,20	€ 798,30	€ 646,20	€ 745,20	€ 910,80	€ 1.009,80
5	40,1 - 50	€ 657,90	€ 773,10	€ 765,90	€ 880,20	€ 713,70	€ 827,10	€ 972,90	€ 1.088,10
6	50,1 - 60	€ 713,70	€ 831,60	€ 818,10	€ 937,80	€ 765,90	€ 884,70	€ 1.026,00	€ 1.144,80
7	60,1 - 70	€ 787,50	€ 914,40	€ 870,30	€ 996,30	€ 818,10	€ 945,90	€ 1.077,30	€ 1.204,20
8	70,1 - 80	€ 838,80	€ 978,30	€ 938,70	€ 1.077,30	€ 886,50	€ 1.025,10	€ 1.128,60	€ 1.268,10
9	80,1 - 90	€ 879,30	€ 1.024,20	€ 968,40	€ 1.114,20	€ 917,10	€ 1.062,90	€ 1.181,70	€ 1.327,50
10	90,1 - 100	€ 938,70	€ 1.098,00	€ 1.035,00	€ 1.194,30	€ 983,70	€ 1.143,00	€ 1.232,10	€ 1.391,40

in vigore dal 1 Luglio 2014

URBANO di 1° LIVELLO: Firenze; URBANO di 2° LIVELLO: Capoluoghi di Provincia (es. Siena) + Empoli + Carrara; URBANO di 3° LIVELLO: Poggibonsi+Colle



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: 055.56.50.257

www.amvbus.it

BUSITALIA - SITA NORD S.r.l.

Viale dei Cadorna, 105

50129 - Firenze

Tel.: 055/47.82.1

www.fsbusitalia.it

clienti.firenze@fsbusitalia.it

AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.

Viale del Progresso, 6

50032 - Borgo S. Lorenzo (FI)

Tel.: 055/84.90.505

www.autolineetoscane.it

info@autolineetoscane.it

CAP Società Cooperativa

Piazza Duomo, 18

59100 - Prato

Tel.: 0574/60.81

www.capautolinee.it

segreteria@capautolinee.it

SAM S.n.c.

Via Provinciale, 9

50030 Lutirano-Marradi (FI)

Tel.: 055/80.48.16

gvespignani.sam@gmail.com

Autoservizi F.lli MAGHERINI S.n.c.

Via Fiorentina, 7

50068.- Rufina (FI)

Tel.: 055/83.97.264

f.lli_magherini@virgilio.it