



Carta dei Servizi 2011



indice

Presentazione	pag.
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
Descrizione dell'Azienda	
2.1 Presentazione della Società e struttura giuridica	10
2.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico e relativi dati	10
2.3 Settori operativi e personale addetto	12
2.4 Logistica aziendale - le infrastrutture aziendali	12
L'offerta commerciale	
3.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi:	
- le linee con orario a frequenza e le linee con orario fisso	16
- i servizi a domanda	16
- i servizi attrezzati per i disabili	16
3.2 I servizi a prenotazione	17
3.3 Il sistema tariffario	18
3.4 Acquisto dei titoli di viaggio	25
3.5 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bagagli	27
3.6 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto animali	27
3.7 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bambini	27
3.8 Condizioni per il trasporto materie pericolose o nocive	28
3.9 Servizio informazione - dove informarsi sui servizi	28
Le condizioni di viaggio	
4.1 Doveri dei clienti	32
4.2 Sanzioni a carico dei clienti	32
4.3 Diritti dei clienti	33
4.4 Oggetti smarriti	34
4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	34
Relazioni con la clientela	
5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	36
5.2 Procedura dei reclami	36
5.3 Numero Verde della Regione Toscana e della Provincia di Pistoia	37

Gli impegni dell’Azienda

6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard	40
6.2 Indagini di “soddisfazione del cliente”	40
6.3 Le Certificazioni	47
6.4 La tutela dei clienti: Copertura assicurativa - il risarcimento dei danni	48
6.5 Il rimborso	49
6.6 Osservatorio aziendale della qualità	49
6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	50

Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

7.1 Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	52
7.2 Soggetti erogatori	54

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2011

Gli ultimi eventi normativi messi in atto dalla Regione Toscana hanno portato a definire il 2011 come “anno ponte”.

A più riprese si è parlato di un periodo di transizione verso la gara unica regionale, che dal 2012 assegnerà al soggetto vincitore la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale nell’intero territorio toscano. Questa scelta, fortemente voluta dal Presidente Rossi e dall’Assessore Ceccobao, determina un profondo cambiamento dell’intero sistema di trasporto pubblico, in quanto le aziende dovranno procedere con un adeguamento delle proprie strutture societarie, imponendo di fatto una forte accelerazione nello sviluppo di tutti i processi aggregativi, da quelli appena nati (Arezzo, Siena, Grosseto e Piombino con Tiemme spa) a quelli tuttora in corso, come nel caso della Compagnia Toscana Trasporti (CTT), che coinvolge Prato, Empoli, Pistoia, Lucca, Pisa, Livorno e Massa-Carrara.

Cosa accadrà quindi in questo 2011? Sostanzialmente i servizi saranno garantiti con delle ordinanze di imposizione degli Enti Locali.

Purtroppo però avrà un ruolo fondamentale la problematica del reperimento delle risorse, che, dati i minori trasferimenti rispetto al 2010 da Stato e Regione, stanno determinando enormi difficoltà nella pianificazione dei servizi e nei bilanci delle aziende. Nonostante l’impegno di tutte le parti coinvolte nei tavoli di discussione (Regione, Enti Locali, Sindacati e Aziende) per limitare al massimo gli effetti negativi, non si può ancora essere certi che non avvenga un sensibile taglio dei servizi, e che quindi non ci saranno disagi per i clienti e criticità nei livelli occupazionali.

Tutto questo acuisce gli effetti di una consolidata crisi economica che non accenna ad affievolirsi, limitando in modo palese quegli investimenti necessari per il rinnovo del parco mezzi, per l’aggiornamento tecnologico e per il potenziamento delle infrastrutture, che sono nella volontà, ma non nella disponibilità dell’azienda. Investimenti assolutamente indispensabili se vogliamo concretamente rispondere alla crescente richiesta dei cittadini ed alle istanze di matrice ambientale dell’opinione pubblica.

In un quadro di precarietà così descritto, abbiamo comunque cercato di non rimanere immobili di fronte ai cambiamenti. Proprio nell’ottica della gara regionale che dovremo affrontare in corso d’anno la nostra azienda consolida la propria partecipazione al processo aggregativo della Compagnia Toscana Trasporti, con la convinzione che si debba comunque ampliare lo spettro delle collaborazioni anche alle altre realtà attive in Toscana.

Nonostante le innegabili difficoltà, crediamo in questo progetto e intendiamo lavorare con determinazione per concretizzarlo.

Luciano Del Santo
Presidente BLUBUS

Parte Prima

Presentazione



Presentazione

1.1 Riferimenti normativi

Direttiva P.C.M. 27.01.1994 ; D.P.C.M. 30.12.1998; Legge regionale 31.07.98 n.42; Deliberazione C.R. Toscana 19.12.2001 n.245; 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.

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. 34).

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 è

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 2010

Nel mese di settembre 2010 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 Ass. Consumatori Utenti

Via Carriona, 44
54033 Carrara
Tel. 0585-72110
e.mail: associazione@acutoscana.it

CONFCONSUMATORI

Via G. Modena, 23
50121 Firenze
Tel. 055-585564
e.mail: toscana@confconsumatori.it

ADICONSUM TOSCANA

Via Carlo del Prete, 135
50127 Firenze
Tel. 055-3269042
e.mail: adicons@dada.it

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Via Nazionale, 17
50123 Firenze
Tel. 055-217195
e.mail: fct.firenze@federconsumatoritoscana.it

ADOC TOSCANA

Via Corcos, 15
50142 Firenze
Tel. 055.7326199
Email: adoctoscana@virgilio.it

LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Via Cesare Studiati, 25
56127 Pisa
Tel. 050-2206498
e.mail: pisa@legaconsumatori.it

ADUSBEF

Via Montebello, 76
50123 Firenze
Tel. 055-361935
e.mail: info@adusbeftoscana.it

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

via del Cardinale, 6
57125 Livorno
Tel. 0586-219158
e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Via degli Asili, 35
57100 Livorno
Tel. 0586-829553
e.mail: cittadinanzattivatoscana@email.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Puccini, 42
51100 Pistoia
Tel. 0573-26682
e.mail: pistoia@mdc.it

CODACONS TOSCANA

Viale Talenti, 154
50142 Firenze
Tel. 055-7398841
e.mail: codacons.toscana@tiscali.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via P. A. Mattioli, 8
53100 Siena
Tel. 0577-28660
e.mail: uncsiena@libero.it

Parte Seconda

Descrizione dell'Azienda

Descrizione dell'Azienda

2.1 Presentazione della società

BluBus Società Consortile a responsabilità limitata, è costituita da Copit S.p.a. e Lazzi S.p.a. per la gestione del 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, sito web www.blubus.it, Codice Fiscale e Partita IVA 01546280478

2.2 Il servizio di trasporto pubblico di linea

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 2010 per un complessivo importo di € 16.972.289,01

DATI RELATIVI AL TPL

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: 1.653 km

Percorrenza (autobus-km=km. medi annui per autobus): 42.755,60

Posti offerti in un giorno feriale medio estivo: 1.202.904

Posti offerti in un giorno feriale medio invernale: 1.379.103

Passaggeri annui trasportati : 8.277.582

Corrispettivi spettanti all'Azienda: - dalla Regione Toscana € 690.263,72

- dagli Enti Locali €16.282.025,29

2.3 Settori operativi e Personale addetto

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

PERSONALE				
AZIENDE CONSORZiate	MOVIMENTO	AMMINISTRAZIONE	MANUTENZIONE	TOTALE
COPIT	283	9	34	326
LAZZI	258	18	27	303
TOTALE	541	27	61	629

2.4 Logistica aziendale

N° AUTOBUS PER TIPOLOGIA	
AUTOBUS URBANI	80
AUTOBUS SUBURBANI	8
AUTOBUS INTERURBANI	118
AUTOBUS GRAN TURISMO	0
Totale autobus utilizzati	206

ETA' DEL PARCO AUTOBUS	
AUTOBUS DA 0 A 3 ANNI DI ETÀ	4
AUTOBUS DA 3 A 8 ANNI DI ETÀ	67
AUTOBUS DA 8 A 15 ANNI DI ETÀ	101
AUTOBUS CON PIÙ DI 15 ANNI DI ETÀ	34

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 Pse - Terminal e Agenzia - Via Roma, 160

Campotizzoro - Terminal e Agenzia - Via L. Orlando, 170

Poggio a Caiano - Agenzia - Via V. Emanuele II, 8

Firenze - Largo Alinari (agenzia CAP)

Montecatini T. - Terminal e Agenzia - Piazza Italia

Pescia - Terminal e Agenzia - Piazza XX Settembre

Empoli - Terminal e Agenzia - Via S. Martino/Piazza Don Minzoni

Lucca - Terminal e Agenzia - Piazzale Verdi

FERMATE ATTREZZATE DOTATE DI PENSILINA

90

Parte Terza

L'Offerta Commerciale

L'Offerta Commerciale

3.1 I servizi di trasporto offerti 01.01.2010/31.12.2010

Le linee con orario "a frequenza"

Sono le linee con corse che hanno una cadenza.

km complessivi: 4.011.068,70

Le linee con orario fisso

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

km complessivi: 4.908.525,30

Servizi a domanda

Servizio non offerto

Servizi attrezzati per i disabili

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

Linee:

5

12

13

14

15

25

M

51 Pistoia - Quarrata - Poggio a Caiano - Firenze

Attenzione - 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 n° verde clienti 800.277.825 dal lunedì al venerdì.

Tale possibilità non è prevista sulle linee BluBus svolte da Lazzi.

ALTRI DISPOSITIVI PER AGEVOLARE L'ACCESSO E L'UTILIZZO DEI SERVIZI Autobus a pianale ribassato

Per rendere più agevole l'accesso i bus urbani acquistati di recente 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.

Dispositivi acustici e visivi

Sono stati installati avvisatori acustici e visivi su alcuni bus urbani in fase sperimentale; tali dispositivi sono "parlanti", vale a dire che all'interno del bus vengono comunicate la linea e la prossima fermata, mentre all'esterno vengono comunicati la linea e la direzione. All'interno del bus è installato anche un cartello luminoso che indica la linea e la prossima fermata.

3.2 Servizi a prenotazione

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

Servizi 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 Verde BluBus: 800.277825. Per la corsa del lunedì fino alle ore 10,00 del lunedì stesso.

Servizi a prenotazione BluBus-Lazzi

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

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

- Linea Pescia - Lanciole - Casa di Monte

La richiesta dell'effettuazione della corsa si effettua al numero telefonico 0572.911.782 dalle ore 7.00 alle ore 18.30, con un anticipo di almeno 30 minuti rispetto all'orario di partenza della corsa interessata, oppure entro le ore 17.30 del giorno precedente. Servizi sostitutivi a prenotazione AREE MONTANE DEL COMUNE DI PESCIA. La LINEA A-Val di Torbola collega Pescia con le località: Pietrabuona, Medicina, Fibbialla, Aramo, San Quirico, Castelvecchio, Stiappa, Pontito.

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

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

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.blibus.it e telefonando al Numero Verde 800.277.825 oppure al servizio informazioni 0573.363.243.

3.3 Il sistema tariffario



Le tariffe integrate

Pegaso è un sistema tariffario, istituito dalla Regione Toscana, che permette al cliente di acquistare un unico abbonamento o biglietto per utilizzare, sul territorio regionale e sullo stesso percorso, indifferentemente il treno oppure le linee interurbane ed inoltre di combinare il percorso interurbano con il servizio urbano delle località di partenza e/o di destinazione.

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 biglietto deve essere riportato il nome del cliente e deve essere mostrato insieme ad un documento di riconoscimento, in caso di controllo.

Il biglietto consente, nel periodo di validità, di effettuare spostamenti illimitati sulla tratta di riferimento acquistata utilizzando l'instradamento più breve relativo alla tipologia di servizio utilizzata.

I percorsi interurbani su cui è valido il titolo

Rete ferroviaria

- tutta la rete regionale delle Ferrovie dello Stato

- le linee ferroviarie della Soc. LFI Arezzo-Stia ed Arezzo-Sinalunga

Tutte le autolinee di competenza delle Province Toscane. Servizi urbani di tutti i capoluoghi di provincia ed inoltre:

Cecina, Chianciano Terme, Chiusi, Colle Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Massa Marittima, Monte Argentario, Montecatini Terme, Montepulciano, Orbetello, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pomarance, Pontedera, Pontremoli, Portoferraio, Rosignano Marittimo, S. Giuliano Terme, S. Miniato, Vecchiano, Viareggio, Volterra.

Il sistema Pegaso non è valido sulla linea CAP Montemurlo - Prato - Siena.

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

Le tessere in scadenza entro dicembre 2011 sono rinnovate gratuitamente. La tessera personale e l'abbonamento Pegaso sono in vendita presso le biglietterie di BluBus, delle Ferrovie dello Stato e delle aziende di trasporto pubblico aderenti al sistema tariffario integrato Pegaso.

Il Sistema Tariffario Aziendale

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.

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 DEI LIMITI DI TRATTA PER L'APPLICAZIONE DELLE TARIFFE:
URBANO DI PISTOIA – VERDE S1 e ROSSA S2**

linea	PERCORSO	località di inizio tariffa extraurbana	località di fine area urbana	località di fine tariffa S1 - VERDE	località di fine tariffa S2 - ROSSA
12	PISTOIA-AGLIANA	Nespolo	Chiazzano	Ponte alla Trave	S. Michele
13	PISTOIA-Olmi-QUARRATA	Ponte Autostrada	Bottegone	Olmi	Quarrata
14	PISTOIA-Cantagrillo-CASALGUIDI	Bonelle	Ponte Stella	Casalguidi	
21	PISTOIA-Gello-Stazzana-Campiglio-Statigliana	Capostrada	Gello-bivio Sarripoli	Campiglio Stazzana Statigliana	
23	PISTOIA-Gello-Sarripoli-La Paladina-Grati-Fagno	Capostrada	Gello-bivio Sarripoli	Sarripoli	La Paladina
22	PISTOIA-Capostrada-S. Felice-Le Grazie	Capostrada	S. Felice	Niccolini	Le Grazie
24	PISTOIA-Valdibrana-Fiano	Ponticino	Valdibrana	Fiano	
25	PISTOIA-Piteccio	Capostrada	S. 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-Empoli	Bonelle	Ponte Stella	Casalguidi/ bivio Forrottoli	

linea	PERCORSO	località di inizio tariffa extraurbana	località di fine area urbana	località di fine tariffa S1 - VERDE	località di fine tariffa S2 - ROSSA
53	PISTOIA-Monsummano-Larciano-Lamporecchio-Montecatini T.-Pescia	Spazzavento	Masotti	Ponte di Serravalle	
54	PISTOIA-Campotizzoro-S. Marcello-Casotti-Abetone-P. Pelago	Capostrada	Ponte Calciaola	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 P.se	bivio S. Pierino in Vinicio	La Verginina	Castagno	Montagnana
77	PISTOIA-Villa di Cireglio-Selvapiana	Capostrada	Ponte Calciaola	Villa di Cireglio	Selvapiana

Le linee "M", 1, 3, 5, 15, 35, 76, 78, 79 rientrano interamente nell'area urbana di Pistoia (Tariffa Gialla).

TARIFE EXTRAURBANE

Codice Tariffa	km	Biglietto corsa semplice	Abbonam. personale settimanale	Abbonam. personale mensile	Abbonam. personale trimestrale	Abbonam. personale annuale studenti (*)
A	fino a 5	€ 1,15	€ 12,60	€ 31,50	€ 85,00	€ 225,00
B	5,1 - 10	€ 1,60	€ 13,30	€ 35,20	€ 96,00	€ 270,00
C	10,1 - 15	€ 2,05	€ 14,50	€ 39,00	€ 106,00	€ 290,00
D	15,1 - 20	€ 2,20	€ 17,00	€ 42,40	€ 115,00	€ 310,00
E	20,1 - 25	€ 2,55	€ 18,20	€ 46,10	€ 125,00	€ 330,00
F	25,1 - 30	€ 2,90	€ 19,40	€ 49,50	€ 134,20	€ 365,00
G	30,1 - 40	€ 3,25	€ 20,60	€ 52,30	€ 141,50	€ 387,00
AB	40,1 - 50	€ 3,70	€ 21,30	€ 58,10	€ 158,00	€ 428,00
AC	50,1 - 60	€ 4,20	€ 22,50	€ 64,10	€ 174,00	€ 472,00
AF	60,1 - 70	€ 4,65	€ 23,80	€ 70,00	€ 190,00	€ 524,00
AH	70,1 - 80	€ 5,20	€ 26,00	€ 76,00	€ 205,00	€ 580,00
BC	80,1 - 90	€ 5,70	€ 26,10	€ 82,00	€ 222,00	€ 627,00
BE	90,1 - 100	€ 6,30	€ 28,50	€ 87,80	€ 238,00	€ 670,00
BF	100,1 - 110	€ 6,75	€ 29,70	€ 95,00	€ 257,00	
BH	110,1 - 120	€ 7,25	€ 30,80	€ 101,00	€ 272,00	

(*) - 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 solo se è stato emesso il primo.

Tariffe servizio URBANO di PISTOIA e tariffe VERDE - S1 e ROSSA - S2

Tipologia titolo di Viaggio	TARIFFA RETE URBANA	TARIFFA VERDE - S1	TARIFFA ROSSA - S2
	validità 60'	validità 75'	validità 90'
Biglietto orario	€ 1,15	€ 1,60	€ 2,05
Carnet 4 biglietti orari	€ 3,80	€ 5,80	€ 7,25
Biglietto giornaliero	€ 3,45		
Biglietto giornaliero linea M - Sistema P&B (*)	€ 0,90		
Biglietto urbano (2 corse) di estensione di titolo extraurbano	€ 0,70		
Abbonamento mensile personale	€ 30,50	€ 35,20	€ 39,00
Abbonamento mensile impersonale	€ 38,00		
Abbonamento mensile personale per studenti	€ 19,00	€ 27,50	€ 30,60
Abbonamento mensile personale linea M - Sistema P&B	€ 13,80		
Abbonamento trimestrale personale		€ 96,00	€ 106,00
Abbonamento annuale personale studenti (**)	€ 165,00	€ 236,50	€ 274,50
Abbonamento impersonale 6 mesi	€ 192,00	€ 212,00	€ 230,00
Abbonamento impersonale 12 mesi	€ 313,00	€ 350,00	€ 380,00
Abbonamento mensile personale integrativo di abbonamento extraurbano con capolinea in Pistoia con valid. mensile o superiore	€ 13,80		
Abbonamento annuale personale linea M - Sistema P&B	€ 122,00		

(*) - In vendita alle emittitrici presso i parcheggi Cellini, Stadio, S. Giorgio e Pertini.

Il biglietto "Sistema P&B" consente di viaggiare per l'intera giornata di emissione sulla linea M-II Micco e sulle altre linee del Sistema P&B (linea 1 e linea 15 nel 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. 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 solo se è stato emesso il primo.

TARIFFE URBANE**MONTECATINI TERME e PESCIA**

Tipologia titolo di viaggio	tariffa
Biglietto orario urbano validità 60 minuti	€ 1,15
Abbonamento mensile personale	€ 29,00
Abbonamento mensile personale studenti	€ 19,00
Abbonamento mensile impersonale	€ 36,50

TARIFE BIGLIETTI IN VETTURA

Biglietto urbano	validità 60 minuti	€ 1,50
Biglietto suburbano tariffa S1	validità 75 minuti	€ 2,00
Biglietto suburbano tariffa S2	validità 90 minuti	€ 3,00
Biglietto extraurbano	fino a 5 km	€ 2,00
Biglietto extraurbano	fino a 10 km	€ 2,00
Biglietto extraurbano	fino a 15 km	€ 3,00
Biglietto extraurbano	fino a 20 km	€ 3,00
Biglietto extraurbano	fino a 25 km	€ 3,50
Biglietto extraurbano	fino a 30 km	€ 3,50
Biglietto extraurbano	fino a 40 km	€ 4,00
Biglietto extraurbano	fino a 50 km	€ 4,00

Il biglietto con validità oraria (urbano e tariffa S1-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.

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 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).

I titoli "Sistema P&B" sono validi sulle linee del sistema P&B per percorsi all'interno delle Porte della città di Pistoia: Porta Lucchese, Porta S. Marco, Porta al Borgo, Porta Carratica. Oltre tali limiti il viaggiatore deve essere in possesso di titolo di viaggio urbano ordinario.

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

Sulla linea "M" sono ammessi i viaggiatori in possesso di titolo di viaggio urbano ordinario, di titolo di viaggio "Sistema P&B", oppure di valido abbonamento BluBus o Pegaso, oppure di biglietto BluBus o Pegaso-interessante Pistoia, convalidato nella giornata.

TARIFE 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 in sovrapposizione BluBus-CAP compreso nel tratto tra Firenze e loc. Casa Rossa, sulla linea Firenze-Poggio a Caiano-Olmi-Quarrata-Pistoia.

Fascia km	Biglietto	Abbonamento settimanale personale (*)	Abbonamento personale mensile	Abbonamento personale trimestrale
0,1/5,0	€ 1,10	€ 12,00	€ 30,00	€ 80,00
5,1/10,0	€ 1,60	€ 13,30	€ 35,20	€ 96,00
10,1/15,0	€ 2,05	€ 14,50	€ 39,00	€ 106,00
15,1/20,0	€ 2,20	€ 17,00	€ 42,40	€ 115,00
20,1/25,0	€ 2,50	€ 18,20	€ 46,50	€ 124,00
25,1/30,0	€ 2,90	€ 19,40	€ 49,50	€ 134,20
30,1/40,0	€ 3,25	€ 20,60	€ 52,30	€ 141,50
40,1/50,0	€ 3,70	€ 21,30	€ 58,10	€ 158,00
50,1/60,0	€ 4,00	€ 23,20	€ 66,00	€ 175,00
60,1/70,0	€ 4,50	€ 24,50	€ 70,00	€ 183,00
70,1/80,0	€ 5,20	€ 25,80	€ 75,20	€ 198,50
80,1/90,0	€ 5,70	€ 26,10	€ 82,00	€ 222,00
90,1/100	€ 6,30	€ 28,50	€ 87,80	€ 238,00

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

Tariffe agevolate stabilite dalla Regione Toscana

Biglietti ed abbonamenti

(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.

Ne hanno diritto:

- a) invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- b) invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- c) soggetti privi della vista o sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2 aprile 1968 n. 482;
- d) 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, ai 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), ai decorati al valor militare, ai perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- h) Cittadini di età superiore ai sessantacinque anni:

1. se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente 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%.

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.

I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati solo se in possesso di una tessera di riconoscimento del costo di € 5,00 e valida 5 anni dalla data del rilascio.

TITOLI AGEVOLATI LEGGE REGIONALE 100/98	
BIGLIETTO GIORNALIERO URBANO PISTOIA	€ 1,15
BIGLIETTO GIORNALIERO URBANO MONTECATINI T./PESCIA	€ 1,15
BIGLIETTO A/R EXTRAURBANO < 50 KM.	€ 1,15
BIGLIETTO A/R EXTRAURBANO > 50 KM.	€ 4,20
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

3.4 **Acquisto Titoli di Viaggio** dove si comprano i biglietti e gli abbonamenti

Pistoia, Via XX Settembre, 71 - Stazione FS - tel. 0573-363243

orario: ferie dalle 6.15 alle 20.15
(chiuso dalle 9.25 alle 9.35 e dalle 16.00 alle 16.10)
festivo dalle 7.00 alle 20.10
(chiuso dalle 8.50 alle 9.00 e dalle 16.30 alle 16.40)

Firenze, Largo Alinari, 9 (bigl. CAP)
tutti i giorni dalle 6,40 alle 20,00

S. Marcello Pistoiese, Via Roma, 160 - tel. 0573-630130
orario annuale: solo ferie dalle 6.40 alle 9.20 e dalle 10.00 alle 13.50

Campotizzoro, Via L. Orlando, 170 - tel. 0573-65773
orario annuale: solo ferie dalle 7.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00
(escl. il sabato)

Empoli, Via San Martino - tel. 0571-74194
orario invernale: solo ferie dalle 6.45 alle 19.00
orario estivo: Luglio: ferie (escluso il sabato) dalle 6.45 alle 19.00
Agosto: ferie (escluso il sabato) dalle 6.45 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 17.00
Luglio e Agosto: sabato dalle 6.45 alle 13.30

Poggio a Caiano, Via V. Emanuele II, 8 - tel. 055-8797115
orario annuale: solo ferie dalle 7.15 alle 11.15 e dalle 15.15 alle 17.45
nel mese di Agosto: nei giorni di lunedì e martedì feriali dalle 7.30 alle 12.30

Montecatini Terme - Piazza Italia - tel. 0572-911781
 dal lunedì al sabato: dalle 6,40 alle 10,05; dalle 10,40 alle 16,05;
 dalle 16,40 alle 19,15. Domenica: chiuso

Pescia - Piazza XX Settembre, 16 - tel. 0572-47066
 dal lunedì al sabato: dalle 7,00 alle 10,05; dalle 10,35 alle 13,10.
 Domenica: chiuso

Dalle ore 10.35 alle ore 11.00 la biglietteria è chiusa al pubblico.

L'orario invernale è in vigore dal 1° settembre al 30 giugno.

L'orario estivo è in vigore dal 1° luglio al 31 agosto.

I titoli di viaggio BluBus sono in vendita anche in 463 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	49
BAR	131
CIRCOLI RICREATIVI	25
EDICOLE-CARTOLERIE	118
RISTORANTI BAR	4
TABACCHERIE	108
ESERCIZI VARI	28

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

Abetone c/o Ufficio Postale - Via Brennero
 S. Marcello Pistoiese c/o Agenzia Blubus - Via Roma, 160
 Pracchia c/o Stazione FFSS
 Pistoia c/o Supermercato Esselunga - Viale Matteotti
 Pistoia c/o Supermercato Coop - Viale Adua

I biglietti del "sistema P&B" sono in vendita presso le seguenti emittitrici:

Parcheggio Cellini: Via Martiri della Fortezza
 Parcheggio Stadio - Piazza Oplà: Via delle Olimpiadi
 Parcheggio San Giorgio - Parcheggio Pertini: Via S. Pertini lato sud
 (prossimità V. Ciliegiole)

Su tutte le corse di linea BluBus è possibile acquistare il biglietto a bordo, direttamente dal conducente.

È necessario salire dalla porta anteriore muniti di denaro contato.

Le tariffe sono maggiorate, ai sensi delle vigenti disposizioni regionali (vd. "Sistema Tariffario Aziendale" tabella app. 22).

3.5 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 Lazzi 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.

3.6 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.

3.7 Condizioni e tariffe per il 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.

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

Biciclette e 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 bambini, 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.

3.8 Trasporto di materie 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.

3.10 Servizio Informazione dove informarsi sui servizi

AGENZIE E BIGLIETTERIE

Pistoia, Via XX Settembre, 71 - Stazione FS - tel. 0573-363243

orario invernale: feriale dalle 6.15 alle 20.15

(chiuso dalle 9.25 alle 9.35 e dalle 16.00 alle 16.10)

festivo dalle 7.00 alle 20.10

(chiuso dalle 8.50 alle 9.00 e dalle 16.30 alle 16.40).

orario estivo: feriale dalle 6.15 alle 20.15

chiuso dalle 9.25 alle 9.35 e dalle 16.00 alle 16.10).

festivo dalle 7.00 alle 20.10

(chiuso dalle 8.50 alle 9.00 e dalle 16.30 alle 16.40).

Firenze, Largo Alinari, 9 (bigl. CAP) - tel. 055-214637

tutti i giorni dalle 6,40 alle 20,00

S. Marcello P.se, Via Roma, 160 - tel. 0573-630130

orario annuale: solo feriale dalle 6.40 alle 9.20 e dalle 10.00 alle 13.50

Campotizzoro, Via L. Orlando, 170 - tel. 0573-65773

orario annuale: solo feriale dalle 7.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00
(escluso il sabato)

Empoli, Via San Martino - tel. 0571-74194

orario invernale: solo feriale dalle 6.45 alle 19.00

orario estivo: Luglio: feriale (escluso il sabato) dalle 6.45 alle 19.00

Agosto: feriale (escluso il sabato) dalle 6.45 alle 13.30 e
dalle 15.30 alle 17.00

Luglio e Agosto: sabato dalle 6.45 alle 13.30

Poggio a Caiano, Via V.Emanuele II, 8 - tel. 055-8797115

orario annuale: solo feriale dalle 7.15 alle 11.15 e dalle 15.15 alle 17.45
nel mese di Agosto: nei giorni di lunedì e martedì feriali
dalle 7.30 alle 12.30

Montecatini Terme, Piazza Italia - tel. 0572-911781
dal lunedì al sabato: dalle 6,40 alle 10,05; dalle 10,40 alle 16,05;
dalle 16,40 alle 19,15.
Domenica: chiuso

Pescia, Piazza XX Settembre, 16 - tel. 0572-47066
dal lunedì al sabato: dalle 7,00 alle 10,05; dalle 10,35 alle 13,10.
Domenica: chiuso

L'orario invernale è in vigore dal 1° settembre al 30 giugno.
L'orario estivo è in vigore dal 1° luglio al 31 agosto.

e-mail: info@blubus.it
indirizzo sito web: www.blubus.it
fax: 0573.018.691

Parte Quarta

Le Condizioni di Viaggio

Le Condizioni di Viaggio

4.1 I doveri dei clienti

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sigg. ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti (L. Regione Toscana n. 42/1998 e delib. Consiglio Regionale n. 245/2001):

- 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. Occupare un solo posto a sedere;
- c. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- d. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- e. 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 (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;
- f. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- g. 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;
- h. Non usare i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
- i. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- j. Non fumare;
- k. Non gettare alcun oggetto dai veicoli.

4.2 Sanzioni a carico dei clienti

In caso di non rispetto degli obblighi sopra indicati si applicano le seguenti sanzioni amministrative (L. R. Toscana n. 33/2003)

Il personale di controllo deve controllare il rispetto di tutto quanto previsto dalle norme emanate dalla Regione Toscana circa l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale (L.R.T. 42 del 31/07/98 modificata dalla L.R. 33 del 8/07/03 e s.m.). 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:

- € 80,00 per i passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di titolo di viaggio non valido per il percorso oppure non convalidato, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria;

- 20,00 per le violazioni delle altre prescrizioni indicate nel paragrafo "Doveri dei clienti", dal punto b) al punto k) , ad esclusione del punto "j) non fumare".

Per il pagamento diretto all'incaricato della verifica o entro i 5 giorni successivi, le sanzioni vengono ridotte rispettivamente alla misura minima di € 40,00 e € 10,00.

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 € 60,00 rispettivamente.

Il trasgressore che entro 5 giorni dall'accertamento presenti alla biglietteria di Pistoia, S.Marcello P.se, Montecatini T. od Empoli l'abbonamento personale valido ad una data antecedente a quella dell'accertamento, e che abbia dimostrato le proprie generalità al momento dell'accertamento non sarà soggetto alla sanzione amministrativa (art. 4 L.R. 55/04).

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.a r.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 j): 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.

4.3 I diritti dei clienti

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 sesta della presente carta;
- k. al rimborso del biglietto nel caso in cui, nei servizi extraurbani, la corsa

venga effettuata con oltre 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda (secondo quanto disposto dal Regolamento Regionale n° 9 art. 16, approvato in attuazione dell'art. 23 comma 1 della l.r. 42/98).

4.4 Oggetti smarriti

Informazioni su oggetti smarriti sugli autobus o nei locali aziendali potranno essere richieste al Numero Verde 800.277.825. Gli oggetti rinvenuti sugli autobus o nei locali delle infrastrutture saranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

4.5 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 (1° settembre-30 giugno)

dalle ore 6.30 alle ore 8.45 - dalle ore 12.45 alle ore 16.30

servizio estivo (1° luglio-31 agosto)

dalle ore 6.30 alle ore 9.00 - dalle ore 16.00 alle ore 19.30

BluBus Lazzi

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

Parte Quinta

Relazioni con la clientela

Relazioni con la clientela

5.1 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

Pistoia, Via XX Settembre, 71

NumeroVerde 800.277.825 - fax 0573.364266

e-mail: info@blubus.it

orario telefonico

giorni feriali: dal lunedì al venerdì 8.30/12.30

il lunedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.30

orario al pubblico (sede di Via F. Pacini, 47)

giorni feriali: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

5.2 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, verbalmente, in forma scritta, via e-mail o via fax a:

BluBus S.c.ar.l.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via F. Pacini, 47 - 51100 Pistoia

tel. 800.277825 - 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).

5.3 Numero Verde della Regione Toscana



Per i reclami degli utenti

Numero Verde
800-570530

In funzione nei giorni feriali
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00
e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

Numero Verde della Provincia di Pistoia

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

PROVINCIA DI PISTOIA

Numero Verde
800-246245

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Parte Sesta

Gli impegni dell'azienda

Gli impegni dell'azienda

6.1 La qualità del servizio che ci impegnamo ad offrire

Individuazione e definizione degli standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, BluBus assume, per l'anno 2011, 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 inoltre 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.

6.2 L'indagine di "Soddisfazione del cliente"

Nelle schede di "Misurazione della qualità" in ogni fattore è riportato il grado di soddisfazione del cliente, risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" commissionata da BluBus S.c.a r.l. alla società C.T.T. – Compagnia Toscana Trasporti S.r.l. di Pistoia. L'indagine di soddisfazione della clientela è stata svolta nel periodo novembre-dicembre 2010, 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. 47.

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ del servizio di trasporto pubblico locale BluBus

SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Incidentalità	n° sinistri/km di servizio	0,000036	0,000035	Base dati aziendali
2. vetustà dei mezzi	n° veicoli > 15, tra 10 e 15 anni, tra 5 e 10 anni, /totale veicoli	tra 0 e 5 anni: 21,85%	tra 0 e 5 anni: 13,8%	
		tra 5 10 anni: 26,70%	tra 5 e 10 anni: 25%	
		tra 10 e 15 anni: 34,95%	tra 10 e 15 anni: 46%	
		con più di 15 anni: 16,50%	con più di 15 anni: 15,2%	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Sicurezza del Viaggio		96,04%	95%	sondaggio

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Affidabilità	km svolti / km programmati	99,64%	100%	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': 1,41%	1,40%	
		Ritardi tra 15' e 30': 1,07%	1,0%	
		Ritardi > 30': 0,39%	0,3%	
mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9		35	38	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Regolarità del servizio		78.13%	80%	sondaggio

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni 3,5 giorni	ogni 3,5 giorni	Base dati aziendali
2. Pulizia straordinaria bus	Frequenza (cadenza delle pulizie)	2,5 / anno	2,5 / anno	
3. Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza (cadenza delle pulizie)	giornaliera	giornaliera	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni		79,52%	80%	sondaggio

COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale ribassato / totale bus	57,28%	57,28%	Base dati aziendali
2. Climatizzazione	n° bus climatizzati / totale bus	82,52%	82,52%	
3. Pensiline	n° fermate con pensilina / totale fermate	2,50%	3,0%	
4. Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici / totale autostazioni	100%	100%	
5. Corse sature corse affollate	n° corse urbane sature (*) / totale corse urbane	4,27%	4,27%	
	n° corse affollate extraurbane (**) / totale corse extraurbane	10,20%	10,20%	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Comfort del viaggio a bordo e sul percorso		82,08%	83%	sondaggio

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

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

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Dispositivi speciali	n° bus con annuncio di fermata / totale bus	33,01%	33,01%	Base dati aziendali
	n° bus con radio-tv / totale bus	42,23%	42,23%	
2. Altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro / totale autostazioni	20,00%	20,00%	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni		33,88%	33,9%	sondaggio

SERVIZI PER DISABILI

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Servizi specifici	n° bus con pedana / totale bus	52,91%	52,91%	Base dati aziendali
2. Mezzi attrezzati	n° bus con ausili per non vedenti / totale bus	24,27%	24,27%	
3. Barriere	n° autostazioni accessibili / totale autostazioni	33,30%	33,30%	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Servizi per disabili		34,20%	34,20%	sondaggio

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	15.000	18.000	Base dati aziendali
2. Cartine linee	n° copie cartina dei servizi offerti diffuse	0	0	
3. Sito internet	Presenza sito internet	www.blubus.it	www.blubus.it	
4 Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni	Numero Verde 800-277825 Orario dal lunedì al giovedì 8.30-13.00 / 14.30-16.30, venerdì 8.30-13.00	Numero Verde 800-277825 Orario dal lunedì al giovedì 8.30-13.00 / 14.30-16.30, venerdì 8.30-13.00	
		Pistoia 0573-363243 feriale 6.15-20.15 (chiuso 9.25-9.35 e 16.00-16.10) festivo 7.00-20.00 (chiuso 8.50-9.00 e 16.30-16.40)	Pistoia 0573-363243 feriale 6.15-20.15 (chiuso 9.25-9.35 e 16.00-16.10) festivo 7.00-20.00 (chiuso 8.50-9.00 e 16.30-16.40)	
		Montecatini T. 0572-911781 feriale 6.35-19.35 festivo 13.00-19.30	Montecatini T. 0572-911781 feriale 6.35-19.35 festivo 13.00-19.30	
5. Orario in palina	n° paline con orario / totale paline	100%	100%	
6. Informazioni a bordo	% di mezzi con informazioni a bordo	100%	100%	
7. informazioni presso le autostazioni	Orari, percorsi, tariffe, modalità e norme relativi al servizio	100%	100%	
8. Segnalazione emergenze	N. Verde	800-277825	800-277825	
	Telefonia fissa	Ag. Pistoia 0573-363243 Ag. Montecatini 0572-911781	Ag. Pistoia 0573-363243 Ag. Montecatini 0572-911781	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Informazione alla clientela		98,70%	98,70%	sondaggio

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento / totale reclami	10,17%	10%	Base dati aziendali
2. Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino / totale personale al pubblico	100%	100%	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Aspetti relazionali e di comunicazione		90,86%	91%	sondaggio

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Punti vendita	n° punti vendita / n° comuni serviti	463/35	463/35	Base dati aziendali
2. Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo / totale linee	100%	100%	
	n° ore di vendita a bordo / totale ore di servizio	100%	100%	
3. Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg.	30 gg.	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Livello di servizio commerciale e nel front office		93,46%	94%	sondaggio

INTEGRAZIONE MODALE				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. 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	14,97%	14,97%	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Integrazione modale		32,71%	33%	sondaggio

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2010	Standard obiettivo al 31.12.2011	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Carburanti speciali	consumi di carburanti speciali / totale consumi carburante	81,08%	81,08%	Base dati aziendali
2. Dispositivi	n° veicoli a norma Euro2-Euro3-Euro4 / totale veicoli	Autobus con motore Euro2: 23,30 %	23,30%	
		Autobus con motore Euro3: 16,02 %	16,02%	
		Autobus con motore Euro 4: 26,70%	26,70%	
		Autobus alimentati a metano: 24,76%	24,76%	
		Autobus a trazione elettrica: 2,42%	2,42%	
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Attenzione all'ambiente		44,77%	45%	sondaggio

**TABELLA DI ANALISI DELL'INDAGINE
DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA**

FATTORI DI QUALITÀ	Urbano (*)		Extraurbano (*)		Totale generale soddisfatti %
	forte	debole	forte	debole	
1 - Sicurezza	97,36	95,49	94,92	96,48	96,04
2 - Regolarità del servizio	64,92	70,52	88,12	89,41	78,13
3 - Pulizia e condizioni igieniche	76,71	79,06	80,14	84,58	79,52
4 - Comfort del viaggio	83,74	88,18	76,64	86,05	82,08
5 - Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	51,13	39,32	22,63	23,13	33,88
6 - Servizi per disabili	40,40	32,70	31,35	29,21	34,20
7 - Informazione alla clientela	98,60	98,40	98,71	99,26	98,70
8 - Aspetti relazionali e di comunicazione	88,78	89,42	90,93	96,38	90,86
9 - Livello di servizio commerciale e front-office	92,53	92,18	95,54	91,03	93,46
10 - Integrazione modale	24,35	21,54	38,01	62,60	32,71
11 - Attenzione all'ambiente	66,43	70,59	28,20	28,73	44,77

(*) La definizione di linee "forti" e "deboli" fa riferimento al Contratto di servizio e si riferisce alle caratteristiche della linea.

I valori indicati esprimono la percentuale di soddisfazione della clientela.

6.3 Le Certificazioni

Le aziende Copit S.p.A. e Lazzi S.p.A. che costituiscono la Scarl sono aziende che hanno conseguito la Certificazione per il proprio sistema di qualità in base alla norma Iso 9001:2000, e la Certificazione Etica SA8000.

La SA8000 è la norma internazionale per la certificazione volontaria delle aziende e delle organizzazioni che intendono dimostrare l'eticità delle proprie azioni e quindi della propria politica industriale.

La gestione della Responsabilità Sociale è uno strumento gestionale che Copit Spa e L.A. F.lli Lazzi Spa hanno liberamente scelto di adottare per garantire che i propri servizi sono stati realizzati nel rispetto dei lavoratori, ottemperando così ai criteri relativi al non impiego di lavoro minorile o di lavoro obbligato, al mantenimento di condizioni di sicurezza e salute sul lavoro, alla libertà di associazione, all'assenza di pratiche discriminatorie o coercitive, alla definizione di un orario di lavoro e di una retribuzione equi.

COPIT S.p.A.

Certificazione Sistema Qualità

In data 21/11/2007 ha ottenuto la nuova certificazione dall'istituto specializzato Ancis che ha deliberato il rilascio a COPIT della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000 – Certificato n. 468/5 del 21/11/2007 con emissione corrente del 9/9/2010 per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto di persone su gomma (servizi regolari e servizi regolari specializzati).

Erogazione di servizi occasionali e gestione parcheggi. Certificato confermato secondo la norma Uni En Iso 9001:2008.

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 con data di rinnovo 19/09/2007 la COPIIT S.p.A. ha conseguito il Certificato di Conformità n. 019 rilasciato dall' Istituto CISE per l'attività di Trasporto pubblico locale, servizio di noleggio e servizi scolastici.

Certificato confermato in data 10/2/2010 secondo la norma SA8000:2008.

L.A. F.lli LAZZI S.p.A.

Certificazione Sistema Qualità

In data 21/11/2007 l'istituto specializzato Ancis ha deliberato il rilascio a L.A. F.lli Lazzi della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000 – Certificato n. 468/3 del 21/11/2007 con emissione corrente del 9/9/2010 per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (regolari e regolari specializzati). Erogazione di servizi di manutenzione autobus per conto terzi. Certificato confermato secondo la norma Uni En Iso 9001:2008. Il sistema di qualità della società L.A. F.lli Lazzi S.p.A. era già certificato in base alla norma Uni En Iso 9001:2000 (Istituto certificatore ANCIS, certificato n° 278)

Certificazione Etica SA 8000

In data 19/09/2007 la F.lli Lazzi S.p.A. ha conseguito il Certificato di Conformità n. 163 rilasciato dall' Istituto CISE per l'attività di progettazione ed erogazione di servizi di trasporto di persone.

Certificato confermato in data 10/2/2010 secondo la norma SA8000:2008.

Già dal 27/11/2003 la società F.lli Lazzi S.p.A. aveva conseguito il Certificato di Conformità n. SA-022 rilasciato dall'Istituto specializzato RINA.

6.4 La tutela dei clienti: il risarcimento dei danni

Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

BluBus fornisce copertura assicurativa ai propri clienti, per fatti derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda. Ciò nel rispetto di quanto stabilito dalle leggi in materia.

L'Azienda provvede al risarcimento di eventuali danni causati da propria responsabilità per danni 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 :

Lazzi, Via Mercadante, 2 - 50144 Firenze - Tel. 0573.1937901

Fax 0573.1937957

Copit, Via F. Pacini, 47 - 51100 Pistoia - Tel. 0573-018657

6.5 La tutela dei clienti: il rimborso

Il diritto al rimborso

BluBus si impegna a risarcire il cliente nei seguenti casi dovuti a colpa dell'Azienda:

- ritardo superiore a 30 minuti nei servizi extraurbani per cause imputabili all'organizzazione aziendale;
- servizio soppresso senza preventiva informazione;
- non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione richiesta.

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

6.6 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. 41 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. 41 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.

6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

Ci impegnamo 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 effettuate sulla base di dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione della clientela.

La Carta dei Servizi 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).

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.

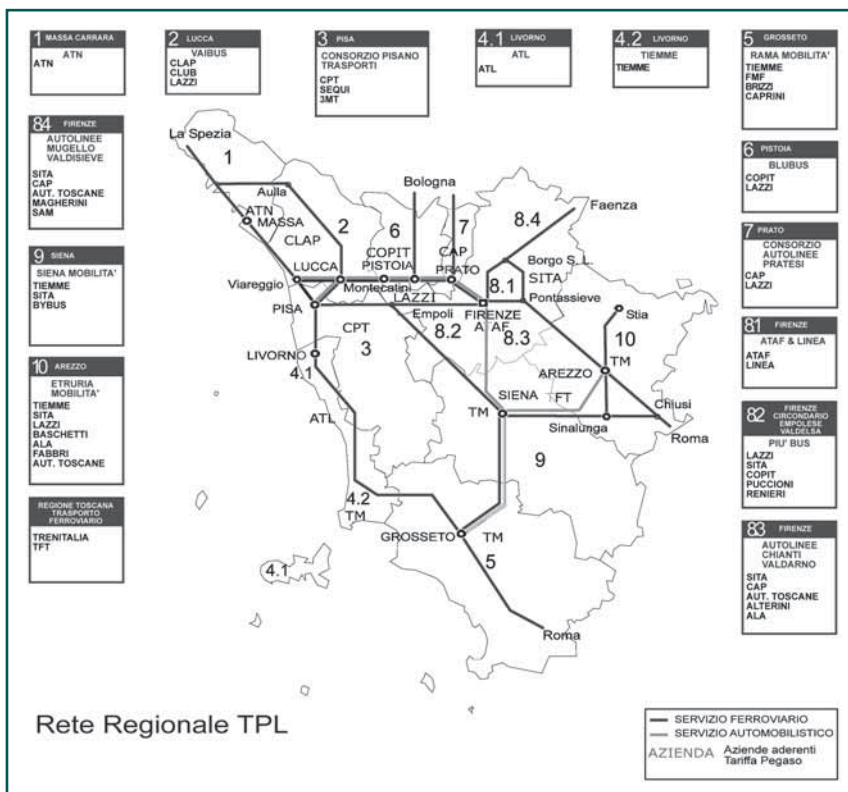
Parte Settima

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

7.1 Rete Regionale dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale

I servizi gestiti da BluBus sono inseriti nel sistema regionale del trasporto pubblico di seguito rappresentato.



SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE SU GOMMA E FERRO - ANNO 2010

KM GOMMA	125.988.191
KM FERRO	25.825.707
KM RETE (FERRO+GOMMA)	25.710
PASSEGGERI GOMMA	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	23.404.688
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	26.939.266
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	196.940.316
PASSEGGERI FERRO	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	269.430
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	310.066
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	61.116.344
PERSONALE GOMMA	
SETTORE AMMINISTRAZIONE	468
MANUTENZIONE	625
MOVIMENTO	5.156
TOTALE	6.249
PERSONALE FERRO	
SETTORE AMMINISTRAZIONE	76
MANUTENZIONE	368
MOVIMENTO	1.465
TOTALE	1.909
SOGGETTI GESTORI	
AZIENDE	16
COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (FERRO)	226.326.522
COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (GOMMA)	205.025.308
	* esclusa IVA 10%
COMPENSO RICEVUTO DA EE.LL (GOMMA)	38.896.785
	dato parziale * esclusa IVA 10%
ULTERIORI TRASFERIMENTI DA Regione Toscana e Stato	43.241.079
	* esclusa IVA 10%
ABITANTI TOSCANA	3.730.120
	al 31/12/2009

7.2 Soggetti gestori

Elenco delle aziende che effettuano i servizi di cui al grafo a pag. 52

ATN S.R.L.

Via Giovan Pietro, 2
54033 Avenza (MS)
Tel. 0585 85211 - Fax 0585 857277
URP
Tel. 0585 852134 - Fax 0585-857277
rubini@atnsrl.it - alberti@atnsrl.it
N° Verde
800 223010
WEB
www.atnsrl.it

VAIBUS S.C.a R.L.

Viale Luporini, 895
55100 Lucca
Tel. 0583 5411 - Fax 0583 541240
URP
Fax 0583 508636
Tel. 800 602525
urp@vaibus.it
N° Verde
800 602525
WEB
www.vaibus.it

CPT S.C.a R.L.

Via Bellatalla, 1
56121 Pisa
Tel. 050 884111 - Fax 050 884284
URP
Tel. 050 500717 - Fax 050 505525
puncocpt@pisa.it
N° Verde
800 012773
WEB
www.cpt.pisa.it

ATL S.p.A.

Via Meyer, 57
57127 Livorno
Tel. 0586 847111 - Fax 0586 847256
URP
Tel. 0586 847262 - Fax 0586 847406
bastogib@atl.livorno.it
N° Verde
800 317709
WEB
www.atl.livorno.it

TIEMME S.p.A.

Sede operativa di Piombino
Via L. Da Vinci, 13 - 57025 Piombino (LI)
Tel. 0565 260111 - Fax 0565 34388
URP
Tel. 848 580028 da fisso
Tel. 199 500305 da cellulare
urp.piombino@tiemmespa.it
WEB
www.tiemmespa.it

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

Via Topazio, 12
58100 Grosseto
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 456754
URP
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 475241
urp@ramamobilita.it
servizio informazioni tel. 199848787
info@ramamobilita.it
WEB
www.ramamobilita.it

BLUBUS S.C.a R.L.

Via F. Pacini, 47
51100 Pistoia
Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266
N° Verde 800 277825
Fax 0573 018691
info@blubus.it 800 277825
N° Verde
800 277825
WEB
www.blubus.it

CAP S.C.a R.L.

Piazza Duomo, 18
59100 Prato
Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038
URP
Prato
Tel. 0574 608256 - Fax 0574 42952
puncocap-po@capautolinee.it
Firenze
Tel. 055 214637 - Fax 055 292319
puncocap-fi@capautolinee.it
WEB
www.capconsorzio.it

SIENA MOBILITÀ S.C.a R.L.
S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti
53100 Siena
Tel. 0577 204111 - Fax 0577 223896
Servizio informazioni
Tel. 0577 204246 - Fax 0577 223896
info@sienamobilita.it
URP
Tel. 0577 204259 Fax 0577 223896
info@sienamobilita.it
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
Piazza Repubblica 1 - Arezzo
reclami.aretzo@tiemmespa.it
N° Verde
800 115605
WEB
www.etruriamobilita.it

ATAF & LI-NEA S.C.a R.L.
Viale dei Mille, 115
50131 Firenze
Tel. 055 5650216 - Fax 055 5650209
Servizio informazioni
800 424500 (*n. verde da fisso*)
199 104245 (*da cellulare a pagamento*)
protocollo@ataf.fi.it
N° Verde
800 424500 (da fisso)
WEB
www.ataf-linea.it

**AUTOLINEE MUGELLO
VALDISIEVE S.C.a R.L.**
Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253
N° Verde
800 373760
Fax 055 4782203
clienti.toscana@sitabus.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 47821 - Fax 055 4782253
N° Verde 800 373760
Fax 055 4782203
clienti.toscana@sitabus.it
WEB
www.acvbus.it

PIU'BUS S.C.a R.L.
Via Mercadante, 2
50144 Firenze
Tel. 055 363041 - Fax 055 363691
URP N° Verde
800 277825
Fax 0573 018691
urp@piubus.it
info@piubus.it
WEB
www.piubus.it

TRENITALIA S.p.A.
Direzione Regionale Toscana
Viale S. Lavagnini, 58
50129 Firenze
Tel. 055 2353937 - Fax 055 2353953
URP
Tel. 055 2353264 - 2353829
Fax 055 2353155
Call center 892021 e 199 892021
(*a pagamento*)
direzione.toscana@trenitalia.it
N° Verde 800 892021
(*gratuito solo in caso di sciopero*)
WEB
www.trenitalia.com

Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.
Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 39881
Fax 0575 28414 (via Monaco)
Fax 0575 292981 (via Concini 2)
URP
Ticket Point
Piazza Repubblica 1 Arezzo
Tel. 0575 382651
reclami@ffi.it
N° Verde 800115605
WEB
www.trasportoferroviariotoscano.it

