

BluBus

REGIONE
TOSCANA



**Carta
dei Servizi
2017**





DIREZIONE

Pistoia - Via F. Pacini, 47
Tel. 0573.3630
Fax 0573.364266
P.E.C. blubusscarl@legalmail.it

AGENZIE E BIGLIETTERIE

PISTOIA

Via XX Settembre, 71 (Stazione FS)
Tel. 0573.363243

FIRENZE

Largo Alinari, 10 (bigl. CAP) - Tel. 055.214637

S. MARCELLO PISTOIESE

Via Roma, 160
Tel. 0573.630130 - 0573.363171

EMPOLI

Viale Palestro - Tel. 0571.74194

MONTECATINI TERME

Piazza Italia - Tel. 0572.911781

PESCIA

Piazza XX Settembre, 16 - Tel. 0572.47066

Sito Internet: www.blubus.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Via F. Pacini, 47 - 51100 Pistoia
Tel. 848.800.730 - Fax 0573.364266
e-mail: info@blubus.it



Carta dei Servizi 2017

indice	pag.
PARTE PRIMA	
Presentazione	
1.1 Riferimenti normativi	6
1.2 Principi ispiratori della Carta	6
1.3 Finalità della Carta	7
1.4 Associazioni degli utenti e consumatori	8
PARTE SECONDA	
Il Sistema Regionale del Trasporto Pubblico Locale	
2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	9
2.2 Soggetti erogatori	12
PARTE TERZA	
Descrizione dell'Azienda	
3.1 Presentazione della Società e struttura giuridica	14
3.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico e relativi dati	14
3.3 Settori operativi e personale addetto	16
3.4 Logistica aziendale - le infrastrutture aziendali	16
3.5 Tipologia dei servizi offerti	18
PARTE QUARTA	
L'offerta commerciale	
4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi: - le linee con orario a frequenza e le linee con orario fisso - i servizi attrezzati per i disabili	23 23
4.2 I servizi a prenotazione	25
4.3 Il sistema tariffario	27
4.4 Acquisto dei titoli di viaggio	39
4.5 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bagagli	43
4.6 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto animali Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bambini Trasporto materie pericolose o nocive	43 43 44
4.7 Servizio informazione - dove informarsi sui servizi	44
PARTE QUINTA	
Le condizioni di viaggio	
5.1 Doveri degli utenti	45
5.2 Sanzioni a carico degli utenti	45
5.3 Diritti degli utenti	47
5.4 Oggetti smarriti	47

5.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	47
--	----

PARTE SESTA

Relazioni con la clientela

6.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	48
6.2 Procedura dei reclami	48
6.3 Numero Verde della Regione Toscana, della Provincia di Pistoia, e Numero Clienti BluBus	49

PARTE SETTIMA

Gli impegni dell'Azienda

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard	50
7.2 Indagine di "soddisfazione del cliente" - Misurazione della qualità	50
7.3 Pubblicazione, distribuzione e aggiornamento della Carta dei Servizi	57
7.4 Le Certificazioni	58
7.5 La tutela dei clienti: Copertura assicurativa - il risarcimento dei danni - Il rimborso	59
7.6 Osservatorio aziendale della qualità	60

Presentazione

BluBus ha prioritariamente perseguito anche nel 2016 l'obiettivo di rinnovamento del parco veicolare nella consapevolezza dell'importanza che la qualità dei mezzi riveste per affidabilità, efficienza e comfort del servizio. Questo impegno e la ricerca continua di iniziative per rendere l'attività aziendale ed il servizio offerto sempre più efficaci, hanno consentito di ricevere, nell'indagine di soddisfazione dell'utenza svolta a novembre del 2016, incoraggianti giudizi di apprezzamento da parte dell'utenza intervistata.

Anche per il 2017, BluBus conferma gli indirizzi di investimenti per il rinnovo del parco veicolare e di ricerca della migliore efficacia del servizio anche attraverso processi di revisione tecnico-organizzativa.

Con questo bagaglio, BluBus guarda con serenità e ottimismo alla vera rivoluzione del trasporto pubblico che prevedibilmente nel 2017 giungerà a compimento, con la definizione del processo di affidamento da parte della Regione Toscana del servizio di trasporto pubblico regionale ad un unico gestore. Il nuovo assetto che ne deriverà prospetta una rete regionale del trasporto pubblico sempre più integrata ed omogenea e sempre più rispondente alle nuove esigenze ed aspettative di mobilità.

BluBus, lo ricordiamo, grazie alla consolidata collaborazione con le altre Società toscane del settore, partecipa in forma consorziata alla gara regionale, mettendo così a disposizione dei cittadini l'esperienza tecnico-organizzativa, la conoscenza ed il rapporto con il territorio che le nostre aziende hanno sviluppato attraverso la loro storia, in sinergia con il contesto sociale ed economico.

Dott. Antonio Di Zanni

Presidente BluBus

Parte Prima

Presentazione della Carta

1.1 Riferimenti normativi

Direttiva P.C.M. 27.1.1994 "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. n. 246 del 19.12.2001 "Schema tipo della Carta dei servizi dei trasporti" - la delibera C.R. 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, pubblicare, pubblicizzare 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 € 1.000.000 a € 10.000.000, di cui all'art. 24, comma 2 della LRT 42/98 -Regolamento di attuazione art. 23 L.R. Toscana 31.07.98 n.42 e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (Decreto Presidente Giunta Regionale 03.01.2005 n.9/R); -Contratto di servizio in essere tra la Provincia di Pistoia e la società BluBus per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale di persone nel bacino di Pistoia e successiva proroga del servizio di cui al contratto stesso.

1.2 I principi ispiratori della Carta

Eguaglianza ed imparzialità

BluBus garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite, a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. BluBus si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani e alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

Continuità

BluBus garantisce l'erogazione del servizio di trasporto pubblico con continuità e regolarità, secondo l'orario pubblicato e diffuso. BluBus garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate.

In caso di necessità BluBus si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero del personale, BluBus si impegna a dare tempestiva comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo comunque l'effettuazione dei "servizi minimi", nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero (vedi pag. 47).

Trasparenza e partecipazione

BluBus assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

BluBus ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico, per la cura delle relazioni con la clientela ed i cittadini.

BluBus si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenute dai clienti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

BluBus si impegna altresì a consultare le Associazioni dei Consumatori indicate nella presente Carta, prima della pubblicazione della carta dei servizi.

BluBus 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

BluBus si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

BluBus si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 Le finalità della carta

Per i clienti la Carta costituisce

strumento di conoscenza perché:

Fornisce indicazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale.

Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della s.c.a r.l., sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, 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 assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

strumento di partecipazione perché:

Mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti. Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

strumento di tutela perché:

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 in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

1.4 Associazioni degli utenti e consumatori

ELENCO REGIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI
L.R. 20 febbraio 2008 n° 9 - AGGIORNAMENTO ANNUALE 2016

Nel mese di settembre 2016 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge Regionale n° 9 del 20/2/2008, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

ACU TOSCANA – ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

sede regionale Via Carriona 44 Carrara, CAP 54033,
tel. 0585 72110/0585 091548

ADICONSUM TOSCANA

sede regionale Via Carlo del Prete 135 Firenze, CAP 50127,
tel. 055 3269042

ADOC TOSCANA

sede regionale Via Corcos 15 Firenze, CAP 50142,
tel. 055 7325586

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

sede regionale Via A. Tavanti 3 Firenze, CAP 50134,
tel. 055 217195

LEGA CONSUMATORI TOSCANA

sede regionale Via F. da Buti 20/8 Pisa, CAP 56125,
tel. 327 6722188

CONFCONSUMATORI

sede regionale Via Ronchi 24 Grosseto, CAP 58100,
tel. 0564 418276

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

sede regionale Via Mattioli 8A Siena, CAP 53100,
tel. 0577 286600

ADUSBEF TOSCANA ONLUS

sede regionale Via Montebello 76 Firenze, CAP 50123,
tel. 055 361935

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

sede regionale Borgo Cappuccini 278A Livorno, CAP 57125,
tel. 0586 219158

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

sede regionale Via degli Asili 35 Livorno, CAP 57126,
tel. 0586 829553

CODACONS TOSCANA

sede regionale Via P. Francavilla 14/E Firenze, CAP 50142,
tel. 055 7398841

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

sede regionale Via Puccini 42 Pistoia, CAP 51100,
tel. 0573 26682

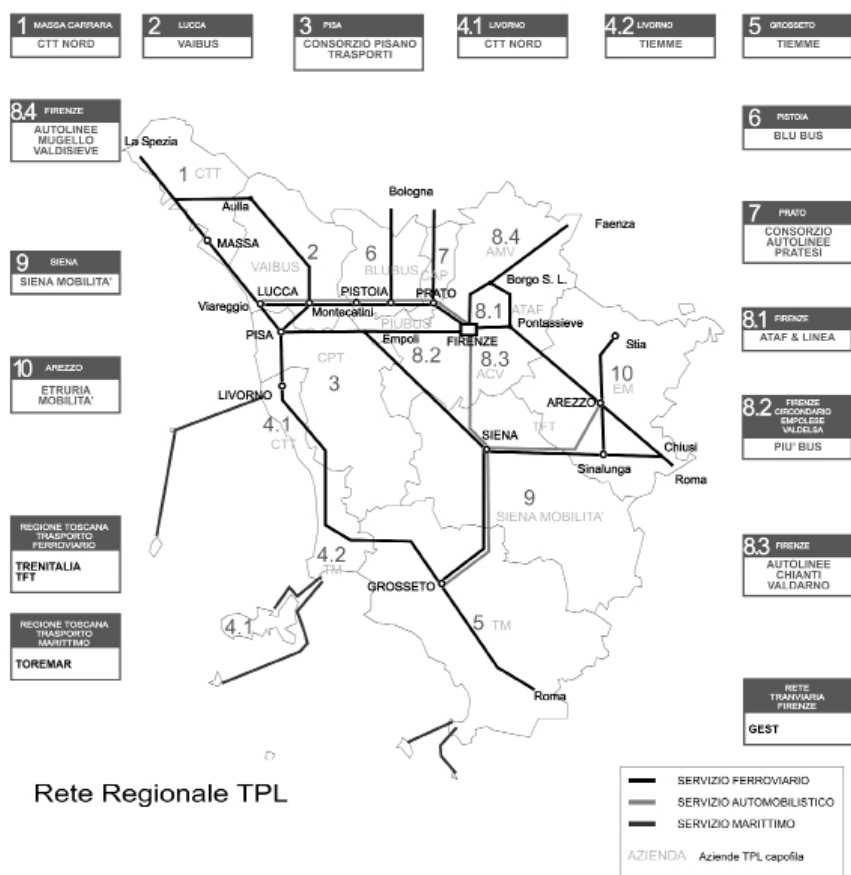
AECI TOSCANA – ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI

sede regionale Via R. Sanzio 5 Empoli, CAP 50053,
tel. 0571 700045

Parte seconda

Il Sistema Regionale del Trasporto Pubblico Locale

I servizi gestiti da BLUBUS S.c.ar.l. sono inseriti nel sistema regionale del trasporto pubblico qui di seguito rappresentato.



Sistema di trasporto pubblico locale di persone su gomma e su ferro - Anno 2016

KM GOMMA	109.959.643
KM FERRO	22.833.212
KM RETE FERRO	1.563
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		
	Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	22.560.424
	Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	26.288.261
	Passeggeri Annuì Trasportati	190.875.252

PASSEGGERI FERRO		
	Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	314.078
	Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	323.061
	Passeggeri Annuì Trasportati	68.681.885

PASSEGGERI NAVE		
	Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Estivo	39.181
	Posti Offerti Nel Giorno Feriale Medio Invernale	23.382
	Passeggeri Annuì Trasportati	1.408.341

PASSEGGERI TRAMVIA		
	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 Annuì Trasportati	12.573.158

PERSONALE GOMMA		
	Settore	
	Amministrazione	717
	Manutenzione	362
	Movimento	4.256
	Totale	5.335

PERSONALE FERRO	Settore	
	Amministrazione	81
	Manutenzione	346
	Movimento	1.360
	Totale	1.787

PERSONALE NAVE	Settore	
	Amministrazione	23
	Naviganti	235
	Totale	258

PERSONALE TRAMVIA	Settore	
	Amministrazione	7
	Manutenzione	16
	Movimento	61
	Totale	84

SOGGETTI GESTORI (AZIENDE)		16
COMPENSO DA REGIONE TOSCANA – FERRO	€ 272.553.105	
COMPENSO DA REGIONE TOSCANA – FERRO (MANUTENZIONI)	€ 745.512	
COMPENSO DA REGIONE TOSCANA – GOMMA	€ 214.567.904	
COMPENSO DA EE.LL – GOMMA	€ 50.340.842	
COMPENSO DA REGIONE TOSCANA – NAVE	€ 16.281.172	
COMPENSO DA REGIONE TOSCANA -TRAMVIA	€ 7.214.400	

ABITANTI TOSCANA	3.744.398	al 1/01/2016
------------------	-----------	-----------------

I servizi indicati nel grafo riportato a pag. 9 sono effettuati da:

CTT NORD - Massa Carrara

Via Catagnina ang. Via Lottizzazione
54100 Massa (MS)

Tel. 0585 282802 - Fax 0585 282879

URP

Tel. 0585 282802

urp.massacarrara@cttnord.it

N° Verde 800 223010

WEB www.massa-carrara.cttnord.it

VAIBUS

Viale Luporini, 895 - 55100 Lucca

Tel. 0583 083130 - Fax 0583 083160

URP Fax 0583 541240

urp.lucca@cttnord.it

N° Verde 800 602525

WEB www.lucca.cttnord.it

CPT

Via Bellatalla, 1 - 56121 Pisa

Tel. 050 884111 - Fax 050 884284

URP Tel. 050 5205133

urp.pisa@cttnord.it

Call center 199120150 (a pagamento)

WEB www.pisa.cttnord.it

CTT Nord - Livorno

Via P. Impastato, 7 - 57124 Livorno

Tel. 0586 377111 - Fax 0586 377155

URP Tel. 0586 376950

urp.livorno@cttnord.it

N° Verde 800 317709

WEB www.livorno.cttnord.it

TIEMME S.p.A. - Piombino

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

Tel. 0565 260111 - Fax 0565 34388

URP Tel. 800922984 n. verde (da fisso)

Tel. 199 168182 da cellulare

Fax 0565 34388

urp.piombino@tiemmespa.it

NumeroVerde 800922984 da fisso

WEB www.tiemmespa.it

TIEMME S.p.A. - Grosseto

Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto

Tel. 0564 475111 - Fax 0564 456754

URP Tel. 800922984 N° verde da rete fissa

Tel. 199 168182 da cellulare

Fax 0564 456754

urp.grosseto@tiemmespa.it

WEB www.tiemmespa.it

BLUBUS S.C.a R.L.

Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia

Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266

INFO 0573363243 - 0572 911781

URP Numero Clienti 848.800.730 (a pagamento)

Fax 0573 364266

info@blubus.it

WEB www.blubus.it

CAP S.C.a R.L.

Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato

Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038

segreteria@capautolinee.it

URP Piazza Duomo, 17 59100 Prato

Tel. 0574 608256 - Fax 0574 21038

urp@capautolinee.it

WEB www.capautolinee.it

SIENA MOBILITÀ S.C.a R.L.

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

53100 Siena

Tel. 0577 204111 - Fax 0577 223896

URP Tel. 800922984 N° verde da rete fissa

Tel. 199 168182 da cellulare

Fax 0577 223896

info@sienamobilita.it

NumeroVerde 800922984 da rete fissa

WEB www.sienamobilita.it

ETRURIA MOBILITA' S.C.a R.L.

Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo

Tel. 0575 39881 - Fax 0575 28414

URP Ticket Point P.zza Repubblica,1 (AR)

Tel. 800922984 N° verde da rete fissa

Tel. 199 168182 da cellulare a pagamento
Fax 0575 324801
reclami.arezzo@tiemmespa.it
N° Verde 800922984 da rete fissa
WEB www.etruriamobilita.it

ATAF & LI-NEA S.C.a R.L.

Viale dei Mille, 115 50131 Firenze
Tel. 055.56501 – fax 055.5650209
URP 800 424500 n. verde da fisso
199 104245 da cellulare a pagamento
segreteria@ataf.fi.it
N° Verde 800 424500 da fisso
WEB www.ataf.net - www.ataf-linea.it

AUTOLINEE MUGELLO

VALDISIEVE S.C.a R.L.

Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze
Tel. 055 5650320 - Fax 055 5650257
URP N° Verde 800 373760
Fax 055 5650209
clienti.firenze@fsbusitalia.it
N° Verde 800 373760
WEB www.amvbus.it

AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO S.C.a R.L.

Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze
Tel. 055 5650320 - Fax 055 5650257
URP N° Verde 800 373760
Fax 055 5650209
clienti.firenze@fsbusitalia.it
N° Verde 800 373760
WEB www.acvbus.it

TRENITALIA S.p.A.

Direzione Regionale Toscana
Viale S. Lavagnini, 58 - 50129 Firenze
Fax 055 2353953
direzione.toscana@trenitalia.it
URP Tel. 892021 e 199892021
Per irregolarità di viaggio email:
vertenze.drt@trenitalia.it
Per rimborsi: rimborsi.drt@trenitalia.it
Per informazione sui bonus email
Bonus.drt@trenitalia.it
Call Center: 892021 per informazioni, ac-

quisto biglietti e prenotazioni.
199 892021 per informazioni e assistenza
0630004 per utenze non abilitate al 199
o se si preferisce accedere a numerazio-
ne ordinaria.
Web: www.trenitalia.com

PIU' BUS S.C.a R.L.

Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato
Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038
segreteria@piubus.it
URP Piazza Don Minzoni Empoli
Tel. 0571 74194 (Empoli)
urp@piubus.it
WEB www.piubus.it

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO - TFT S.p.A.

Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 39881
Fax 0575 28414 (via Monaco 37)
Fax 0575 292981 (via Concini 2)
URP Ticket Point
Piazza Repubblica 1 Arezzo
Tel. 800922984 gratuito da fisso
Tel. 199168182 da cell a pagamento
reclami.arezzo@tiemmespa.it
N° Verde 800922984 gratuito da fisso
www.trasportoferroviariotoscano.it

TOSCANA REGIONALE MARITTIMA SpA TOREMAR

Piazzale dei Marmi, 12 - 57123 Livorno
Fax 0586 224624
URP Call Center 199 117733
callcenter@toremarmar.it
URP mail: urp@toremarmar.it
www.toremarmar.it

GEST SpA

Via dell'Unità d'Italia, 10
50018 Scandicci (FI)
Tel. 0557352309 Fax 055 7352203
URP Tel. 199229300 da cell.
info@gestramvia.it
N° Verde 800 964424 da fisso
www.gestramvia.it

Parte terza

Descrizione dell'azienda

3.1 Presentazione della società – struttura giuridica

BluBus Società Consortile a responsabilità limitata, è costituita da Copit S.p.a., da Trasporti Toscani (TT) srl e da CTT Nord Srl.

BluBus S.C.ar.l. effettua il servizio di trasporto pubblico del bacino della Provincia di Pistoia, a seguito dell'aggiudicazione della gara regionale per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico, svoltasi nel 2004.

Gli Organi di BluBus S.c.a r.l. sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente, che ne è anche il legale rappresentante.

La sede legale di BluBus S.c.a r.l è in Pistoia, Via F. Pacini, 47,

tel. 0573-3630 - fax 0573-364266,

e-mail info@blubus.it, pec: blubusscarl@legalmail.it,

sito web www.blubus.it,

Codice Fiscale e Partita IVA 01546280478

3.2 Il servizio di trasporto pubblico di linea (vd. grafico a pag. 15)

BluBus effettua il servizio di trasporto pubblico urbano ed interurbano nella Provincia di Pistoia. I rapporti contrattuali tra gli enti affidanti e BluBus sono regolati da specifico contratto che stabilisce, fra l'altro, l'entità e le caratteristiche dei servizi da svolgere e, poiché si tratta di servizi che hanno come obiettivo il trasporto collettivo di persone rivolto alla richiesta di mobilità, quale servizio al territorio, viene riconosciuto a BluBus un corrispettivo per l'anno 2016 per un complessivo importo di € 17.014.168

DATI RELATIVI ALL'ANNO 2016

Area servita: Aree urbane di Pistoia, Montecatini Terme e Pescia

Area suburbana di Pistoia

Montagna Pistoiese

Valdinievole ed Area Pesciatina fino ad Altopascio-Lucca

Area Metropolitana Firenze-Prato-Pistoia

Area del Montalbano (Empolese)

Lunghezza della rete: **1.053 km**

Percorrenza (autobus-km=km. medi annui per autobus): **27.369**

Posti offerti in un giorno feriale medio estivo: **1.420.092**

Posti offerti in un giorno feriale medio invernale: **1.713.200**

Passeggeri annui trasportati : **8.584.737**

Corrispettivi spettanti all'Azienda: dalla Regione Toscana € 0;

dagli Enti Locali € 17.014.168

3.3 Settori operativi e Personale addetto – dati relativi all'anno 2016

La s.c. a r.l. BluBus si avvale del personale delle società consorziate.

Aziende Consorziate	Movimento	Amministrazione	Manutenzione	Totale
Copit	262	11	36	309
Trasporti Toscani	58	0	0	58
CTT Nord	1246	76	157	1479
Totale	1566	87	193	1846

(*) di cui 13 part-time

3.4 Logistica aziendale – dati relativi all'anno 2016

N° AUTOBUS PER TIPOLOGIA	
AUTOBUS URBANI	78
AUTOBUS SUBURBANI	8
AUTOBUS INTERURBANI	188
Totale autobus utilizzati	274

ETA' DEL PARCO AUTOBUS	
AUTOBUS DA 0 A 3 ANNI DI ETÀ	33
AUTOBUS DA 3 A 8 ANNI DI ETÀ	25
AUTOBUS DA 8 A 15 ANNI DI ETÀ	144
AUTOBUS CON PIÙ DI 15 ANNI DI ETÀ	72
TOTALE AUTOBUS UTILIZZATI	274

DEPOSITI AZIENDALI n. 8

Pistoia

San Marcello Pistoiese

Casotti di Cutigliano

Lamporecchio

Pievepelago

Firenze

Lucca

Montecatini Terme

AUTOSTAZIONI

Pistoia - Via XX Settembre, 71

Pistoia - Terminal - Via S. Pertini

S. Marcello P.se - Terminal e Agenzia - Via Roma, 160

Firenze - Largo Alinari (agenzia CAP)

Montecatini T. - Terminal e Agenzia - Piazza Italia

Pescia - Terminal e Agenzia - Piazza XX Settembre

Lucca - Terminal e Agenzia - Piazzale Verdi

FERMATE ATTREZZATE DOTATE DI PENSILINA n° 89

3.5 Tipologie di servizio offerto – dati relativi all'anno 2016

I servizi di linea a frequenza

Elenco delle linee con indicazione della frequenza media giornaliera invernale ed estiva

LINEE CON ORARIO A FREQUENZA			
Linea	Percorso	Frequenza media invernale	Frequenza media estiva
1	Pistoia-Stazione - Piazza Oplà	30'	30'
3	Pistoia-Stazione - Pistoia Ovest	15'	15'/30'
5	Villaggio Scornio - P.zza S. Francesco Vill. S. Biagio - Stazione - Via Fermi Via RocconRosso - Stazione - P.zza S. Francesco - Vill. Scornio	30'	30'
M- Il Micco	Parceggio Cellini - Piazza Garibaldi Stazione Fs - P.zza S. Francesco - Piazza Oplà Park Stadio	10'	10'/15'
12	Pistoia Stazione Fs - San Michele Agliana	30'	30'/60'
13	Pistoia Stazione - Bottegone - Olmi Quarrata	60'	60'
14	Pistoia Stazione - Bonelle - Casalguidi	30'	30'/45'
15	Candeglia - Pistoia Stazione Fs - Gello	20'	20'/30'
25	Piteccio - S. Felice - P.zza S. Francesco - Montale - Tobbiana/Montemurlo - Oste	30'	30'/60'
Night Bus Stadio (Oplà)	Parceggio Stadio - Via Palestro	20'	20'
Night Bus Cellini	Parceggio Cellini - Piazza Garibaldi	15'	15'
63	Pistoia - Pontelungo - Masotti Monsummano T.	30'	30'
73	Lamporecchio - Monsummano T. Montecatini T. - Pescia	60'	60'
H	Pistoia Stazione - Ospedale San Jacopo	20'	20'

I servizi di linea ad orario fisso

Elenco delle linee

LINEE AD ORARIO FISSO	
Id. Linea N°	Percorso
21	Pistoia Stazione – Capostrada – Gello – Stazzana – Campiglio – Statigliana – Villa di Cireglio
22	Pistoia P.zza S. Francesco – Capostrada – S. Felice – Piestro – Saturnana – le Grazie
23	Pistoia Stazione – Gello – Sarripoli – Grati – Fagno
24	Pistoia P.zza S. Francesco - Valdibrana – Fiano
26	Pistoia P.zza S. Francesco - S. Alessio - Postino – Candeglia – Iano – Villa di Baggio - Baggio - La Rena
27 – 28	Pistoia - Candeglia - Santomoro - Candeglia - Lupicciano - Candeglia - Pistoia
30	Pistoia P.zza S. Francesco – V.le Adua - Croce di Gora – Arcigliano – Torbecchia – S. Vito
35	Pistoia P.zza S. Francesco - Cimiteri – Zona ind. S. Agostino – Chiesina Montalese
51	Pistoia - Quarrata - Firenze
52	Pistoia – San Baronto - Lamporecchio
52 ter	Pistoia – S. Baronto – Fornello – Porciano – Vinci
53	Pistoia - Monsummano T. - Lamporecchio
54	Pistoia – Piastre - Campotizzoro – S. Marcello P.se – Casotti di Cutigliano – Abetone - Pievepelago
55	Pistoia – Masotti – Castellina di Serravalle – Serravalle paese
56	Pistoia – Signorino – Collina – Spedaletto – S. Pellegrino – Taviano – Pavana – Porretta T. – Treppio
57	Pistoia P.zza S. Francesco – Valdibure – Acquerino – Monachino – L'Acqua – Lentula – Torri – Treppio
58	Pistoia – Masiano – Santonovo – Forrottoli – Montemagno – Lucciano – Quarrata
59	Pistoia – Castagno - (Casore del Monte-Cotoro) – Montagnana – Momi-gno – Femminamorta – Serra P.se
60	Fucecchio - Monsummano T. - Montecatini T.
61	Quarrata – Olmi - Vignole – Ferruccia – Agliana – Stazione Montale/Agliana - Montale
61 bis	Quarrata – Tizzana
65	Porretta T.- Pracchia-Campotizzoro-Maresca-Gavinana-San Marcello P.se-Cutigliano-Casotti-Pian di Novello-Melo-Rivoreta
67	Pracchia – Orsigna
68	San Marcello P.se – Lizzano – Lancisa – Spignana – San Marcello P.se
70	S. Marcello P.se – Popiglio - Piteglio – Prunetta – Piastre - (Pistoia) - Casa di Monte- Calamecca – Crespole - Lanciole
76	Pistoia – Ramini Case Soldi

78	Pistoia – Ombrone Vecchio - Bonelle - Ramini / Pistoia - Bottegone - V. Ceccarelli – Olmi / Pistoia-Ponte alla Pergola - Scuole Bottegone
79	Pistoia – Badia a Pacciana
82	Maresca – Case alte
84	Servizi scolastici scuole di Pistoia (servizi di navetta Pistoia Stazione/Pistoia P.zza S. Francesco per/da plessi scolastici)
85	Servizi Sostitutivi del Comune di Pistoia: - Pistoia - Villa di Cireglio - Selvapiana – Luiano - Pistoia - Ville Sbertoli – Germinaia - Piteccio – Fabbiana - Piteccio - Villa di Piteccio - Piteccio - Castagno
701	Montecatini T.-Borgo a Buggiano-Ponte Buggianese-Chiesina Uzz.se-Alberghi Zei-Pescia
702	Montecatini T.-Traversagna-Ponte Buggianese-Chiesina Uzz.se-Alberghi Zei-Pescia
703	Montecatini T.- Margine Coperta - Borgo a Buggiano- Santa Lucia-Pescia
U 804	Servizio Urbano Montecatini - Linea 1
U 805	Servizio Urbano Montecatini - Linea 2
U 806	Servizio Urbano Montecatini - Linea A
R003	Firenze -Montecatini T. (via Autostrada)
R004	Firenze -Pistoia (via Autostrada)
P852	Pistoia - Montecatini T. (via Autostrada)
P851	Montecatini-Traversagna-P.Buggianese-Chiesina U.-Altopascio-Lucca
P855	Montecatini-Vico-Maliana-Goraiolo-Panicagliora-Serra
P856	Montecatini-Margine Coperta-Borgo a Buggiano-Cozzile
U803	Pescia-Ricciano-Portici-Veneri-Ponte all'Abate-Collodi
P804	Pescia-Pietrabuona-Stiappa-Pontito-Lanciole-Calamecca-Casa di Monte
P805	Pescia-Pietrabuona-Fibbiulla-Medicina-Aramo-Castelvecchio-Stiappa
P806	Pescia-Pietrabuona-Ponte di Sorana-Sorana
P858	Pescia-Pietrabuona-Vellano-Goraiolo

Servizi a domanda

Sulle seguenti linee, sono effettuate corse previa prenotazione, specificamente indicate in orario. Tali corse si effettuano solo se prenotate. Le corse sono effettuate con le modalità ordinarie del servizio di TPL quanto ad orario, fermate, tariffe e condizioni di viaggio.

SERVIZI A DOMANDA (A PRENOTAZIONE) BLUBUS-COPIT

- Pistoia Stazione - Pontelungo - Ramini - Case Soldi - Pistoia Corse previste nei giorni feriali di lunedì - mercoledì (partenza ore 16.35) e venerdì (partenza ore 16.05). Non si effettuano nel mese di agosto.

- Pistoia Stazione - Via Erbosa - S.Pierino Casa al Vescovo - Ombrone Vecchio - Via Erbosa - Pistoia Corse previste il mercoledì ed il venerdì feriali, con partenza da Pistoia stazione alle ore 8.20 ed alle 10.40. Da Ombrone V. alle ore 8.32 e 10.55. Non si effettuano nel mese di agosto.

- Pistoia Stazione - Via Erbosa - Canapale - Badia a Pacciana - Via Erbosa - Pistoia Corse previste il martedì ed il sabato feriali, con partenza da Pistoia stazione alle ore 8.30 ed alle ore 11.15. Da Badia a Pacciana alle ore 8.47 e alle ore 11.32. Non si effettuano in agosto.

La prenotazione della corsa d'interesse si effettua entro le ore 12.00 del giorno feriale precedente telefonando al numero clienti 848.800.730. Per la corsa del lunedì fino alle ore 10,00 del lunedì stesso.

SERVIZI A DOMANDA (A PRENOTAZIONE) BLUBUS-TRASPORTI TOSCANI (TT)

Sono effettuate soltanto previa prenotazione corse, o tratti di corse come specificato nell'Orario Generale Blubus, delle seguenti linee:

- Linea Montecatini T. - Vico - Marliana - Goraiolo - Panicagliora - Serra P.se

- Linea Montecatini T. - Margine Coperta - Borgo a Buggiano - Cozzile

- Linea Pescia - Lanciole - Casa di Monte

La prenotazione si effettua con un anticipo di almeno 30 minuti rispetto all'orario di partenza della corsa interessata, oppure entro le ore 17.30 del giorno precedente, telefonando al seguente numero: 0572.031711 (Agenzia di Montecatini T.) dalle ore 7.00 alle ore 18.30.

SERVIZI SOSTITUTIVI A PRENOTAZIONE AREE MONTANE DEL COMUNE DI PESCIA

Sono effettuate con servizio sostitutivo, a prenotazione, le seguenti linee:

La LINEA A-Val di Torbola collega Pescia con le località: Pietrabuona, Medicina, Fibiarella, Aramo, San Quirico, Castelvechio, Stiappa, Pontito.

La LINEA B-Val di Forfora collega Pescia con le località: Pietrabuona, Calamari, Vellano, Macchino, Ponte di Sorana, Ponte di Castelvechio, Sorana.

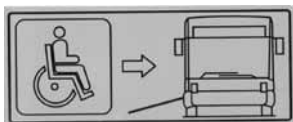
Modalità di prenotazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 13.30 alle ore 15.00, del giorno feriale dal lunedì al venerdì precedente alla data prescelta, al Numero Verde 800.361.213.

Effettuazione del servizio: giorni feriali: dal lunedì al venerdì: 9.30-12.30 e 16.00-18.30; il sabato dalle 8.30 alle 13.30.

LINEA STAGIONALE CELERE QUARRATA - PISTOIA – VIAREGGIO – Servizio a prenotazione.

La linea prevede corse nelle giornate di domenica nel periodo estivo, di cui di anno in anno viene fornita informazione e le date di svolgimento. L'utilizzo della corsa è a prenotazione. La prenotazione si effettua, contestualmente all'acquisto del biglietto, entro le ore 18.30 del giorno feriale precedente la corsa, presso i punti vendita autorizzati. Tali punti vendita sono indicati negli appositi pieghevoli, nelle locandine esposte alle fermate della linea, sul sito www.blubus.it e telefonicamente al numero clienti 848.800.730 oppure al servizio informazioni 0573.363.243.

Servizi attrezzati per disabili



Linee BluBus-Copit di norma svolte con autobus attrezzati per il trasporto di disabili:

Linee

5, 12, 13, 14, 15, 25, M-II Micco, "51 - Pistoia - Quarrata - Poggio a Caiano – Firenze"

Non tutte le fermate di tali linee sono ABILITATE per la salita e la discesa dei cittadini portatori di handicap in carrozzina. Per motivi di sicurezza e per rendere più agevole la salita e la discesa, la pedana del bus deve appoggiare su un marciapiede di circa 15-25 cm. dal piano stradale. Per questo occorre che la fermata sia abilitata. La fermata abilitata è inoltre dotata di scivolo per consentire l'accesso alle persone con difficoltà motorie.

Per quanto riguarda i bus interurbani, informiamo che alcuni di questi sono dotati di porta doppia centrale e piattaforma per il carico/scarico di portatori di handicap in carrozzina.

Limitatamente ai servizi svolti da BluBus-Copit al fine di consentirne l'utilizzo da parte di clienti diversamente abili, poiché non tutti gli autobus sono dotati di pedana o di piattaforma e comunque il posto disponibile è solo uno, è consigliabile verificare che sulle corse di interesse siano in servizio bus dotati di ausili. Si invita quindi a telefonare alla sala operativa Copit 0573-363245 oppure al numero clienti 848.800.730 dal lunedì al venerdì.

Tale possibilità non è prevista sulle linee BluBus svolte da Trasporti Toscani (TT). (v.di ulteriori specifiche in merito a "Servizi attrezzati per disabili" a pag. 23-24)

Parte quarta

L'offerta commerciale

4.1 I servizi di trasporto offerti e le modalità di fruizione anno 2016

Servizi di linea con orario "a frequenza"

Sono le linee con corse che hanno una cadenza.

km complessivi: 2.626.311

Servizi di linea ad orario fisso

Sono le linee con corse "ad orario", che non hanno cadenza.

km complessivi: 4.872.817

Servizi attrezzati per i disabili

Le seguenti linee svolte da BluBus-Copit sono di norma effettuate con autobus attrezzati per il trasporto di disabili:

Linee: 5, 12, 13, 14, 15, 25, M-II Micco, "51 - Pistoia - Quarrata - Poggio a Caiano - Firenze"

Non tutte le fermate di tali linee sono ABILITATE per la salita e la discesa dei cittadini portatori di handicap in carrozzina.

Per motivi di sicurezza e per rendere più agevole la salita e la discesa, la pedana del bus deve appoggiare su un marciapiede di circa 15-25 cm. dal piano stradale. Per questo occorre che la fermata sia abilitata.

La fermata abilitata è inoltre dotata di scivolo per consentire l'accesso alle persone con difficoltà motorie.

Per quanto riguarda i bus interurbani, informiamo che alcuni di questi sono dotati di porta doppia centrale e piattaforma per il carico/scarico di portatori di handicap in carrozzina. Limitatamente ai servizi svolti da BluBus-Copit al fine di consentirne l'utilizzo da parte di clienti diversamente abili, poiché non tutti gli autobus sono dotati di pedana o di piattaforma e comunque il posto disponibile è solo uno, è consigliabile verificare che sulle corse di interesse siano in servizio bus dotati di ausili.

Si invita quindi a telefonare alla sala operativa Copit 0573-363245 oppure al numero clienti 848.800.730 dal lunedì al venerdì.

Tale possibilità è prevista solo sulle linee BluBus sopraindicate.

Elenco delle Fermate abilitate alla salita / discesa di passeggeri in carrozzina
servite da linee svolte con autobus attrezzati di pedana estraibile
per l'accesso facilitato
 TERRITORIO COMUNALE DI PISTOIA

LINEE N°		Ubicazione fermata	Fermata n°
15	M	25 Viale Matteotti davanti Ospedale dir. Park Stadio / Porta San Marco	373
15		25 Viale Matteotti di fronte Ospedale dir. Centro	374
15		25 Viale Matteotti 23 - dir. Porta San Marco (Candeglia - Montale)	358
15		25 Via Antonelli 6 (davanti Bar Aurora) dir. Candeglia - Montale	378
	M	25 Viale Matteotti di fronte Supermercato Esselunga - dir centro	359
		25 Via B. Sestini di fronte al n° civ. 264 (Vill. Lazzi) (direz. Pistoia)	1547
		25 Via Montalese, 84/D Fr. (Santomato)	1557
		25 Via Montalese, 84/D (Santomato)	1558
		25 Via B. Sestini, 323 Fr. (Pontenuovo)	1546
		25 P.za Vitt. Veneto, 4 (Piteccio)	1820
		25 via S.Felice E Piteccio. 46 Fr	1793
		25 via S.Felice E Piteccio. 46/D	1792
		25 Via Dalmazia 313 Fr. (Vill. Belvedere)	406
		14 Via Bonellina, 164 (Bonelle)	714
		12 Via Prov.le Pratese 88 (di fronte sede Enel) dir. Agliana	1421
		12 Via Prov.le Pratese 39 (davanti sede Enel) (direz. Pistoia)	1420
15		5 Corso Gramsci 106 dir. Piazza S. Francesco - (Scornio - Candeglia)	370
		5 Via dei Tigli dir. centro	479
	M	5 Via della Costituzione 11 fr. dir Stazione	362
15		Gello - capolinea bv. Sarripoli	249
15		Gello - insediamento Il Rovò (Via dei Ciuti di fronte al civico 20)	247
15		Viale Adua 469 - davanti hotel Il Boschetto (dir. Pistoia)	463
15		Viale Adua 450/a - di fronte hotel Il Boschetto (dir. Capostrada)	464
15		Viale Adua 401	459
15		Viale Adua 460	460
15		Viale Adua - Centro Adua (direz. PT)	453
15		Viale Adua 193 - Liceo Scientifico (direz. PT)	451
15		Viale Adua 171 (Centro Apollo) (direz. PT)	450
15		Viale Adua di fronte al n° civ. 171 (Centro Apollo) - (direz. Capostrada)	449
15		Viale Adua di fronte al n° civ. 108 - Ist. Tecn. Geometri (dir. Pistoia)	447
15		Viale Adua angolo V. Vivaldi (dir. Pistoia)	445
15		Viale Adua 33 (di fronte Supermercato Coop) direz. PT	441
15		Viale Adua di fronte al n° civ. 33 (davanti Coop) - direz. Capostrada	442
15	M	Via Atto Vannucci 30 - davanti Galleria Nazionale dir Stazione	367
15		Via Antonelli 520 (pressi Distributore carburante) - dir Candeglia	390
15		Piazzale scuole Candeglia - Via di Santomoro - Capolinea linea 15	51
15	M	Via F. Pacini 42 (dir. Stazione)	349
15	M	Piazza Garibaldi (dir. Stazione)	365
15	M	Corso Gramsci 56	368
15		Via Antonelli, 305 (dir Pistoia)	384
	M	Piazza del Carmine di fronte al n° civ. 7 (dir. Park Stadio)	361
	M	Piazza Oplà - Parcheggio Stadio	3363
	M	Corso Gramsci, 43 (Ist. Pacini)	369
	M	Parcheggio Cellini	3168

ALTRI DISPOSITIVI PER AGEVOLARE L'ACCESSO E L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Autobus a pianale ribassato

Per rendere più agevole l'accesso i bus urbani più recenti hanno il pianale super-ribassato: sono accessibili con un solo gradino alto circa 35 cm. da terra.

Cartelli elettronici

Gli autobus vengono progressivamente dotati di cartelli elettronici luminosi anteriori ed in molti casi anche laterali e posteriori, con l'indicazione della linea e della destinazione.

4.2 SERVIZI A DOMANDA E MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Sulle seguenti linee, sono effettuate corse previa prenotazione, specificamente indicate in orario. Tali corse si effettuano solo se prenotate. Le corse sono effettuate con le modalità ordinarie del servizio di TPL quanto ad orario, fermate, tariffe e condizioni di viaggio.

SERVIZI A DOMANDA (A PRENOTAZIONE) BLUBUS-COPIT

- Pistoia Stazione - Pontelungo - Ramini - Case Soldi - Pistoia Corse previste nei giorni feriali di lunedì - mercoledì (partenza ore 16.35) e venerdì (partenza ore 16.05). Non si effettuano nel mese di agosto.

- Pistoia Stazione - Via Erbosa - S.Pierino Casa al Vescovo - Ombrone Vecchio - Via Erbosa - Pistoia Corse previste il mercoledì ed il venerdì feriali, con partenza da Pistoia stazione alle ore 8.20 ed alle 10.40. Da Ombrone V. alle ore 8.32 e 10.55. Non si effettuano nel mese di agosto.

- Pistoia Stazione - Via Erbosa - Canapale - Badia a Pacciana - Via Erbosa - Pistoia Corse previste il martedì ed il sabato feriali, con partenza da Pistoia stazione alle ore 8.30 ed alle ore 11.15. Da Badia a Pacciana alle ore 8.47 e alle ore 11.32. Non si effettuano in agosto.

La prenotazione della corsa d'interesse si effettua entro le ore 12.00 del giorno feriale precedente telefonando al numero clienti 848.800.730. Per la corsa del lunedì fino alle ore 10,00 del lunedì stesso.

SERVIZI A DOMANDA (A PRENOTAZIONE) BLUBUS-TRASPORTI TOSCANI (TT)

Sono effettuate soltanto previa prenotazione corse, o tratti di corse come specificato nell'Orario Generale Blubus, delle seguenti linee:

- Linea Montecatini T. - Vico - Marliana - Goraiolo - Panicagliora - Serra P.se
- Linea Montecatini T. - Margine Coperta - Borgo a Buggiano - Cozzile
- Linea Pescia - Lanciole - Casa di Monte

La prenotazione si effettua con un anticipo di almeno 30 minuti rispetto all'orario di partenza della corsa interessata, oppure entro le ore 17.30 del giorno precedente, telefonando al seguente numero: 0572.031711 (Agenzia di Montecatini T.) dalle ore 7.00 alle ore 18.30.

SERVIZI SOSTITUTIVI A PRENOTAZIONE AREE MONTANE DEL COMUNE DI PESCIA

Sono effettuate con servizio sostitutivo, a prenotazione, le seguenti linee:

La LINEA A-Val di Torbola collega Pescia con le località: Pietrabuona, Medicina, Fibbiolla, Aramo, San Quirico, Castelvechio, Stiappa, Pontito.

La LINEA B-Val di Forfora collega Pescia con le località: Pietrabuona, Calamari, Vellano, Macchino, Ponte di Sorana, Ponte di Castelvechio, Sorana.

Modalità di prenotazione: dal lunedì al venerdì dalle ore 13.30 alle ore 15.00, del giorno feriale dal lunedì al venerdì precedente alla data prescelta, al Numero Verde 800.361.213.

Effettuazione del servizio: giorni feriali: dal lunedì al venerdì: 9.30-12.30 e 16.00-18.30; il sabato dalle 8.30 alle 13.30.

LINEA STAGIONALE CELERE QUARRATA - PISTOIA - VIAREGGIO – Servizio a prenotazione.

La linea prevede corse nelle giornate di domenica nel periodo estivo, di cui di anno in anno viene fornita informazione e le date di svolgimento. L'utilizzo della corsa è a prenotazione. La prenotazione si effettua, contestualmente all'acquisto del biglietto, entro le ore 18.30 del giorno feriale precedente la corsa, presso i punti vendita autorizzati. Tali punti vendita sono indicati negli appositi pieghevoli, nelle locandine esposte alle fermate della linea, sul sito www.blubus.it e telefonicamente al numero clienti 848.800.730 oppure al servizio informazioni 0573.363.243.

ORARI DEI SERVIZI BLUBUS

ORARIO INVERNALE: di norma dal 1° settembre fino al 30 giugno dell'anno successivo.

ORARIO ESTIVO: di norma dal 1° luglio fino al 31 agosto successivo.

Gli orari pubblicati, in distribuzione presso le Biglietterie BluBus, in consultazione sul sito www.blubus.it, e riportati nella tabella oraria esposta alle fermate, riportano la validità degli stessi, che è articolata in:

- feriale: servizio effettuato nei giorni feriali dal lunedì al sabato, salvo specifiche validità riportate in orario.
- feriale-no scuola: servizio effettuato nei giorni feriali dal lunedì al sabato in cui è prevista "vacanza scolastica" secondo il calendario scolastico regionale
- feriale-scuola: servizio effettuato nei giorni feriali dal lunedì al sabato in cui è prevista l'apertura delle scuole secondo il calendario scolastico regionale.
- festivo: servizio effettuato nei giorni di domenica e di festività infrasettimanali. La ricorrenza del Santo Patrono, non è considerata giornata festiva ai fini dell'orario di svolgimento del servizio.

Il calendario scolastico regionale è consultabile sul sito www.blubus.it e pubblicato nel libretto orario generale.

Nei giorni: 1° gennaio, Domenica di Pasqua, 1° maggio, 15 agosto, 25 dicembre le linee BluBus non sono in funzione ad esclusione della linea che collega la stazione ferroviaria di Pistoia con l'Ospedale San Jacopo – linea "H", attiva con orario speciale pubblicato nell'orario generale e consultabile sul sito www.blubus.it

Il calendario sopra illustrato può subire parziali variazioni per decisione dell'Ente

titolare del servizio. Di tali variazioni BluBus si impegna a fornire tempestiva ed adeguata informazione all'utenza.

4.3 Il sistema tariffario anno 2016

4.3.1 LE TARIFFE INTEGRATE: LA TARIFFA REGIONALE "PEGASO"

Pegaso è un sistema tariffario integrato regionale che consente un utilizzo combinato delle diverse modalità di trasporto extraurbano (autolinee e ferrovie) ed urbano, tramite il quale il passeggero, acquistando un unico titolo di viaggio, può sfruttare pienamente le opportunità offerte dalla rete del trasporto pubblico regionale sia su treno che su autobus. Gli abbonamenti, ed i biglietti giornalieri PEGASO consentono di utilizzare indif-



ferentemente tutti i mezzi di trasporto che collegano le località di origine e destinazione dello spostamento utilizzando l'instradamento più breve relativo alla tipologia di servizio utilizzata. Consente di effettuare spostamenti illimitati sulla tratta prescelta, con possibilità di salita e discesa in tutte le fermate intermedie ricomprese nella tratta stessa.

Il sistema tariffario "Pegaso" prevede, per gli abbonamenti, una tariffazione scontata per cittadini residenti in Toscana, titolari di reddito con indicatore familiare Isee fino a € 36.151,98.

Le tariffe e le modalità di fruizione delle agevolazioni sono reperibili presso le biglietterie abilitate Pegaso e all'indirizzo web www.regione.toscana.it/tariffeisetrasporti. Informazioni anche al numero Clienti BluBus 848800730.

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

Per acquistare gli abbonamenti a tariffa "Pegaso" occorre la tessera personale di riconoscimento, valida tre anni e del costo di 6,00.

La tessera personale e l'abbonamento Pegaso sono in vendita presso le biglietterie di BluBus, di Trenitalia (Ferrovie dello Stato) e delle aziende di trasporto pubblico aderenti al sistema tariffario integrato Pegaso.

Il rilascio della "Tessera di Riconoscimento Pegaso" per abbonamenti interessanti i servizi marittimi viene effettuato esclusivamente dalle Biglietterie Toremar.

Le caratteristiche dei titoli di viaggio Pegaso sono:

- Abbonamento personale mensile: valido un mese di calendario, sul percorso di riferimento.
- Abbonamento personale annuale: valido 12 mesi di calendario, sul percorso di riferimento.
- Biglietto giornaliero: valido fino alle ore 24,00 del giorno di convalida. Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio (primo mezzo utilizzato); sul bigliet-

to deve essere riportato il nome del cliente e, in caso di controllo, deve essere mostrato insieme ad un documento di riconoscimento. Per l'acquisto non occorre la "Pegaso Card".

4.3.2 IL SISTEMA TARIFFARIO AZIENDALE

Servizio urbano di Pistoia - tariffa Gialla

Le tariffe Verde S1 e Rossa S2

Le tariffe extraurbane

La tariffa urbana Gialla si applica all'area urbana di Pistoia, che comprende anche tutte quelle località che hanno un flusso intenso di mobilità verso Pistoia e ne costituiscono una fascia periferica (vedi tabella pag. 29).

Le tariffe Verde e Rossa si applicano ai collegamenti da e per l'area urbana di Pistoia, rispettivamente per località che distano fino a 10 e 13 km circa dal capoluogo e che sono parte del territorio suburbano di Pistoia.

Le tariffe Verde e Rossa permettono di viaggiare senza alcun biglietto o abbonamento aggiuntivo su tutte le linee all'interno dell'area urbana Gialla di Pistoia. Per i collegamenti che non interessano l'area urbana si applicano le tariffe extraurbane.

Tabella delle località di limite per l'applicazione delle tariffe

Servizio urbano di Pistoia-tariffa Gialla - tariffa Verde S1 e tariffa Rossa S2:

Linea	PERCORSO	località inizio della tariffa extraurbana per la mobilità esterna all'area urbana (ex limite di tratta urbano)	Località limite dell'area urbana Tariffa Urbana GIALLA	Località limite dell'area Tariffa S1 VERDE	Località limite dell'area Tariffa S2 ROSSA
12	PISTOIA-AGLIANA	Nespolo	Chiazzano	Ponte alla Trave	S.Michele
13	PISTOIA –Olmi-QUARRATA	Ponte Autostrada	Bottegone	Olmi	Quarrata
14	PISTOIA-Cantaquillo-CASALGUIDI	Bonelle	Ponte Stella	Casalguidi	
21	PISTOIA-Gello-Stazzana-Campiglio-Statigliana- Villa di Cireglio	Capostrada	Gello-bv. Sarripoli	Campiglio; Stazzana ; Statigliana; Villa di Cireglio	
22	PISTOIA-Capostrada-S.Felice-Le Grazie	Capostrada	San Felice	Niccolini	Le Grazie
23	PISTOIA-Gello-Sarripoli-La Paladina-Grati-Fagno	Capostrada	Gello-bv. Sarripoli	Sarripoli	La Paladina
24	PISTOIA-Valdibrana-Fiano	Ponticino	Valdibrana	Fiano	
25	PISTOIA-PITECCIO	Capostrada	San Felice	Piteccio	Bertocci; Fabbiana; Castagno; Villa di Piteccio
25	PISTOIA-MONTALE-Tobbiana-Montemurlo-Oste	Pontenuovo-Paterno	bivio Chiesina M.se	Casa al Bosco	Montale
26	PISTOIA-Iano-Villa di Baggio-Baggio	Candeglia	La Valle	Iano / Villa di Baggio	Baggio
27	PISTOIA-Candeglia-Lupicciano	Candeglia	bivio Mattia	Lupicciano	
28	PISTOIA-Candeglia-Santomoro	Candeglia	bivio Mattia	Santomoro	
30	PISTOIA-Torbecchia-Arcigliano-S.Vito	bivio Arcigliano	Torbecchia	Arcigliano-S.Vito	
51	PISTOIA-Quarrata-Firenze	Ponte Autostrada	Bottegone	Olmi / Valenzatico	Quarrata
52	PISTOIA-Casalguidi-Lamporecchio-Mastromarco	Bonelle	Ponte Stella	Casalguidi / bv.Forrottoli	
53	PISTOIA-Monsummano-Cintolese-Lamporecchio/Montecatini	Spazzavento	Masotti	Ponte di Serravalle	
54	PISTOIA-Campotizzoro-S.Marcello-Casotti-Abetone-P.Pelago	Capostrada	Ponte Calciaiola	Borghetto	Cireglio
55	PISTOIA-Castellina di Serravalle-Serravalle Paese	Spazzavento	Masotti	Marrazzano; Serravalle P.se	Castellina
56	PISTOIA-Signorino-Porretta-Badi-Treppio	Capostrada	Ex Capolinea Copit Legno Rosso	La Cugna	
57	PISTOIA-Valdibure-Acquerino-L'Acqua-Lentula-Torri-Treppio	Candeglia	bivio Mattia	Lupicciano / La Corte	
58	PISTOIA-Bonelle-Casalguidi-Montemagno-Quarrata	Bonelle	Castel de' Fedi	Casalguidi / Santonuovo	
59	PISTOIA-Montagnana-Momigno-Femminamorta-Serra Pse	bivio S.Pierino in Vinci	La Verginina	Castagno	Montagnana
63	PISTOIA-Monsummano	Spazzavento	Masotti	Ponte di Serravalle	
77	PISTOIA-Villa di Cireglio-Selvapiana	Capostrada	Ponte Calciaiola	Villa di Cireglio	Selvapiana

Le linee "H", "M", 1, 3, 5, 15, 35, 76, 78 (escluso "Via Ceccarelli"), 79 e 84 rientrano interamente nell'area urbana di Pistoia (Tariffa Gialla)

PISTOIA - tariffe URBANE e Tariffe VERDE - S1 e ROSSA - S2

Tipologia titolo di viaggio	TARIFFA GIALLA RETE URBANA PISTOIA	TARIFFA VERDE - S1-	TARIFFA ROSSA - S2-
	validità 60 minuti	validità 75 minuti	validità 90 minuti
Biglietto orario	€ 1,20	€ 1,60	€ 2,15
Biglietto Orario Elettronico tramite SMS al n° 4860605	€ 1,40	--	--
Carnet 4 biglietti validità oraria	€ 4,00	€ 5,80	€ 7,60
Biglietto a bordo	€ 2,00	€ 2,50	€ 3,50
Biglietto giornaliero	€ 3,60	--	--
Biglietto giornaliero linea M-Sistema P&B (*) (**)	€ 1,20	--	--
Biglietto valido 2 corse Linea H oppure 2 corse estensione di titolo extraurbano	€ 0,90	--	--
Abbonamento mensile personale	€ 32,00	€ 35,00	€ 41,00
Abbonamento mensile impersonale	€ 40,00	--	--
Abbonamento mensile personale per studenti	€ 20,00	€ 29,00	€ 32,00
Abbonamento mensile personale linea M-Sistema P&B (**)	€ 17,00	--	--
Abbonamento mensile personale ISEE fascia 01	€ 4,00		
Abbonamento mensile personale ISEE fascia 02	€ 16,00		
Abbonamento mensile personale ISEE fascia 03	€ 19,00		
Abbonamento mensile personale ISEE fascia 04	€ 24,00		
Abbonamento trimestrale personale	--	€ 96,00	€ 106,00
Abbonamento annuale personale studenti (***)	€ 175,00	€ 248,00	€ 287,00
Abbonamento impersonale 6 mesi	€ 202,00	€ 212,00	€ 241,00
Abbonamento impersonale 12 mesi	€ 320,00	€ 350,00	€ 398,50
Abbonamento mensile personale Linea H oppure rete urbana integrativo di abbonamento extraurbano con capolinea in Pistoia con valid. mensile o superiore	€ 17,00	--	--
Abbonamento annuale personale linea M-Sistema P&B (**)	€ 140,00	--	--

(*) in vendita alle emittitrici presso i Parcheggi Cellini, Stadio, Pistoia Ovest, San Giorgio e Pertini.

(**) titoli di viaggio "Sistema P&B" sono validi sulla linea M-II Micco, linea 1, linea 3 e linea 15 (limitatamente al tratto da Porta Lucchese a Porta San Marco).

(***) Il pagamento dell'abbonamento annuale studenti" può essere effettuato in due rate di uguale importo, pari ciascuna al 50% del costo complessivo dell'abbonamento. Prima rata: rilascio del tagliando valido per il periodo settembre-dicembre; seconda: rilascio tagliando valido per il periodo gennaio-agosto.

Servizio urbano di Montecatini Terme e servizio urbano di Pescia – le tariffe

DESCRIZIONE TITOLO	TARIFFA
Biglietto orario urbano valid. 60'	€ 1,15
Biglietto acquistato a bordo	€ 1,50
Abbonamento mensile personale	€ 29,00
Abbonamento mensile studenti	€ 19,00
Abbonamento mensile impersonale	€ 36,50

Per i collegamenti che interessano località esterne alle aree urbane di Pistoia, di Montecatini T., di Pescia, si applicano le tariffe extraurbane.

Sulle corse BluBus è possibile acquistare il biglietto a bordo, a tariffa maggiorata. Il biglietto si acquista dall'autista, alla salita sul bus con denaro contato, e deve essere convalidato alla apposita macchinetta.

tariffe EXTRAURBANE							
Codice tariffa	km	Biglietto Corsa semplice	Abbonamento personale mensile	Abbonamento personale mensile Studenti	Abbonamento personale settimanale	Abbonamento personale trimestrale	Abbonamento personale annuale studenti (*)
A	fino a 5	€ 1,20	€ 33,00	€ 31,50	€ 13,15	€ 85,00	€ 232,00
B	5,1-10	€ 1,60	€ 35,00	€ 35,00	€ 13,30	€ 96,00	€ 270,00
C	10,1-15	€ 2,15	€ 41,00	€ 39,00	€ 15,20	€ 106,00	€ 299,00
D	15,1-20	€ 2,30	€ 44,00	€ 42,40	€ 17,80	€ 115,00	€ 319,00
E	20,1-25	€ 2,70	€ 49,00	€ 46,10	€ 19,30	€ 125,00	€ 339,00
F	25,1-30	€ 3,05	€ 52,00	€ 49,50	€ 20,40	€ 134,20	€ 378,00
G	30,1-40	€ 3,40	€ 55,00	€ 52,30	€ 21,55	€ 141,50	€ 399,00
AB	40,1-50	€ 3,90	€ 61,00	€ 58,10	€ 22,45	€ 158,00	€ 441,00
AC	50,1-60	€ 4,45	€ 68,00	€ 64,10	€ 23,80	€ 174,00	€ 486,00
AF	60,1-70	€ 4,90	€ 74,00	€ 70,00	€ 25,10	€ 190,00	€ 540,00
AH	70,1-80	€ 5,50	€ 80,00	€ 76,00	€ 27,50	€ 205,00	€ 597,00
BC	80,1-90	€ 6,00	€ 86,00	€ 82,00	€ 27,50	€ 222,00	€ 646,00
BE	90,1-100	€ 6,60	€ 89,00	€ 87,80	€ 29,90	€ 238,00	€ 690,00

Nota (*): Il pagamento dell'“abbonamento annuale studenti” può essere effettuato in due rate di uguale importo, pari ciascuna al 50% del costo complessivo dell'abbonamento. La prima rata consente il rilascio del tagliando valido per il periodo settembre-dicembre, la seconda consente il rilascio del tagliando valido per il periodo gennaio-agosto. Il secondo tagliando può essere rilasciato soltanto se è stato emesso il primo.

TARIFFE delle linee regionali

“R003 Firenze-Montecatini T.” via Autostrada e “R004 Firenze-Pistoia” via Autostrada

Le linee di competenza regionale con percorso via autostrada “R003 Firenze - Montecatini Terme” e “R004 Firenze - Pistoia” sono soggette a specifiche tariffe, riportate nella tabella che segue. Per gli abbonamenti è prevista, oltre alla tariffa ordinaria, la tariffa agevolata riservata ai cittadini residenti in Toscana che siano titolari di reddito familiare ISEE inferiore ad € 36.151,98. Per ottenere l'agevolazione “ISEE” l'utente dovrà esibire, all'acquisto dell'abbonamento ed ai controlli a bordo, il “Tagliando ISEE TPL” regionale. Per informazioni: NumeroClienti BluBus 848.800.730, sito www.blubus.it e sito <http://www.regione.toscana.it/-/trasporto-pubblico-locale-abbonamenti-ed-agevolazioni-isee>

Tariffe Linee via Autostrada "Firenze - Montecatini T." e "Firenze - Pistoia"					ABBONAMENTO PERSONALE SETTIMANALE	
fascia km	cod. tariffa	PERCORSO	Biglietto corsa semplice	Biglietto a bordo	Tariffa ordinaria	con reddito Isee INF. a € 36.151,98
10,1-15	C	da FIRENZE a Centro Direzionale Autostrade	€ 2,20	€ 3,00	€ 17,50	€ 14,50
25,1-30	F	da PISTOIA a Centro Direzionale Autostrade	€ 3,20	€ 4,00	€ 23,00	€ 19,40
30,1-40	G	da PISTOIA a FIRENZE via autostrada	€ 4,00	€ 5,00	€ 26,20	€ 21,80
30,1-40	G	da MONTECATINI T. a Centro Direz. Autostrade	€ 4,00	€ 5,00	€ 26,20	€ 21,80
40,1-50	AB	da MONTECATINI T. a FIRENZE via autostrada	€ 4,50	€ 5,00	€ 29,80	€ 24,80

fascia km	cod. tariffa	PERCORSO	ABBONAMENTO PERSONALE MENSILE		ABBONAMENTO PERSONALE TRIMESTRALE	
			Tariffa ordinaria	con reddito Isee INF. a € 36.151,98	Tariffa ordinaria	con reddito Isee INF. a € 36.151,98
10,1-15	C	da FIRENZE a Centro Direzionale Autostrade	€ 46,50	€ 39,00	€ 126,00	€ 106,00
25,1-30	F	da PISTOIA a Centro Direzionale Autostrade	€ 59,00	€ 49,50	€ 160,00	€ 134,20
30,1-40	G	da PISTOIA a FIRENZE via autostrada	€ 65,50	€ 54,50	€ 177,00	€ 147,00
30,1-40	G	da MONTECATINI T. a Centro Direz. Autostrade	€ 65,50	€ 54,50	€ 177,00	€ 147,00
40,1-50	AB	da MONTECATINI T. a FIRENZE via autostrada	€ 74,50	€ 62,00	€ 202,50	€ 167,50

fascia km	cod. tariffa	PERCORSO	ABBONAMENTO PERSONALE ANNUALE STUDENTI (*)	
			Tariffa ordinaria	con reddito Isee INF. a € 36.151,98
10,1-15	C	da FIRENZE a Centro Direzionale Autostrade	€ 345,00	€ 290,00
25,1-30	F	da PISTOIA a Centro Direzionale Autostrade	€ 435,00	€ 365,00
30,1-40	G	da PISTOIA a FIRENZE via autostrada	€ 485,00	€ 403,00
30,1-40	G	da MONTECATINI T. a Centro Direz. Autostrade	€ 485,00	€ 403,00
40,1-50	AB	da MONTECATINI T. a FIRENZE via autostrada	€ 548,00	€ 457,00

Nota (*): Il pagamento dell' "abbonamento annuale studenti" può essere effettuato in due rate di uguale importo, pari ciascuna al 50% del costo complessivo dell'abbonamento. La prima rata consente il rilascio del tagliando valido per il periodo settembre-dicembre, la seconda consente il rilascio del tagliando valido per il periodo gennaio-agosto. Il secondo tagliando può essere rilasciato soltanto se è stato emesso il primo.

Sulle corse BluBus è possibile acquistare il biglietto a bordo, a tariffa maggiorata. Il biglietto si acquista dall'autista, con denaro contato, e deve essere convalidato alla apposita macchinetta.

Tariffe biglietti in vettura

Biglietto urbano	validità	60 minuti	€ 2,00
Biglietto Urbano Pescia o Montecatini T.	validità	60 minuti	€ 1,50
Biglietto suburbano tariffa S1	validità	75 minuti	€ 2,50
Biglietto suburbano tariffa S2	validità	90 minuti	€ 3,50

Biglietto extraurbano	fino a 5 km	€ 2,50
Biglietto extraurbano	fino a 10 km	
Biglietto extraurbano	fino a 15 km	€ 3,50
Biglietto extraurbano	fino a 20 km	
Biglietto extraurbano	fino a 25 km	€ 4,00
Biglietto extraurbano	fino a 30 km	
Biglietto extraurbano	fino a 40 km	€ 4,50
Biglietto extraurbano	fino a 50 km	€ 4,50

4.3.3 I TITOLI DI VIAGGIO BLUBUS – Caratteristiche e modalità di utilizzo

La “Registrazione” – Necessaria per poter acquistare l’abbonamento “personale”, la “Registrazione” assegna all’utente il “Numero personale” che deve essere riportato sul tagliando di abbonamento unitamente agli altri dati richiesti. La “registrazione” si effettua presso le Agenzie BluBus, compilando l’apposito modulo in distribuzione presso le Agenzie e scaricabile dal sito www.blubus.it. Ha validità 5 anni e costa € 5,00. Nel corso della validità della “Registrazione” ogni variazione (di percorso, dei dati personali etc.) è gratuita.

In caso di acquisto contestuale di abbonamento per la rete urbana di Pistoia “PISTOIAISEE” la “registrazione” costa € 0,50.

I Biglietti

Il biglietto deve essere convalidato a bordo del bus, all’apposita macchinetta, appena il viaggiatore sale a bordo. Se trattasi di biglietto con validità oraria, deve essere convalidato al primo viaggio effettuato, da cui decorre la validità del biglietto. Il biglietto convalidato non è cedibile.

Il biglietto con validità oraria (urbano e tariffa Verde-S1 e Rossa-S2) ha validità dall’ora della convalida.

Il biglietto urbano valido per l’intera giornata vale fino alle 24.00 del giorno in cui è stato convalidato.

Il biglietto di corsa semplice extraurbano è valido per il percorso o la fascia chilometrica indicata. Non sono ammesse fermate intermedie.

BIGLIETTO ELETTRONICO URBANO PISTOIA - si acquista prima di salire sul bus inviando SMS con scritto PISTOIA al n. 4860605. Costo € 1,40 più il costo dell’SMS, vale 60 minuti. Disponibile per i clienti TIM, VODAFONE, WIND e 3 ITALIA.

Gli Abbonamenti

L’abbonamento deve essere convalidato all’apposita macchinetta a bordo del

bus, al primo viaggio effettuato nel periodo di validità dell'abbonamento stesso.

ABBONAMENTO PERSONALE

Acquistabile previa "registrazione" quale abbonato, ad eventuali controlli da parte di personale autorizzato, l'abbonamento deve essere mostrato unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Sul tagliando di abbonamento devono essere riportati a cura dell'abbonato i dati richiesti, qualora non vi siano già prestampati in fase di rilascio.

Tutti i tipi di abbonamento sono validi nel periodo e sul percorso indicato, per un numero illimitato di viaggi.

L'abbonamento mensile è valido per l'intero mese di calendario indicato sul tagliando.

L'abbonamento trimestrale (semestrale) è valido per i tre (sei) mesi di calendario indicati sul tagliando.

L'abbonamento 12 mesi o annuale è valido per i dodici mesi di calendario indicati sul tagliando.

L'abbonamento 12 mesi studenti è valido dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo.

L'abbonamento settimanale è valido nella settimana indicata sul tagliando (dal lunedì alla domenica).

LA TARIFFA "STUDENTI"

La tariffa "Studenti" è riservata a giovani:

- iscritti alla Scuola dell'infanzia, alla scuola elementare, media inferiore e media superiore fino al 20° anno di età;
- Iscritti all'Università o a corso di formazione professionale finanziato dalla Regione Toscana o dagli Enti delegati fino al 26° anno di età.

Per avere diritto alla tariffa "Studenti" l'interessato o, in caso di minore chi ne esercita la potestà genitoriale, attesterà la condizione di "Studente" con procedura di autocertificazione su apposito modulo BluBus.

L'ABBONAMENTO PERSONALE MENSILE PISTOIA-ISEE - valido per la rete urbana di Pistoia

E' in vendita a tariffa speciale presso la biglietteria Copit - BluBus di Pistoia, riservato a cittadini residenti nel Comune di Pistoia con reddito familiare Isee entro i limiti stabiliti. Per il rilascio occorre presentare e consegnare in fotocopia un documento di riconoscimento valido, l'attestazione del reddito ISEE ed il modulo di richiesta disponibile in biglietteria e scaricabile dal sito www.blubus.it.

TARIFFA URBANO PISTOIA ISEE	
REDDITO ISEE	Abbonamento mensile personale rete urbana di Pistoia
Fino a € 5.000,00	€ 4,00
Da € 5.001,00 a € 7.500,00	€ 16,00
Da € 7.501,00 a € 9.000,00	€ 19,00
Da € 9.001,00 a € 12.000,00	€ 24,00

ABBONAMENTO IMPERSONALE

L'abbonamento "impersonale" non necessita di "Registrazione". Ha identiche caratteristiche di validità dell'abbonamento personale, ma non vi è un intestatario.

Servizio Urbano di Pistoia - SISTEMA PARK&BUS: i parcheggi scambiatori e le linee di bus navetta

I parcheggi scambiatori di Pistoia: Cellini (Via Cellini), Stadio (situato tra Via delle Olimpiadi e Viale Marini), Pistoia Ovest (accesso auto da Via Panconi), Pertini (accesso auto da Viale Pacinotti, area ex-Breda) e San Giorgio (accesso auto da Via Ciliegiole) sono collegati con il centro di Pistoia da bus navetta.

Il biglietto giornaliero e gli abbonamenti al bus mensile ed annuale "Sistema Park&Bus" (vedi tabella pag. 30) sono validi sulle seguenti linee che formano il Sistema Park&Bus per percorsi all'interno delle Porte di Pistoia - Porta al Borgo, Porta Lucchese, Porta Carratica e Porta San Marco:-

linea M-II Micco (Parcheggio Stadio-Piazza San Francesco-Stazione-Parcheggio Cellini);

linea 1 (Park Stadio Piazza Oplà - Stazione);

linea 3 (Piazza D.Alighieri Stazione FS - Via Savonarola Stazione Ferroviaria Pistoia Ovest)

linea 15 Gello-Stazione-Candeglia, quest'ultima limitatamente al tratto compreso tra PORTA LUCCHESE a PORTA SAN MARCO, in funzione di navetta per i parcheggi Pertini e San Giorgio.

I biglietti bus Sistema Park&Bus sono in vendita alle emittitrici situate presso i parcheggi sopra indicati.

Sulle linee che formano il "SISTEMA PARK&BUS sono validi i titoli di viaggio del Sistema Park&Bus e delle seguenti tariffe: "Urbano di Pistoia", "Verde-S1" e "Rossa-S2".

LINEA "M-IL MICCO" DEL SERVIZIO URBANO DI PISTOIA - TARIFFAZIONE

Sulla linea "M" sono validi i seguenti titoli di viaggio:

- tutti i titoli di viaggio "Sistema P&B";

- tutti i titoli di viaggio del sistema tariffario "Urbano di Pistoia", "Verde S1", "Rossa S2"

La linea "M-II Micco" è gratuita nel tratto Stazione-Piazza San Francesco per i viaggiatori in possesso di un biglietto BluBus convalidato nella giornata, o di un abbonamento "BluBus" o "Pegaso" in corso di validità.

LINEA "H" BUS NAVETTA PER L'OSPEDALE SAN JACOPO - PISTOIA. TARIFFE

Per viaggiare sulla linea "H" è disponibile il biglietto speciale "Linea H" valido 2 corse, costo € 0,90. E' in vendita presso la Biglietteria Copit-BluBus di Pistoia, Via XX Settembre 71 (Stazione) ed al punto vendita BluBus interno all'Ospedale San Jacopo. E' inoltre disponibile l'abbonamento mensile personale, costo € 17,00.

Sulla linea "H" sono inoltre validi tutti i titoli di viaggio della tariffa "Urbano di Pistoia" e delle tariffe "S1" ed "S2".

TARIFFE dei SERVIZI SOSTITUTIVI A PRENOTAZIONE AREE MONTANE DEL COMUNE DI PESCIA

Tariffa 1.... € 1,00: Percorsi: Pescia - da/per - Pietrabuona, Medicina, Fibbialla, Aramo, Calamari, Ponte di Sorana, Ponte di Castelvecchio.

Tariffa 2.... € 1,50: Percorsi: Pescia - da/per - San Quirico, Castelvecchio, Stiappa, Pontito, Vellano, Macchino, Sorana.

I biglietti sono in vendita a bordo del veicolo, direttamente dall'autista, senza alcun sovrapprezzo. Il biglietto deve essere convalidato, mostrandolo all'autista il quale vi apporrà data ed ora di effettuazione del servizio.

POOL TARIFFARIO BLUBUS - CAP

Le tariffe del pool tariffario sono valide sul percorso svolto in sovrapposizione dalle Società BluBus e CAP compreso nel tratto tra Firenze e loc. Casa Rossa (linea BluBus "51 - Firenze - Poggio a Caiano-Olmi-Quarrata-Pistoia").

Per l'acquisto di abbonamento "pool Cap-BluBus" è necessaria l'apposita "tessera di riconoscimento pool Cap-BluBus", rilasciata presso le Biglietterie Cap-BluBus di Firenze e BluBus di Pistoia. La tessera ha validità 5 anni; costo € 5,00.

Tariffe pool BluBus-CAP					
Cod. tariffa	Fascia km	Biglietto	Abbonamento settimanale personale (*)	Abbonamento personale mensile	Abbonamento personale trimestrale
PA	0,1/5,0	€ 1,10	€ 12,00	€ 30,00	€ 80,00
PB	5,1/10,0	€ 1,60	€ 13,30	€ 35,20	€ 96,00
PC	10,1/15,0	€ 2,05	€ 14,50	€ 39,00	€ 106,00
PD	15,1/20,0	€ 2,20	€ 17,00	€ 42,40	€ 115,00
PE	20,1/25,0	€ 2,50	€ 18,20	€ 46,50	€ 124,00
PF	25,1/30,0	€ 2,90	€ 19,40	€ 49,50	€ 134,20
PG	30,1/40,0	€ 3,25	€ 20,60	€ 52,30	€ 141,50
PAB	40,1/50,0	€ 3,70	€ 21,30	€ 58,10	€ 158,00
PAC	50,1/60,0	€ 4,00	€ 23,20	€ 66,00	€ 175,00
PAF	60,1/70,0	€ 4,50	€ 24,50	€ 70,00	€ 183,00
PAH	70,1/80,0	€ 5,20	€ 25,80	€ 75,20	€ 198,50
PBC	80,1/90,0	€ 5,70	€ 26,10	€ 82,00	€ 222,00
PBE	90,1/100	€ 6,30	€ 28,50	€ 87,80	€ 238,00

I titoli di viaggio "pool BluBus-Cap" sono in vendita presso l'agenzia/biglietteria Cap-BluBus di Firenze e nei punti vendita dell'area interessata.

Nota: (*) l'abbonamento settimanale vale dal lunedì alla domenica della settimana in cui è stato convalidato.

4.3.4 TARIFFE AGEVOLATE STABILITE DALLA REGIONE TOSCANA

(Rif. legge Regionale 100/98 e Delib. di Giunta Regionale 27/99 e s. m.)

I cittadini residenti nel territorio della regione Toscana che appartengono ad una delle sottoindicate categorie, hanno diritto al rilascio di una tessera valida per l'acquisto di biglietti e abbonamenti a tariffa agevolata. La tessera vale 5 anni, costa € 5,00

Ne hanno diritto:

- invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- soggetti privi della vista o sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2 aprile 1968 n. 482;
- persone disabili riconosciute in situazione di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della L. 3 febbraio 1992 n. 104;

- e) invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alle leggi 28 marzo 1968 n. 406, 11 febbraio 1980 n. 18 e 21 novembre 1988 n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11 ottobre 1990 n. 289;
- f) mutilati o invalidi di guerra;
- g) Cavalieri di Vittorio Veneto, i titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge 16 marzo 1983, n. 75 (Concessione di un diploma d'onore attestante la qualifica di combattente per la libertà d'Italia 1943-1945), i decorati al valor militare, i perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- h) Cittadini di età superiore ai sessantacinque anni:
1. se celibi, vedovi, liberi di stato o giuridicamente separati, percettori di un reddito annuo personale ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n.140 e successive modificazioni;
 2. se coniugati, qualora il reddito personale del richiedente non superi quello indicato al punto 1) ed il reddito annuale di coppia non superi 2,5 volte il medesimo limite, ovvero se il reddito del richiedente superi quello indicato al punto 1) ma il reddito di coppia non superi il doppio del medesimo limite.
- Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%.

BIGLIETTI ED ABBONAMENTI AGEVOLATI - LEGGE REGIONALE 100/98 e s. m.	
BIGLIETTO GIORNALIERO URBANO PISTOIA	€ 1,20
BIGLIETTO GIORNALIERO URBANO MONTECATINI T./PESCIA	€ 1,15
BIGLIETTO A/R EXTRAURBANO < 50 KM.	€ 1,20
BIGLIETTO A/R EXTRAURBANO > 50 KM.	€ 4,45
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO	€ 61,97
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO MINIMO INPS	€ 37,18
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO < 50 KM	€ 103,29
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO < 50 KM MINIMO INPS	€ 61,97
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO > 50 KM	€ 196,25
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO > 50 KM MINIMO INPS	€ 117,75
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO < 50 KM	€ 154,94
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO < 50 KM MINIMO INPS	€ 92,96
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO > 50 KM	€ 232,41
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO > 50 KM MINIMO INPS	€ 139,44

La validità dei titoli di viaggio rilasciati in base alla presente normativa ad invalidi che abbiano diritto di accompagnamento, viene estesa senza sovrapprezzo all'accompagnatore.

4.3.5 Libera circolazione sui servizi di linea

Cittadini che per effetto di disposizioni di legge possono viaggiare liberamente sui mezzi di trasporto pubblico nei limiti territoriali stabiliti dalle stesse disposizioni, purché possano dimostrare la loro appartenenza alle categorie indicate mediante tesserino di riconoscimento e/o indossando la divisa del corpo di appartenenza:

- Funzionari di ispezione del Ministero dei Trasporti (R.D. 9 maggio 1912, n° 1447 - art. 197).
- Funzionari di Pubblica Sicurezza (R.D. 27 maggio 1923, n° 1176 - art. 7).
- Militari di Guardia di Finanza in divisa o in abito civile (R.D. 31 dicembre 1923, n° 3170 - art. 18)
- Carabinieri in divisa o muniti di segno di riconoscimento (R.D.L. 2 aprile 1925, n° 382 - art. 4)
- Agenti di pubblica sicurezza in divisa o muniti di segno di riconoscimento (R.D.L. 2 aprile 1925, n°383 - art. 18).
- Agenti di custodia con tessera di riconoscimento (D.D.L. 21 agosto 1945, n° 508 - art. 33).
- Vigili del fuoco (R.D.L. 27 dicembre 1941, n° 1570 art. 8).
- Funzionari degli uffici imposte di fabbricazione (D.L. 26 aprile 1945, n° 223 - allegato h).
- Dipendenti ANAS in servizio di polizia stradale(D.L. 7 febbraio 1961, N° 59 - art. 41).
- Dipendenti della Provincia affidataria del servizio e dipendenti regionali, che svolgono funzioni ispettive sul servizio (comunicazione degli Enti).
- Funzionari e agenti dell'IG MCTC (D.L. 14 giugno 1949, n° 410 - art. 13).

Inoltre, per assimilazione, possono fruire della libera circolazione in quanto aventi qualifica di ufficiale di Polizia Giudiziaria:

- gli ispettori delle PP.TT.,
 - gli Ispettori del Lavoro,
 - gli addetti alla Vigilanza dell'Ispettorato del lavoro con mansioni di ispettore del Lavoro,
 - I vigili urbani, i vigili edilizi e vigili sanitari (in virtù dell'art. 18 del T.U. 31 agosto 1907, n° 690)
 - Personale del Corpo Forestale dello Stato con qualifiche permanenti di polizia (L.6 febbraio 2004 n°36-art.3)
- agenti sotto indicati abilitati al servizio di polizia stradale Art. 12 C.d.s. Comma 3 :
- a. personale dell'Ispettorato generale per la circolazione e la sicurezza stradale, dell'Amministrazione centrale e periferica del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, del Dipartimento per i trasporti terrestri appartenente al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dal personale dell'A.N.A.S.;
 - b. personale degli uffici competenti in materia di viabilità delle regioni, delle province e dei comuni, limitatamente alle violazioni commesse sulle strade di proprietà degli enti da cui dipendono;

- c. dipendenti dello Stato, delle province e dei comuni aventi la qualifica o le funzioni di cantoniere, limitatamente alle violazioni commesse sulle strade o sui tratti di strade affidate alla loro sorveglianza.

4.4 Acquisto Titoli di Viaggio – anno 2016

4.4.1 Dove si comprano i biglietti e gli abbonamenti

Le biglietterie aziendali

- PISTOIA, Via XX Settembre, 71 - Stazione FS - tel. 0573-363243
orario: feriale dalle 6.15 alle 20.00
(chiuso dalle 9.25 alle 9.35 e dalle 16.00 alle 16.10)
festivo dalle 7.00 alle 20.00
(chiuso dalle 9,25 alle 9.35 e dalle 16.30 alle 16.40)
- FIRENZE, Largo Alinari, 10 (biglietteria CAP)
Orario: giorni feriali dalle 6.40 alle 19.55; giorni festivi dalle 7.00 alle 19.55
- S. MARCELLO PISTOIESE, Via Roma, 160 - tel. 0573-630130
orario: solo giorni feriali dalle 8.00 alle 9.00 e dalle 10.00 alle 13.55
- EMPOLI, Viale Palestro - tel. 0571-74194
Orario: solo giorni feriali dalle 6.45 alle 19.00
- MONTECATINI TERME - Piazza Italia - tel. 0572-911781
Orario: giorni feriali dal lunedì al sabato: dalle 6.40 alle 10.05; dalle 10.40 alle 16.05; dalle 16.40 alle 19.15.
Domenica chiuso
Festivi infrasettimanali dalle 13.20 alle 19.00
- PESCIA - Piazza XX Settembre, 16 - tel. 0572-47066
Orario: giorni feriali dal lunedì al sabato: dalle 7,00 alle 10,05; dalle 10,35 alle 13,10.
Domenica e festivi infrasettimanali: chiuso

Ulteriori punti vendita

I titoli di viaggio BluBus sono in vendita anche in 407 rivendite distribuite sul territorio. L'elenco completo dei punti vendita è consultabile presso le agenzie BluBus e sul sito internet www.blubus.it.

Le rivendite sono così ripartite per categoria merceologica:

ALIMENTARI	47
BAR	122
CIRCOLI RICREATIVI	18
EDICOLE	80
RISTORANTI	4
TABACCHERIE	103
ESERCIZI VARI	33

I titoli di viaggio BluBus possono essere acquistati anche per mezzo delle seguenti emettitrici automatiche:

S. Marcello Pistoiese c/o Agenzia Blubus - Via Roma, 160

Pracchia c/o Stazione Ferroviaria

Pistoia c/o Supermercato Esselunga - Viale Matteotti

Pistoia c/o Supermercato Coop - Viale Adua

Emettitrici automatiche dei biglietti del "Sistema Park&Bus":

Parcheggio Cellini: Via Martiri della Fortezza

Parcheggio Stadio - Piazza Oplà: Via delle Olimpiadi

Parcheggio Pistoia Ovest: Via Panconi

Parcheggio San Giorgio - Parcheggio Pertini: Via S. Pertini lato sud (prossimità V. Ciliegiole)

BIGLIETTO ELETTRONICO URBANO PISTOIA - si acquista prima di salire sul bus inviando SMS con scritto PISTOIA al n. 4860605. Costo € 1,40 più il costo dell'SMS. Disponibile per i clienti TIM, VODAFONE, WIND e 3 ITALIA.

Su tutte le corse di linea BluBus è possibile acquistare il biglietto a bordo, direttamente dal conducente, con denaro contato, salendo dalla porta anteriore.

Le tariffe dei biglietti a bordo sono riportate a pag. 33.

4.4.2 Duplicati di tessere di riconoscimento ed abbonamento personale

E' possibile richiedere, in caso di smarrimento o furto, il duplicato della tessera di riconoscimento e/o dell'abbonamento personale.

Il duplicato dell'abbonamento personale può essere rilasciato esclusivamente se l'abbonamento è stato acquistato presso le Biglietterie aziendali, con emissione tramite il sistema informatico e quindi tracciabile. Sono duplicabili gli abbonamenti annuali studenti, anche se prenotati presso un punto vendita, in quanto emessi dal sistema informatico aziendale.

Per ottenere il duplicato, occorre farne richiesta, compilando l'apposito modulo, presso le Biglietterie aziendali. In caso di furto è necessario allegare copia della denuncia sporta alle Autorità.

DIRITTI FISSI dovuti per richiedere un duplicato

Duplicato di Abbonamento personale BLUBUS	€ 2,60
---	--------

Duplicato di Tessera di riconoscimento	
--	--

(Agevolata Regione Toscana, Pool BluBus-Cap)	€ 4,13
--	--------

Duplicato di "registrazione" BluBus	GRATUITO
-------------------------------------	----------

Tariffa PEGASO - Duplicato di abbonamento personale	GRATUITO
---	----------

Tariffa PEGASO - Duplicato di tessera di riconoscimento	€ 4,00
---	--------

4.4.3 Rimborso di titoli di viaggio per mancato utilizzo

1. RIMBORSABILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO E MODALITÀ

a. Sono rimborsabili per mancato utilizzo esclusivamente titoli di viaggio BluBus,

alle condizioni e con le modalità di seguito definite.

- b. **Non sono rimborsabili tutti i diritti fissi**, solo quale esempio si ricorda: “registrazione”, “richiesta di duplicato” anche qualora il duplicato non possa essere rilasciato per assenza del titolo di viaggio;
- c. **Non sono rimborsabili i titoli di viaggio** rilasciati in base al sistema tariffario agevolato L. R.Toscana n° 100/1998;
- d. **Non sono rimborsabili i titoli di viaggio “Pegaso”**.
- e. I rimborsi per mancato utilizzo di titolo di viaggio BluBus vengono erogati esclusivamente mediante “buono di credito” valido per l’acquisto di titoli di viaggio BluBus, ricorrendo le condizioni sotto definite.
- f. La richiesta di rimborso degli abbonamenti personali può essere avanzata dal titolare dell’abbonamento stesso oppure da persona esplicitamente delegata o da chi esercita le funzioni parentali in caso di minore (previa dichiarazione in autocertificazione) o dall’erede/dagli eredi (previa dichiarazione in autocertificazione) in caso di decesso del titolare dell’abbonamento.
- g. Per richiedere il rimborso per mancato utilizzo del titolo di viaggio, l’utente utilizzerà l’apposito modulo disponibile presso le Biglietterie aziendali, presso URP e scaricabile dal sito internet www.blubus.it allegando in originale il titolo di viaggio di cui viene chiesto il rimborso.

Il modulo, compilato, sottoscritto dal richiedente e corredato del titolo di viaggio in originale di cui viene chiesto il rimborso, dovrà essere consegnato presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (Pistoia, Via F. Pacini 47), oppure presso le Biglietterie aziendali oppure inviato a mezzo del servizio postale, in questo caso fa fede la data del timbro postale.

Il calcolo del rimborso decorre dalla data di restituzione del titolo di viaggio.

Stabilito tutto quanto sopra, si applicano le seguenti regole per il rimborso di titoli di viaggio BluBus:

2.RIMBORSO BIGLIETTI

- a. NON sono rimborsabili i biglietti di corsa semplice, i biglietti multipli ed i biglietti giornalieri.
- b. Esclusivamente in caso di variazione tariffaria, sono sostituibili i biglietti acquistati con le tariffe precedentemente valide, anche multipli purchè integri, con biglietti di nuova emissione, per un valore complessivo uguale oppure superio-

re previo pagamento della differenza.

La procedura e la tempistica sono stabilite con apposita comunicazione.

- c. Sono fatte salve le modalità di rimborso eventualmente specificamente previste per servizi speciali (autolinea stagionale Quarrata-Pistoia-Viareggio).

3.ABBONAMENTI IMPERSONALI: non sono rimborsabili.

4. ABBONAMENTI PERSONALI - Il tagliando di abbonamento restituito deve essere integro e privo di alterazioni.

a) Rimborso di abbonamenti restituiti PRIMA della decorrenza di validità:

sono integralmente rimborsati se riconsegnati presso gli uffici aziendali o le Biglietterie aziendali oppure inviati a mezzo del servizio postale (fa fede la data del timbro postale) entro:

- **abbonamento settimanale:** l'ultimo giorno della settimana precedente di decorrenza della validità o, per giustificato motivo, entro il primo giorno di decorrenza di validità indipendentemente che si tratti di giorno festivo.
- **abbonamento mensile, plurimensile o annuale:** l'ultimo giorno del mese precedente di decorrenza della validità o, per giustificato motivo, entro il primo giorno di decorrenza di validità indipendentemente che si tratti di giorno festivo.

b) Rimborso di abbonamenti restituiti NEL CORSO del periodo di validità:

1. Abbonamento Settimanale

Rimborso del 50% se riconsegnato entro il secondo giorno di validità (martedì), altrimenti non è riconosciuto alcun rimborso.

2. Abbonamento Mensile

Rimborso del 50% se riconsegnato entro il decimo giorno di validità, altrimenti non è riconosciuto alcun rimborso.

3. Abbonamento Trimestrale

Rimborso così determinato:

tariffa pagata decurtata dell'importo dato dai mesi interi usufruiti moltiplicato la tariffa dell'abbonamento mensile della fascia km corrispondente maggiorato di € 5.00 per diritti di segreteria.

4. Abbonamento Annuale studenti

Ai fini del rimborso, si considera esclusivamente il periodo da settembre a giugno inclusi. Non vengono pertanto considerati i mesi di luglio ed agosto.

- In caso di acquisto non rateizzato o di richiesta di rimborso nel periodo di validità del 2. tagliando: tariffa pagata (tariffa dell'abbonamento - non della rata) decurtata dell'importo dato dai mesi interi usufruiti moltiplicato la tariffa dell'abbonamento mensile studenti della fascia km corrispondente maggiorato di € 5.00 per diritti di segreteria;
- In caso di acquisto rateizzato con richiesta di rimborso nel periodo di validità

della 1. Rata: tariffa pagata (tariffa della rata) decurtata dell'importo dato dai mesi interi usufruiti moltiplicato la tariffa dell'abbonamento mensile studenti della fascia km corrispondente maggiorato di € 5.00 per diritti di segreteria.

4.5 Condizioni e tariffe per il trasporto bagagli

È consentito trasportare gratuitamente due valigie di peso complessivo non superiore a kg. 10 e non superiori alle dimensioni di cm. 50x30x25. La tariffa dovuta per il bagaglio non in franchigia è pari ad un biglietto dello stesso importo di quello pagato dal passeggero, da convalidare all'inizio della corsa.

I colli eccedenti tali limiti dovranno essere sistemati nella bauliera del veicolo e dovrà essere pagato un biglietto, di uguale tariffa come per il viaggiatore, per ciascun collo trasportato.

Sulle corse BluBus effettuate da Trasporti Toscani (TT) il carico e scarico dei bagagli nelle bauliere può avvenire solo presso i capolinea delle linee.

Sulle corse BluBus Copit le operazioni di carico e scarico dei bagagli nelle bauliere potranno essere effettuate direttamente dal cliente, se necessarie lungo il percorso e se questo non pregiudica la sicurezza dell'operazione.

Trasporto sci: per il trasporto degli sci a seguito del viaggiatore dovrà essere pagato un biglietto di uguale tariffa come per il viaggiatore da convalidare all'inizio della corsa.

4.6 Condizioni di trasporto

4.6.1 Condizioni e tariffe per il trasporto animali

Il trasporto di cani è ammesso soltanto se muniti di museruola e di guinzaglio dietro pagamento di regolare titolo di viaggio. I cani di piccola taglia viaggiano gratuitamente, a condizione che non occupino lo spazio di un sedile.

Ogni passeggero può portare con sé un solo cane.

È gratuito il trasporto di cani guida per non vedenti. Se richiesto dal conducente e/o dai passeggeri, il cane guida deve essere munito di museruola.

Il trasporto di altri animali domestici di piccola taglia è gratuito purché racchiusi in idonei contenitori ed a condizione che non occupino lo spazio di un sedile.

È comunque vietato il trasporto di animali che possano in qualunque modo recare danno o molestia ai passeggeri.

4.6.2 Condizioni e tariffe per trasporto bambini

I bambini di altezza non superiore ad un metro, accompagnati da un viaggiatore adulto, sono trasportati gratuitamente; oltre tale limite pagano la tariffa ordinaria.

Nel caso in cui un viaggiatore accompagni più di un bambino, solo uno di questi viaggerà gratuitamente, permanendo l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria per gli altri.

4.6.3 Condizioni per il trasporto di passeggeri; carrozzine per bambini; biciclette.

Passeggeri: i passeggeri pieghevoli possono essere trasportati purché ripiegati ed il bambino deve essere custodito dalla persona che lo accompagna.

Trasporto biciclette; trasporto carrozzine per bambini: esclusivamente sui servizi extraurbani BluBus-Copit e subordinatamente alla disponibilità di spazio nelle bauliere, è ammesso il trasporto delle biciclette e delle carrozzine per bam-

bini, purché ripiegabili e con le ruote bloccate. Per tale trasporto dovrà essere pagato un biglietto, di uguale tariffa come per il viaggiatore, da convalidare all'inizio della corsa. Sui servizi urbani non è consentito il trasporto di biciclette e carrozzine.

4.6.4 Divieto di Trasporto di oggetti o sostanze pericolose o nocive

È vietato il trasporto di qualsiasi oggetto o sostanza nociva o pericolosa. È vietato trasportare armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle norme vigenti in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica; le munizioni in dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori.

Il divieto non si applica agli agenti della Forza Pubblica.

4.7 Servizio Informazione - dove informarsi sui servizi

AGENZIE E BIGLIETTERIE

Pistoia, Via XX Settembre, 71 - Stazione FS - tel. 0573.363243

orario: giorni feriali dalle 6.15 alle 20.00 (chiuso dalle 9.25 alle 9.35 e dalle 16.00 alle 16.10)

giorni festivi dalle 7.00 alle 20.00 (chiuso dalle 9.25 alle 9.35 e dalle 16.30 alle 16.40)

Firenze, Largo Alinari, 10 (bigl. CAP) – tel. 055.214637

Orario: giorni feriali dalle 6.40 alle 19.55

giorni festivi dalle 7.00 alle 19.55

S. Marcello Pistoiese, Via Roma, 160 - tel. 0573.630130

orario: solo giorni feriali dalle 8.00 alle 9.00 e dalle 10.00 alle 13.55

Empoli, Viale Palestro - tel. 0571.74194

Orario: solo giorni feriali dalle 6.45 alle 19.00

Montecatini Terme - Piazza Italia - tel. 0572.911781

Orario: giorni feriali dal lunedì al sabato: dalle 6.40 alle 10.05; dalle 10.40 alle 16.05; dalle 16.40 alle 19.15.

Domenica chiuso

Festivi infrasettimanali dalle 13.20 alle 19.00

Pescia - Piazza XX Settembre, 16 - tel. 0572.47066

Orario: giorni feriali dal lunedì al sabato: dalle 7,00 alle 10,05; dalle 10,35 alle 13,10.

Domenica e festivi infrasettimanali: chiuso

indirizzo sito web: www.blubus.it

e-mail: info@blubus.it

fax: 0573 364266

indirizzo di posta elettronica certificata: blubusscarl@legalmail.it

Parte Quinta

Le Condizioni di Viaggio

5.1 I doveri degli utenti

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sigg. ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti:

- a. Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio regolarmente convalidato, conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa e esibirlo a richiesta del personale di controllo;
- b. Le fermate sono a richiesta: segnalare sempre l'intenzione di salire o scendere dal bus.
- c. Occupare un solo posto a sedere;
- d. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- e. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- f. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Le sanzioni di cui all'art. 25, comma 4 della legge regionale n. 42/1998 e s.m. (sotto riportate) non si applicano qualora tali atti siano compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;
- g. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- h. Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica; le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica;
- i. Non usare i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
- j. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- k. Non fumare;
- l. Non gettare alcun oggetto dai veicoli.

5.2 Sanzioni a carico degli utenti

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 (art. 25 comma 4 ter L.R.T. 42/1998 come modificata da L. R.T. 86/2014).

In caso di non rispetto degli obblighi sopra indicati si applicano le seguenti sanzioni amministrative (L. R. Toscana n. 42/1998 e succ. modifiche)

Il personale di controllo deve verificare il rispetto di tutto quanto previsto dalle norme emanate dalla Regione Toscana circa l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale.

Coloro che violano una delle norme contenute nella legge suddetta sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa.

Tali sanzioni ammontano, nella misura ridotta, a:

- 1) € 80,00 sui servizi urbani ed € 120,00 sui servizi extraurbani per i passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio oltre al pagamento del biglietto. In caso di mancato pagamento immediato almeno del biglietto direttamente all'addetto al controllo, l'utente, se maggiorenne, è invitato a scendere alla fermata successiva, ove la stessa sia posta in area urbanizzata;
- 2) € 20,00 per le violazioni delle altre prescrizioni indicate nel paragrafo "Doveri dei clienti", dal punto c) al punto l) , ad esclusione del punto k) non fumare".

Per il pagamento diretto all'incaricato della verifica o entro i 15 giorni successivi, le sanzioni vengono ridotte rispettivamente alla misura minima di € 40,00 ed € 60,00 (passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio rispettivamente sui servizi urbani ed extraurbani), ed € 10,00 per le violazioni di cui al punto 2).

Il viaggiatore può versare l'importo delle sanzioni direttamente all'addetto al controllo e presso le agenzie di Pistoia, S.Marcello Pistoiese, Montecatini Terme e Pescia.

Può inoltre effettuare il pagamento mediante versamento a mezzo bollettino di conto corrente postale n. 62669916 intestato a Blubus Scarl – via F.Pacini, 47 Pistoia, indicando sul retro la data ed il numero del verbale di accertamento.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione/notifica senza che sia avvenuto il pagamento, verrà emessa (ai sensi dell'art. 10 L.R.T. 81/2000) un'ordinanza/ingiunzione. In questo caso la sanzione sarà aumentata come previsto dalla normativa vigente (art. 25 L.R.42 del 31/07/98 e successive modificazioni ed integrazioni) fino ad € 240,00 ed € 360,00 per i passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio rispettivamente sui servizi urbani ed extraurbani e fino ad € 60,00 per le violazioni di cui al punto 2).

Il trasgressore che entro 15 giorni dall'accertamento presenti alla biglietteria di Pistoia, S.Marcello P.se, Montecatini T. o Pescia l'abbonamento personale regolarmente validato in data anteriore a quella dell'accertamento stesso, e che abbia dimostrato le proprie generalità al momento dell'accertamento, sarà soggetto alla sanzione amministrativa di € 10,00 (art. 25 comma 5 L.R. 42 del 31/07/98 come modificato con L.R.T. 86/2014).

Si fa presente che chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi è punibile a norma dell'art. 462 C.P., nonché degli artt. 465 e 466 C.P., questi ultimi come modificati dal D.Lgs. 507/99.

I dati anagrafici del trasgressore, il cui conferimento è obbligatorio ai sensi dell'art. 651 C.P., vengono raccolti per le finalità di cui all'art. 25 L.R.42/98 ed il loro trattamento sarà effettuato da personale di BluBus s.c.ar.l.. Il rifiuto di fornire le proprie generalità o la falsa attestazione di esse è punibile a norma del Codice Penale.

È facoltà dell'autore della trasgressione (o della persona obbligata in solido al pagamento) inviare entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, scritti difensivi in carta libera e/o chiedere di essere ascoltato dalla Direzione Blubus.

Punto k): in caso di violazione del divieto di fumo, viene elevata sanzione amministrativa per l'importo da € 27,50 a € 275,00 ai sensi della Legge n° 3/2003 e Legge R. Toscana n. 25/2005.

Resta salva l'applicazione di sanzioni derivanti da specifiche normative.

5.3 I diritti degli utenti

I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- a. viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- b. all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- c. alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- d. al rispetto degli orari in essere;
- e. ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- f. al comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- g. alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- h. ad inoltrare reclami;
- i. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- j. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;
- k. al rimborso del biglietto nel caso in cui la corsa venga effettuata con oltre 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda (secondo quanto disposto alla lettera A5 della del. CR 34/99).

5.4 Oggetti smarriti

Informazioni su oggetti smarriti sugli autobus o nei locali aziendali potranno essere richieste al Numero Clienti 848.800730.

Gli oggetti rinvenuti sugli autobus o nei locali delle infrastrutture saranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

5.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero viene data tempestiva comunicazione nel rispetto della normativa stabilita dalla L. 146/1990 e successive modifiche.

In ogni caso sono garantite corse nelle seguenti fasce orarie:

BluBus Copit

servizio invernale: dalle ore 6.30 alle ore 8.45 - dalle ore 12.45 alle ore 16.30

servizio estivo: dalle ore 6.30 alle ore 9.00 - dalle ore 16.00 alle ore 19.30

BluBus Trasporti Toscani (TT)

dalle ore 5.30 alle ore 8.30 - dalle ore 12.00 alle ore 15.00

BluBus CTT NORD

Dalle ore 5.30 alle ore 8.30 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00

Parte Sesta

RELAZIONI CON LA CLIENTELA

6.1 L'ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il canale istituzionale di comunicazione fra l'Azienda ed i clienti. È a disposizione della clientela per:

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- fornire risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o comunque fatte pervenire ad esso oppure alla Direzione aziendale richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- acquisire le richieste dei clienti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;
- trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova a:

Pistoia, Via F. Pacini, 47

NumeroClienti 848.800.730 (costo a carico di chi chiama: telefonata urbana in base al piano tariffario applicato al proprio gestore telefonico).

fax 0573.364266

e-mail: info@blubus.it

orario di apertura al pubblico dell'URP e di funzionamento del NumeroClienti 848.800.730:

Giorni feriali: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30,

il lunedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14,30 alle 16,30

6.2 Procedura dei reclami

Esporre un reclamo: modalità di inoltro e termini per la risposta

In caso di violazione dei diritti dei clienti e in ogni modo in tutti i casi di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta, il cliente può inoltrare reclamo telefonicamente, in via orale, in forma scritta anche tramite e-mail o via fax a: BluBus S.c.ar.l.

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via F. Pacini, 47 - 51100 Pistoia
Numero Clienti 848 800730 - fax 0573.364266
e-mail: info@blubus.it

L'Azienda si impegna a comunicare al cliente:

- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per l'espletamento dello stesso ed i mezzi di tutela di cui il cliente dispone in caso di risposta sfavorevole:

- entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;

- solo in casi eccezionali ed espressamente motivati, l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a complessivi 45 giorni. Il trattamento dei dati personali conseguenti al ricevimento di un reclamo/suggerimento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto del diritto alla riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

6.3 - Numero Verde Regione Toscana e Provincia di Pistoia - Numero Clienti BluBus

Numero Verde della Regione Toscana

800-570530

Per i reclami degli utenti

In funzione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00

e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

Numero Verde della Provincia di Pistoia

800-246245

PROVINCIA DI PISTOIA

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per segnalazioni, suggerimenti e reclami sul trasporto pubblico nel territorio provinciale

Numero Clienti BluBus

848.800.730

(costo a carico di chi chiama: telefonata urbana in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore telefonico)

Per segnalazioni, suggerimenti e reclami sui servizi svolti da BluBus S.c.a.r.l.

In funzione nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

e nei giorni di lunedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.30.

Parte settima

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Individuazione e definizione degli standard di qualità - anno 2017

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, BluBus assume, per l'anno 2017, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura e si impegna a monitorarli assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; si impegna inoltre al raggiungimento degli standard obiettivo.

BluBus si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo.

I fattori indicativi della qualità del servizio

Per poter valutare le caratteristiche generali e specifiche del servizio offerto e misurarne il livello qualitativo, sono individuati i seguenti elementi, i cosiddetti fattori - base:

1. Sicurezza
2. Regolarità del servizio
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni
4. Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
6. Servizi per disabili
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali e di comunicazione
9. Livello di servizio commerciale e nel front office
10. Integrazione modale
11. Attenzione all'ambiente.

Per ognuno dei fattori-base individuati sono effettuate indagini di "soddisfazione del cliente" (customer satisfaction), mediante appositi rilevamenti statistici i cui esiti sono resi noti nell'edizione della Carta immediatamente successiva.

7.2 L'indagine di soddisfazione del cliente

Nelle schede di "Misurazione della qualità" in ogni fattore è indicato il grado di soddisfazione del cliente, risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" commissionata da BluBus S.c.a r.l. alla società TiForma Consulenza e Formazione Srl, di Firenze.

L'indagine di soddisfazione della clientela è stata svolta nel periodo dal 14 al 30 novembre 2016, con interviste dirette effettuate ai clienti del servizio da appositi rilevatori a bordo dei bus ed alle fermate. I clienti sono stati intervistati identificando campioni rispetto alle tipologie del servizio urbano ed extraurbano, alle linee, agli orari delle corse tenendo conto delle fasce orarie di "punta" e di "morbida", nel rispetto delle "Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione

della soddisfazione dei clienti previste dalle Carte dei Servizi" approvate dalla Regione Toscana con Decreto Dirigenziale n° 7261 del 29/12/2005

La tabella di riepilogo dei risultati dell'indagine di customer satisfaction, con dettaglio relativo ai servizi urbani ed extraurbani e per le linee "forti" e "deboli" è pubblicata a pag. 57

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ del servizio di trasporto pubblico locale BluBus

Fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Incidentalità	n° sinistri/km di servizio	0,000028 (207 sinistri / 7.499.128 km)	0,000025	Base dati aziendali
Vetustà dei mezzi	n° veicoli > 15, tra 10 e 15, tra 5 e 10 anni/totale veicoli	Tra 0 e 5 anni: 12,04% Tra 5 e 10 anni: 21,17% Tra 10 e 15 anni: 40,14% oltre 15 anni: 26,64%	Tra 0 e 5 anni: 13,75% Tra 5 e 10 anni: 21,56% Tra 10 e 15 anni: 40,89% Con più di 15 anni: 23,79%	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO		95,83%	96%	indagine

Fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
1. affidabilità	km svolti/ km programmati	99,65%	99,7%	Base dati aziendali
2. puntualità	n° corse in ritardo tra 5' e 15', tra 15' e 30', oltre 30' / totale corse	Ritardi tra 5' e 15': 0,80% Ritardi tra 15' e 30': 1,04% Ritardi > 30': 0,32%	Ritardi tra 5' e 15': 0,80% Ritardi tra 15' e 30': 0,80% Ritardi > 30': 0,30%	Base dati aziendali
	mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7,00-9.00	41	41	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO		80,58%	85%	indagine

Fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza (cadenza delle pulizie)	giornaliera	Conferma	Base dati aziendali
Pulizia straordinaria bus	Frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni 6,10 giorni	Conferma	Base dati aziendali
Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza (cadenza delle pulizie)	giornaliera	Conferma	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI		83,15%	85%	indagine

Fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Climatizzazione	n° bus climatizzati/ totale bus	91,97%	93%	Base dati aziendali
Pensiline	n° fermate con pensilina/totale fermate	2,48%	Conferma	Base dati aziendali
Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/totale autostazioni	100%	Conferma	Base dati aziendali
Corse sature/corse affollate	n° corse urbane sature (*) /totale corse urbane	0,03%	0,03%	Base dati aziendali
	n° corse affollate extraurbane (**)/ totale corse extraurbane	0,10%	0,10%	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO		82,11%	85%	indagine

(*) corsa satura: che non consente ulteriori operazioni di carico passeggeri.

(**) corsa affollata: con passeggeri in piedi oltre 15'.

Fattore SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Dispositivi Speciali	n° bus con annuncio di fermata/ totale bus	21,17%	27,37%	Base dati aziendali
	n° bus con radio-tv/ totale bus	50,36%	50%	Base dati aziendali
Altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro/ totale autostazioni	0	0	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI		72,43%	80%	indagine

Fattore SERVIZI PER DISABILI	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Servizi specifici	n° bus con pedana/ totale bus	64,60%	70%	Base dati aziendali
Mezzi attrezzati	N° bus con ausili per non vedenti/ totale bus	21,17%	21,17%	Base dati aziendali
Barriere architettoniche	n° autostazioni accessibili/totale autostazioni	14,29%	14,29%	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SERVIZI PER DISABILI		40,23%	60%	indagine

Fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	15.000	Conferma	Base dati aziendali
Cartine linee	n° copie cartina dei servizi offerti diffuse	0	0	Base dati aziendali
Sito internet	Presenza sito internet	www.blubus.it	www.blubus.it	Base dati aziendali
Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni	PISTOIA tel. 0573.363.243 Gg. feriali: 6.15-20.00 (chiuso 9.25-9.35; 16.00-16.10) Gg. festivi: 7.00-20.00 (chiuso 9.25-9.35; 16.30-16.40). Numero Clienti 848.800.730 orario giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30, il lunedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.30 MONTECATINI T. tel. 0572.911.781 Gg. feriali 6.40-10.05; 10.40-16.05; 16.40-19.15 - DOMENICA Chiuso Gg. Festivi infrasettimanali: 13.20-19.00;	idem	Base dati aziendali
Orario in palina	n° paline con orario / totale paline	100 %	100%	Base dati aziendali
Informazioni a bordo	% di mezzi con informazioni a bordo	100%	100%	Base dati aziendali
Informazioni presso le autostazioni	Orari, percorsi, tariffe, modalità e norme relativi al servizio	100%	100%	Base dati aziendali
Segnalazione emergenze		Agenzia di Pistoia tel. 0573.363.243 Agenzia di Montecatini T. tel. 0573.911.781	conferma	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA		79,61%	85%	indagine

Fattore ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento/ totale reclami	18,50%	15%	Base dati aziendali
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100 %	100%	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE		93,26%	95%	indagine

Fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Punti vendita	n° punti vendita /n° comuni serviti	407/36	conferma	Base dati aziendali
Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo/ totale linee	100%	100%	Base dati aziendali
	n° ore di vendita a bordo /totale ore di servizio	100%	100%	Base dati aziendali
Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg.	30 gg.	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE		96,57%	97%	indagine

Fattore INTEGRAZIONE MODALE	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità / totale punti di fermata	0,18 %	0,18 %	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	13,76%	13,76%	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore INTEGRAZIONE MODALE		88,49%	90%	indagine

Fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Unità di misura	standard al 31.12.2016	standard obiettivo al 31.12.2017	Modalità e periodicità della rilevazione
Indicatori				
Carburanti speciali	consumi di carburanti speciali /totale consumi carburante	55,10%	Conferma	Base dati aziendali
Dispositivi	n° veicoli a norma Euro2- Euro3-Euro4-Euro5-Euro 6 -elettrici /totale veicoli	Autobus con motore Euro2: 24,45% Autobus con motore Euro3: 23,00% Autobus con motore Euro3+CRT-Euro4- Euro5-Euro6 : 24,45%	Autobus con motore Euro2: 23% Autobus con motore Euro3: 21,53% Autobus con motore Euro3+CRT-Euro4- Euro5 –Euro6: 27,74%	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE		71,66%	75%	indagine

Tabella di analisi dell'indagine di Soddisfazione della Clientela

Fattori di Qualità	Urbano (*)		Extraurbano (*)		Totale generale soddisfatti %
	forte	debole	forte	debole	
	SODDISFATTI %				
1 - Sicurezza	92,82	92,42	96,95	98,00	95,83
2 - Regolarità del servizio	70,37	75,76	84,90	84,27	80,58
3 - Pulizia e condizioni igieniche	67,13	80,30	89,25	90,00	83,15
4 - Comfort del viaggio	81,94	81,82	80,54	88,00	82,11
5 - Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	71,71	69,70	72,95	72,50	72,43
6 - Servizi per disabili	37,37	21,21	38,19	57,63	40,23
7 - Informazione alla clientela	83,33	90,91	76,92	79,67	79,61
8 - Aspetti relazionali e di comunicazione	86,11	96,97	96,61	92,80	93,26
9 - Livello di servizio commerciale e front-office	93,98	93,94	98,87	93,60	96,57
10 - Integrazione modale	85,58	90,91	89,14	90,40	88,49
11 - Attenzione all'ambiente	77,20	69,70	68,90	72,97	71,66

(*) La definizione di linee "forti" e "deboli" fa riferimento al Contratto di Servizio ed alla normativa della Regione Toscana che definisce le modalità di svolgimento delle indagini di soddisfazione dell'utenza (Decr. Dir.le n. 7261 del 29/12/2005) e si riferisce alle caratteristiche della linea. I valori esprimono la percentuale di soddisfazione della clientela.

7.3 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

BluBus S.c.ar.l. si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della Carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste. La Carta dei servizi BluBus 2017 è realizzata nella Versione Integrale, in quanto pubblicata e diffusa in quantitativi tali da consentire adeguata distribuzione e diffusione alla clientela, in ottemperanza alla vigente normativa regionale.

La Carta dei Servizi in versione integrale è consultabile presso la sede dell'Azienda e le biglietterie; è inoltre inviata alla Regione Toscana ed a tutti i Comuni ed alle Province nel cui ambito territoriale viene svolto il servizio.

È inviata anche alle Associazioni dei Consumatori (elenco regionale, L.R. n° 9/2008) ed alle altre Associazioni degli Utenti eventualmente presenti a livello locale.

La versione integrale della Carta è consultabile sul sito internet www.blubus.it

La presente Carta è distribuita gratuitamente presso le biglietterie. Nel corso dell'anno di riferimento la versione cartacea della Carta dei servizi è aggiornata con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie.

La versione telematica della Carta consultabile sul sito internet www.blubus.it è costantemente aggiornata in tempo reale.

7.4 Le Certificazioni

Le Certificazioni delle Aziende Copit SpA, Trasporti Toscani Srlup e CTTNord Srl che formano BLUBUS S.c.ar.l.

COPIT S.p.A.

Certificazione Sistema Qualità

Nel luglio 2016 COPIT ha ottenuto dall'istituto specializzato ANCIS il rinnovo della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 (Prima emissione 21/11/2007)– Certificato n. 672 rev. 9 del 25/07/2016 per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto di persone su gomma (servizi regolari e servizi regolari specializzati ed occasionali). Il sistema di qualità Copit era già certificato in base alla norma Uni En Iso 9001:2000 dall'ottobre 2002 dall'Istituto specializzato Certiquality (Certificato n. 5488 del 28/10/2002).

Certificazione Etica SA 8000:

In data 15/06/2004 COPIT S.p.A. ha conseguito la certificazione etica rilasciata dall'Istituto CISE per l'attività di Trasporto pubblico locale, servizio di noleggio e servizi scolastici. Il Certificato di Conformità n. 019 è stato confermato successivamente secondo la norma SA8000: 2008; l'ultimo rinnovo è stato deliberato dal CISE in data 14/12/2016.

Trasporti Toscani Srl

Certificazione Sistema Qualità

In data 16/07/2013 TT Srl ha ottenuto dall'associazione nazionale ANCIS il rinnovo della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 (Prima emissione 19/12/2012), confermato nelle successive visite di sorveglianza - Certificato n. 468/3 rev. 5 del 31/10/2016 scadenza 15/09/2018, per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (regolari e regolari specializzati)(IAF31)

Certificazione Etica SA8000

In data 22/05/2013 con data di rinnovo 11/11/2015 TT Srl ha conseguito il Certificato di Conformità n. 526 scadenza 22/05/2019 rilasciato dall'organismo di certificazione CISE per l'attività di: Pianificazione, organizzazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale.

CTT Nord Srl

Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2008, certificato n. 468 rev. 9 ANCIS scadenza 15/09/2018; Certificazione Etica SA 8000:2008, certificato n. 525 CISE scadenza 22/5/2019; Certificazione Ambiente, certificato n° 469SGA rev. 8 ANCIS scadenza 15/09/2018.

7.5 Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

BluBus fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi, sia per i danni alla persona che per i danni alle cose derivanti da cause riconducibili alla respon-

sabilità dell'Azienda. Ciò nel rispetto di quanto stabilito dalle leggi in materia. L'Azienda provvede al risarcimento di eventuali danni causati da propria responsabilità involontariamente provocati ai passeggeri trasportati durante la circolazione del bus.

Procedura per accedere al risarcimento:

1. rivolgersi nell'immediatezza del fatto all'autista del mezzo aziendale coinvolto nel sinistro al fine dello scambio dei dati utili per l'accertamento delle responsabilità ed il successivo risarcimento;
2. contattare l'ufficio sinistri della società proprietaria del bus per meglio formalizzare le comunicazioni/ricieste di risarcimento di cui al codice delle assicurazioni e successive modifiche.

Gli indirizzi sono :

per bus Copit, Via dell'Annona, 98 (Deposito-Officina Copit) - 51100 Pistoia - Tel. 0573-363226

per bus Trasporti Toscani : Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato
Tel. 0574 6081

per bus CTT Nord Srl: Via Catagnina ang. V. Lottizzazione - 54100 Massa (MS)
tel. 0585 282812 - orario: dal lunedì al venerdì 8,00 - 12,00; lunedì, martedì e mercoledì anche il pomeriggio: 14,30 - 16,30

7.5.1 LA TUTELA DEL CLIENTE - Il diritto al rimborso

BluBus si impegna a risarcire il cliente con rimborso in caso di corsa svolta con ritardo superiore a 30 minuti, per cause imputabili all'organizzazione aziendale

L'entità del rimborso

L'entità del rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato dal cliente. In caso di abbonamento mensile, sarà rimborsata la tariffa di corsa semplice per il percorso in abbonamento.

Gli abbonamenti intera rete non danno origine a richiesta di rimborso.

Gli abbonamenti impersonali non sono rimborsabili.

La richiesta del rimborso

La richiesta di rimborso deve essere inviata a "BluBus - Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia" per scritto entro 30 giorni lavorativi dal disservizio, specificando tutte le notizie utili per l'individuazione dello stesso (giorno, ora, linea,...) ed allegando fotocopia del titolo di viaggio utilizzato.

BluBus si impegna entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta a comunicare l'eventuale accoglimento ed a provvedere, entro i 15 giorni successivi, all'effettuazione del rimborso.

Accesso alle vie conciliative e giudiziarie

Le procedure per accedere alle vie giudiziarie e conciliative sono quelle previste dalle leggi in vigore e dal Contratto di servizio stipulato con la Provincia di Pistoia.

Normativa per la tutela della Privacy

Tutti i dati personali conferiti per qualsiasi motivo a BluBus S.c.a r.l. sono trattati nel rispetto della normativa di cui al D. Lgs. 196/2003. L'informativa in materia è disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico ed è pubblicata sul sito www.blubus.it

7.6 L'Osservatorio aziendale della Qualità

Una struttura per la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi

L'Osservatorio della Qualità BluBus, presso la Direzione aziendale, è costituito dagli Osservatori della Qualità delle aziende consorziate, ed ha le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli indicatori di cui alle tabelle a pag. 51 e segg. ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- monitoraggio della qualità percepita dai clienti del servizio tramite l'indagine di customer satisfaction ed elaborazione dei relativi dati;
- raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione di piani di miglioramento aziendali;
- catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti all'azienda e trasmessi dall'ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- predisposizione di riepiloghi concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede a pag. 51 e segg. ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione di standard e standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'articolo 21 della L.R. 42/1998 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

