

CARTA DEI SERVIZI 2021



INDICE

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA CARTA.....	4
Riferimenti normativi.....	4
I principi ispiratori della Carta dei Servizi.....	4
Le finalità della Carta dei Servizi.....	4
Associazione degli utenti.....	5
PARTE SECONDA: IL SISTEMA REGIONALE DI T.P.L.....	6
Grafo della rete regionale dei servizi di TPL.....	6
.....	6
Il sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone nell'anno 2020.....	7
Le aziende che svolgono servizi di trasporto pubblico locale nella regione.....	8
PARTE TERZA: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA.....	11
Struttura giuridica.....	11
Grafo della rete tranviaria.....	11
Settori operativi della Società e personale addetto.....	12
Parco mezzi e logistica aziendale.....	12
PARTE QUARTA: OFFERTA COMMERCIALE.....	12
Titoli di viaggio e sistema tariffario.....	12
Categorie aventi diritto la libera circolazione:.....	16
Accessibilità ai passeggeri con difficoltà motorie o visive.....	17
Trasporto di bambini.....	17
Trasporto di animali.....	17
Trasporto di bagagli.....	17
Trasporto di biciclette.....	18
PARTE QUINTA: CONDIZIONI DI VIAGGIO.....	19
Diritti degli utenti.....	19
Doveri degli utenti.....	19
Regole di sicurezza.....	20
Verifica dei titoli di viaggio.....	20
Sanzioni.....	20
Rimborso dei titoli di viaggio.....	22
<i>Rimborso causa ritardo imputabile all'azienda.....</i>	22
<i>Rimborso scontrini/resto emessi da emettitrici automatiche di titoli di viaggio della linea tramviaria.....</i>	22
Oggetti smarriti.....	22

PARTE SESTA: RELAZIONI CON LA CLIENTELA	23
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	23
Procedura di reclamo	23
Numero Verde della Regione Toscana	24
Fattori di qualità	24
Indagine di soddisfazione della clientela (customer satisfaction 2020)	26
Copertura assicurativa e risarcimento del danno.....	28
Osservatorio aziendale della qualità	28
Servizio minimo in caso di sciopero	28
Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi.....	28
Certificazioni di qualità.....	29

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto delle seguenti indicazioni normative:

- 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'articolo 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dalla Giunta Regionale e successive modificazioni;
- Deliberazione del C.R. n° 246 del 19.12.2001 “Approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti”.
- Delibera C.R. 09/02/99 n. 34 “Obblighi a cui devono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza”, che prevede l'obbligo per le imprese 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.
- DPGR n. 70/r del 4 dicembre 2012 “Regolamento di attuazione dell'articolo 23 comma 1 della legge regionale 31 luglio 1998 n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche ed integrazioni”.

I principi ispiratori della Carta dei Servizi

- **Eguaglianza ed imparzialità:** l'Azienda garantisce l'accessibilità dei propri servizi, a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali e si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili.
- **Continuità:** l'Azienda garantisce l'erogazione continua e regolare del servizio secondo l'orario pubblicato e diffuso, nonché la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione non programmata di orario, mediante la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate.
In caso di necessità, GEST si impegna alla preventiva comunicazione all'utenza ed all'attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio. In caso di sciopero, la società si impegna a dare tempestiva comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei “servizi minimi” esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- **Trasparenza e partecipazione:** l'Azienda assicura l'informazione degli utenti secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta. L'azienda, inoltre, si impegna: all'istituzione dell'Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico ed alla valutazione di segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti; ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato; a consultare le Associazioni degli utenti e consumatori indicate nella presente carta, prima della pubblicazione della carta dei servizi; all'aggiornamento della Carta dei servizi dando atto, secondo le modalità indicate nel presente documento, dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.
- **Efficacia ed efficienza:** l'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima, nonché, 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.

Le finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento agevole e di facile lettura, che illustra gli elementi che costituiscono la qualità del servizio, gli standard attualmente garantiti ed i risultati dell'inchiesta sulla

soddisfazione degli utenti. La carta, pertanto, costituisce per l'utenza uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Uno **strumento di conoscenza**, in quanto:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione aziendale, 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 le aziende consorziate, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta.
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Uno **strumento di partecipazione**, in quanto:

- Mette a disposizione degli utenti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda e gli utenti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

Uno **strumento di tutela**, in quanto:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente Carta.

Associazione degli utenti

Le associazioni accreditate sono individuate ogni anno con decreto dirigenziale entro il 31 agosto in rispetto della Deliberazione di Giunta regionale n. 444/2000 e sue successive modifiche ed integrazioni.

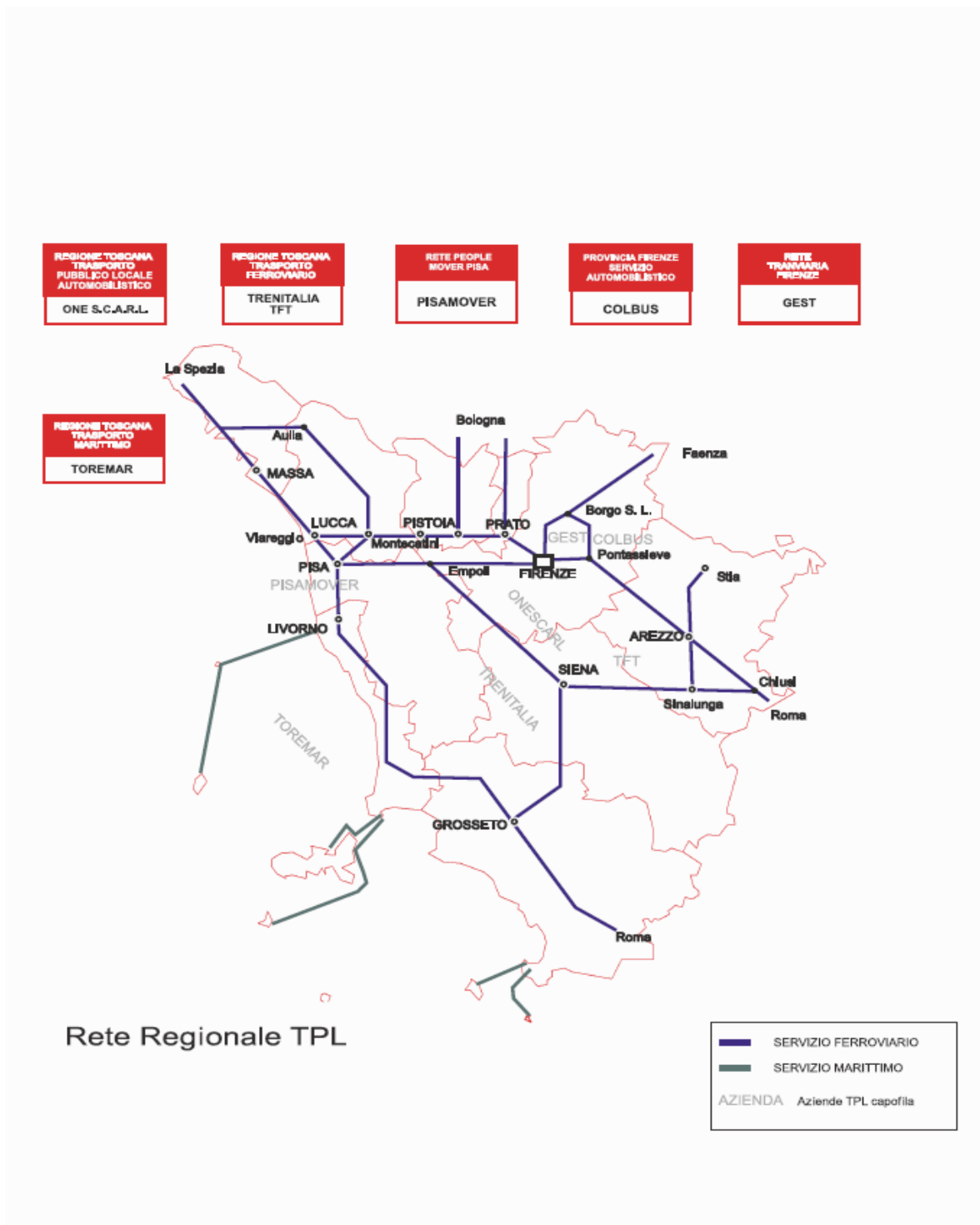
Nel mese di settembre 2020 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n.9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

- **ADICONSUM TOSCANA**
sede regionale Via Carlo Del Prete 135, 50127 Firenze, Tel. 055-3269042
- **FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA**
sede regionale Via A. Tavanti 3, 50134 Firenze, Tel. 055-217195
- **CONFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA**
sede regionale Via della Prefettura 3, 58100 Grosseto, Tel. 0564-417849
- **CITTADINANZATTIVA TOSCANA**
sede regionale Via Bonanno Pisano, 56126 Pisa, Tel. 050-996306
- **CODACONS TOSCANA**
sede regionale Via P. Francavilla 14/e, 50142 Firenze, Tel. 055-7398841
- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**
sede regionale Via Puccini 85, 51100 Pistoia, Tel. 0573-26682
- **ADUSBEF TOSCANA ONLUS**
sede regionale Lungarno Soderini 11, 51124 Firenze, Tel. 055-361935
- **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**
sede regionale Viale Ippolito Nievo 32, 57121 Livorno, Tel. 0586-375639
- **ADOC TOSCANA**
Sede regionale Via Vittorio Corcos 15, 50142 Firenze, Tel. 055 7325586
- **AECI Regionale Toscana**
Sede regionale traversa Viale Risorgimento 2, 56037 Peccioli (PI), Tel. 0587 635536

PARTE SECONDA: IL SISTEMA REGIONALE DI T.P.L.

Grafo della rete regionale dei servizi di TPL

Il servizio gestiti da GEST S.p.a. è inserito nel sistema regionale del trasporto pubblico qui di seguito rappresentato.



Il sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone nell'anno 2020

KM FERRO	24.583.640
KM RETE FERRO	1.563
KM GOMMA	100.840.225
KM RETE GOMMA	24.527
NM NAVE	221.769
NM LINEE NAUTICHE	233,6
KM TRAMVIA	2.415.798
KM RETE TRAMVIARIA	33,981
KM RETE PEOPLE MOVER	1,760

PASSEGGERI GOMMA

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	22.414.849
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	26.081.914
Passeggeri annui trasportati:	110.791.935

PASSEGGERI FERRO

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	317.021
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	325.001
Passeggeri annui trasportati:	31.113.008

PASSEGGERI NAVE

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	39.170
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	19.660
Passeggeri annui trasportati:	1.288.909

PASSEGGERI TRAMVIA

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	2.035.376 posti-km - 238.354 posti-corsa
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.069.376 posti-km - 241.034 posti-corsa
Passeggeri annui trasportati:	20.069.911

PASSEGGERI PEOPLE MOVER

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale: 107 posti per navetta e per corsa. n.33 passeggeri per riduzione emergenza Covid secondo normativa
 Passeggeri trasportati: 233.702

PERSONALE GOMMA

Settore

Amministrazione:	495
Manutenzione:	355
Movimento:	4.235
Totale:	5.085

PERSONALE FERRO

Settore

Amministrazione:	103
Manutenzione:	320
Movimento:	1.379
Totale:	1.802

PERSONALE NAVE

Settore

Amministrazione: 26
 Naviganti: 238
Totale: 264

PERSONALE TRAMVIA

Settore

Amministrazione: 9
 Manutenzione: 24
 Movimento: 141
Totale: 174

PERSONALE PEOPLE MOVER

Settore

Amministrazione: 7
 Manutenzione: 9
 Movimento: 14
Totale: 30

SOGGETTI GESTORI (AZIENDE): 7

Compenso da Reg. Toscana – FERRO	€ 273.860.610
Compenso da Reg. Toscana – FERRO (manutenzioni)	€ 6.911.352
Compenso da Reg. Toscana – GOMMA	€ 279.448.002
Compenso da EE.LL. – GOMMA	€ 5.722.988
Compenso da Reg. Toscana – NAVE	€ 14.556.563
Compenso da Reg. Toscana – TRAMVIA	€ 10.649.190
Compenso da Reg. Toscana – PEOPLE MOVER	€ 819.000

ABITANTI TOSCANA 3.692.555 al 1.1.2020

Le aziende che svolgono servizi di trasporto pubblico locale nella regione

Soggetto gestore	Indirizzo	Telefono e Fax	Telefono, Fax ed email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Sito web
ONE SCARL*	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze			www.onescarl.it
(ONE SCARL) CTT Nord – Bacino Massa Carrara	Via Catagnina ang. Via Lottizzazione 54100 Massa (MS)	Tel. 0585 282810 Fax 0585 282879	Tel. 050 884000 urp.massacarrara@cttnord.it	www.massa-carrara.cttnord.it
(ONE SCARL) VAIBUS	Viale Luporini, 895 55100 Lucca	Tel. 0583 541200 Fax 0583 083160	Tel. 050-884000 urp.lucca@cttnord.it	www.lucca.cttnord.it
(ONE SCARL) CPT	Via Bellatalla, 1 56121 Pisa	Tel. 050 884111 Fax 050 884284	Tel. 050 884000 urp.pisa@cttnord.it	www.pisa.cttnord.it

* Esercente provvisorio in regime di atto di obbligo di servizio

(ONE SCARL) CTT Nord – Bacino Livorno	Via P. Impastato,7 57124 Livorno	Tel. 0586 377111 Fax 0586 377155	Urp Tel. 050 884000 urp.livorno@ccttnord.it	www.livorno.ccttnord.it
(ONE SCARL) TIEMME Piombino	Tiemme Piombino Via L. Da Vinci, 13 57025 Piombino (LI)	Tel. 0565 260111 Fax 0565 34388	Tel. 800922984 n. verde da fisso Tel. 199 168182 da rete mobile Fax 0565 34388 urp.piombino@tiemmespa.it	www.tiemmespa.it
(ONE SCARL) TIEMME Grosseto	Tiemme Grosseto Via Topazio, 12 58100 Grosseto	Tel. 0564 475111 Fax 0564 456754	Tel 800 922984 n. verde da fisso Tel 199 168182 da rete mobile fax 0564 456754 urp.grosseto@tiemmespa.it	www.tiemmespa.it
(ONE SCARL) BLUBUS	Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia	Tel. 0573 3630 Fax 0573 364266	tel. 0573 363243/0572 911781 848 800 730 a pagamento Fax 0573 364266 – info@blubus.it	www.blubus.it
(ONE SCARL) CAP	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	Tel. 0574 608256 Fax 0574 21038 urp@capautolinee.it	www.capautolinee.it
(ONE SCARL) SIENA MOBILITA'.	S.S. 73 Levante, 23 Loc. Due Ponti - 53100 Siena	Tel. 0577 204111 Fax 0577 223896	800 922984 n. verde da rete fissa 199 168182 da rete mobile Fax. 0577 223896 info@sienamobilita.it	www.sienamobilita.it
(ONE SCARL) ETRURIA MOBILITA'	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel. 0575 39881 Fax 0575 28414	Tel. 800 922984 gratuito da fisso Tel. 199 168182 da rete mobile Fax 0575 324801 reclami.aretto@tiemmespa.it	www.etruriamobilita.it
(ONE SCARL) ATAF & LI-NEA	Viale dei Mille, 115 50131 Firenze	tel. 055 56501 fax 055 5650209	tel: 800 424500 (n. verde da fisso) 199 104245 (da rete mobile) segreteria@ataf.fi.it	www.ataf.net www.ataf-linea.it
(ONE SCARL) AMV MUGELLO VALDISIEVE	Viale dei Cadorna,105 50129 Firenze	Tel. 055 47821 Fax 055 4782253	Numero Verde 800 373760 clienti.firenze@fsbusitalia.it fax 055 4782279	www.amvbus.it
(ONE SCARL) ACV CHIANTI VALDARNO	Viale dei Cadorna,105 50129 Firenze	Tel. 055 47821 Fax 055 4782253	Numero Verde 800 373760 clienti.firenze@fsbusitalia.it fax 055 4782279	www.acvbus.it
(ONE SCARL) PIU' BUS	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	Tel. 0571 74194 urp@piubus.it	www.piubus.it
RTI COLBUS	Loc. Olmo, 115/C Reggello (FI)	Tel. 055 869129 Fax 055 8666052	n. verde 800 335 850 info@colbus.it	www.colbus.it

<p>TRENITALIA S.p.A.</p>	<p>Direzione Regionale Toscana Viale S. Lavagnini 58 50129 Firenze</p>	<p>Fax. 055 2353953 direzione.toscana@trenitalia.it</p>	<p>e-mail: vertenze.drt@trenitalia.it : per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.) e-mail: rimborsi.drt@trenitalia.it: per richiedere informazioni sullo stato di una pratica di rimborso già avviata tramite i canali ufficiali e-mail: bonus.drt@trenitalia.it: per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionale</p> <p>- Call Center: 89 20 21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFreccia e Trenitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata. +39.06.68475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente. 06 3000 per informazioni sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza, Cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario, Prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle 6.45 alle 21.30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti.</p> <p>Gli stessi servizi sono disponibili con il numero 199 89 20 21 i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore.</p> <p>800 90 60 60 o 02.32.32.32 per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite: numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso; numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.</p>	<p>www.trenitalia.com</p>
<p>Trasporto Ferroviario Toscano TFT S.p.A.</p>	<p>Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo</p>	<p>Tel. 0575 39881 Fax 0575 28414(via Monaco,37) Fax. 0575 292981(via Concini 2)</p>	<p>Ticket Point P.zza Repubblica 1 Arezzo Tel. 800 922984 gratuito da fisso Tel. 199 168182 da cell. a pagamento reclami.arezco@tiemmespa.it</p>	<p>www.trasportoferroviariotoscano.it</p>
<p>Toscana Regionale Marittima S.p.A - Toremar</p>	<p>Piazzale dei Marmi, 12 57123 Livorno</p>	<p>Fax 0586 224624</p>	<p>Call Center: callcenter@toremar.it URP: urp@toremar.it</p>	<p>www.toremar.it</p>
<p>GEST S.p.A.</p>	<p>Via dell'Unità d'Italia,10 50018 Scandicci (FI)</p>	<p>Tel. 055 7352309 Fax 055 7352203</p>	<p>Tel. 199 229300 da cellulare info@gestramvia.it</p>	<p>www.gestramvia.it</p>

PISAMOVER S.p.A.	Via delle Colombaie snc 56121 Pisa	Tel. 050 500909	URP: Via della Colombaie snc – 56121 Pisa Tel. 050 500909 info@pisa-mover.com	www.pisa-mover.com
------------------	---------------------------------------	-----------------	---	--

PARTE TERZA: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

Struttura giuridica

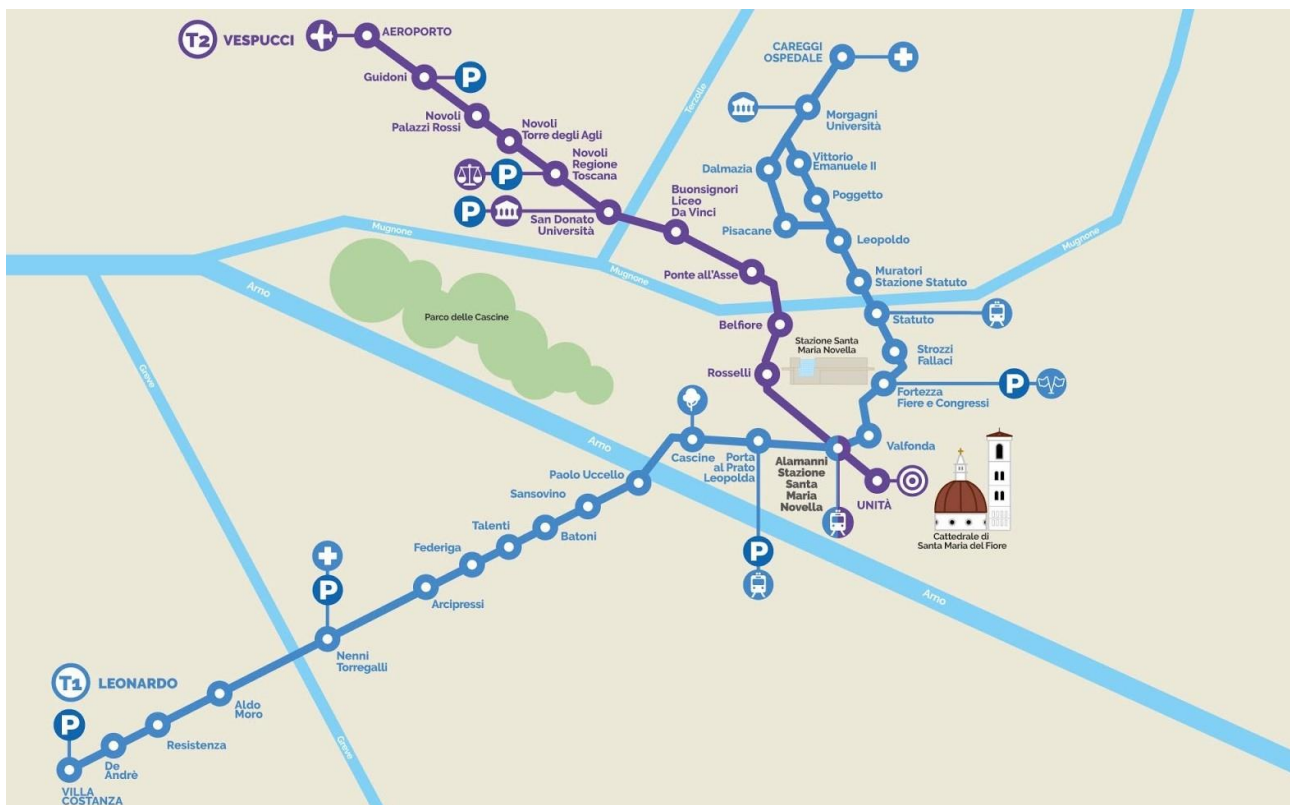
GEST S.p.a. è la Società nata nel 2004, con lo scopo di gestire ed esercitare l'attività di trasporto tramviario dell'area fiorentina su tre distinte linee di servizio.

Pur trattandosi di una Società di giovane costituzione, in essa sono state convogliate tutte le esperienze, competenze e conoscenze del trasporto pubblico locale, appartenenti alle società che l'anno fondata.

GEST S.p.a. è infatti stata costituita da RATP Dev., società francese facente parte del Gruppo RATP che si occupa dello sviluppo di sistemi di trasporto multimodali nelle aree urbane ed interurbane sia in Francia che all'estero, attualmente proprietaria del 51% del capitale sociale di GEST ed usufruttuaria del restante 49% da ATAF S.p.A., titolare della nuda proprietà del 49% del capitale sociale di GEST.

La Società ha sede in Via dell'Unità d'Italia 10, Scandicci (Fi).

Grafo della rete tranviaria



La rete tramviaria di Firenze, composta dalle linee T1 e T2, si estende per 16,8 km e conta 38 fermate.

La linea T1, con 26 fermate e 11,5 km, parte dalla fermata di “Villa Costanza” a Scandicci, per terminare la sua corsa alla fermata “Careggi - Ospedale”, all'altezza dell'entrata dell'AOU di Careggi. Il tempo impiegato per percorrere tutta la linea è pari a circa 40 minuti.

La linea T2, che si estende per 5,3 km e conta 12 fermate, parte dalla fermata di “Unità” a Firenze, per terminare la sua corsa alla fermata “Aeroporto. Il tempo impiegato per percorrere tutta la linea T2 è pari a circa 22 minuti.

Sono impegnati su entrambe le linee 46 tram , ciascuno capace di una capienza massima pari a 272 persone.

Settori operativi della Società e personale addetto

SETTORE	PERSONALE ADDETTO
Amministrazione	9
Movimento	141
Manutenzione	24
Totale	174

Parco mezzi e logistica aziendale

PARCO MEZZI SOCIETA'	
Tram totali	46
di cui:	
da 0 a 3 anni	29
da 3 a 8 anni	0
da 8 a 15 anni	17
Con più di 15 anni	0
Depositi	1
Stazioni presenziate	0
Stazioni con fermata	38
Stazioni con biglietteria	38

PARTE QUARTA: OFFERTA COMMERCIALE

Titoli di viaggio e sistema tariffario

I documenti di viaggio validi sui tram sono quelli di ATAF&L-INEA e possono essere acquistati presso gli esercenti autorizzati, presso i punti vendita aziendali ATAF gestioni, presso le emettitrici automatiche (attive 24 ore su 24) situate presso la Stazione di Santa Maria Novella, Piazza San Marco e presso tutte le fermate della linee tramviarie T1 e T2.

Con decorrenza 1 luglio 2018 è in vigore il presente sistema tariffario generale:

TIPOLOGIE	TARIFFE
Biglietto corsa oraria (valido 90 minuti)	€ 1,50
Biglietto corsa oraria SMS (valido 90 minuti)	€ 1,80
Biglietto corsa oraria A BORDO (valido 90 minuti)	€ 2,50
Biglietto NUGO valido 90 minuti	€ 1,50
Biglietto valido 90 minuti cashless	€ 1,50
Biglietto giornaliero ex L.R. 100/98	€ 1,50
Biglietti giornalieri Pegaso	
Carnet 10 biglietti orari (10x90 minuti)	€ 14,00
Abbonamento mensile ordinario personale	€ 35,00
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE	€ 28,00
Abbonamento trimestrale ordinario personale	€ 94,50
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE	€ 76,00
Abbonamento annuale ordinario personale	€ 310,00
Abbonamento annuale ordinario personale ISEE	€ 260,00
Mensile integrato unico metropolitano	€ 50,00
Mensile integrato unico metropolitano ISEE	€ 41,00
Abbonamento annuale studenti personale	€ 252,00
Abbonamento annuale studenti personale ISEE	€ 200,00
Abbonamenti regionali ex L.R.100/98	
Working Pass	

Carta UNICA TOSCANA

UNICA TOSCANA è la tessera personale che permette di spostarsi nell'area metropolitana di Firenze con autobus urbani Ataf&Li-nea e tram e, in tutta la Toscana, sui servizi regionali su cui è possibile caricare abbonamenti e carnet 10 corse 90' Ataf&Li-nea oltre che abbonamenti regionali e sovraregionali Trenitalia.

UNICA TOSCANA sarà rilasciata a chiunque ne faccia richiesta presso le biglietterie Ataf&Li-nea a Firenze, presso le biglietterie Trenitalia (Firenze SMN, Prato, Empoli, Arezzo, Livorno, Siena, Grosseto, Lucca, Pistoia e Pisa) e sul sito dedicato www.fsbusitaliashop.it.

Su UNICA TOSCANA è possibile caricare i seguenti titoli di viaggio:

- abbonamenti annuali e trimestrali Ataf&Li-nea;
- abbonamenti mensili Ataf&Li-nea;
- i carnet da 10 biglietti 90' Ataf&Li-nea;
- abbonamenti regionali (settimanali, mensili ed annuali) ed ISEE di Trenitalia e sovraregionali con almeno una località di partenza/arrivo all'interno dei confini della Toscana.

UNICA TOSCANA è predisposta per supportare anche i titoli di viaggio agevolati ed è possibile caricare in una stessa tessera contemporaneamente più titoli di viaggio tra quelli specificati.

Ricorda che, per acquistare gli abbonamenti annuali agevolati Ataf & Li-nea e caricarli su UNICA TOSCANA, dovrai recarti esclusivamente presso le biglietterie aziendali e presentare tutta la documentazione richiesta a supporto.

È possibile ricaricare UNICA TOSCANA acquistando i titoli di viaggio Ataf&Li-nea presso le biglietterie aziendali, le rivendite autorizzate, le 15 emittitrici self-service attive 24h/24 ed il sito dedicato (in questo ultimo caso il titolo di viaggio prescelto e acquistato sarà visibile a partire dalle 24 ore successive all'orario di acquisto on-line). I titoli di viaggio Trenitalia potranno invece essere acquistati presso tutte le biglietterie e le emittitrici self service di Trenitalia della Toscana e on-line su www.trenitalia.com.

COME UTILIZZARE UNICA TOSCANA

Per acquisti on-line di abbonamenti e carnet ricorda che i titoli di viaggio saranno caricati su Unica Toscana a partire dalle 24 ore ed entro e non oltre i 30 giorni successivi all'acquisto. Al momento della prima salita a bordo vettura, Unica Toscana deve essere accostata 2 volte al validatore: la prima volta per materializzare il titolo di viaggio sulla tessera, la seconda per convalidarlo.

Per viaggiare con UNICA TOSCANA basterà accostarla al validatore ad ogni salita a bordo della vettura, sia all'inizio del viaggio che per i successivi trasbordi: UNICA riconosce automaticamente i titoli caricati e in caso di acquisto sia di abbonamenti che di carnet, al momento della convalida, darà priorità agli abbonamenti, scalando le corse dal carnet solo in assenza di abbonamenti validi. Nel caso di un trasbordo, se il titolo è ancora valido, non verrà scalata nessuna corsa. L'inosservanza dell'obbligo di validazione comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie da 10,00 € (misura minima) a 60,00 €. In caso di acquisto di titoli di viaggio on-line su www.fsbusitaliashop.it ricorda che è necessario accostarla due volte al validatore a bordo bus: una prima volta per caricare il titolo di viaggio e una seconda volta per validarlo.

Consultando l'area "info tessera" sul validatore potrai visualizzare le informazioni relative al tuo titolo di viaggio a UNICA TOSCANA.

PRINCIPALI NOVITÀ INTRODOTTE CON UNICA TOSCANA

- UNICA TOSCANA va sempre accostata al validatore ad ogni salita a bordo vettura, sia all'inizio del viaggio che per i successivi trasbordi;
- Validità abbonamenti annuali: gli abbonamenti annuali avranno durata di 12 mesi solari (dal 1° giorno del 1° mese all'ultimo giorno del 12° mese successivo solare) e non più di 365 giorni;
- Validità carnet 10 corse 90': il carnet non ha scadenza.

UNICA TOSCANA PER GLI STUDENTI

Per acquistare l'abbonamento annuale studenti, è necessario richiedere e attivare UNICA TOSCANA. Il profilo 'studente' verrà iscritto su UNICA TOSCANA e non saranno più emesse le tessere studenti. Per gli studenti di età compresa tra 15 e 26 anni il profilo ha la durata di 1 anno dal momento dell'emissione di UNICA TOSCANA. per accertare il possesso dei requisiti del profilo 'studente', sarà necessario compilare un apposito modulo di richiesta e allegare i documenti necessari

Il sistema tariffario regionale - Sistema integrato Pegaso

L'abbonamento Pegaso è un sistema tariffario che consente di utilizzare qualsiasi vettore disponibile che collega due località scelte dal cliente nell'ambito della rete dei trasporti regionali. E' inoltre possibile estendere la validità dell'abbonamento alle reti di trasporto urbano della città di partenza e/o arrivo del viaggio usufruendo di uno sconto sul prezzo ordinario di questi. Per acquistare l'abbonamento mensile o annuale Pegaso è necessario possedere la Tessera Pegaso (€ 6,00 valida 3 anni) rilasciata dalle aziende di trasporto extraurbano aderenti all'iniziativa. Per il rilascio della tessera è necessario portare una foto tessera e compilare il modulo di richiesta che è consegnato al cliente al momento della richiesta.

Per chi già possiede una tessera, è attualmente possibile rinnovarla gratuitamente se la tratta rimane invariata. Il cliente deve comunque compilare il modulo di richiesta allegando una fototessera ed esibendo la tessera in scadenza.

Sull'abbonamento Pegaso è sempre specificata la tratta scelta dal cliente e gli eventuali abbonamenti urbani a cui è abbinato, il numero della tessera Pegaso, il periodo di validità ed il prezzo. Il prezzo dell'abbonamento varia a seconda delle opzioni scelte dal cliente e dalla sua fascia di reddito (ISEE).

Titoli Pegaso

- abbonamento annuale valido 12 mesi solari a partire dal mese di riferimento.
- abbonamento mensile valido il mese solare di riferimento.
- biglietto giornaliero valido dalle ore 0.00 alle ore 24.00 del giorno di convalida.

Tariffe Pegaso

Le tariffe Pegaso variano in base allo spostamento richiesto ed all' eventuale abbinamento alla tratta extraurbana di uno o due abbonamenti urbani

Sono previste agevolazioni sulle tariffe Pegaso per chi presenta - al momento dell'acquisto - il Tagliando ISEE TPL.

Il sistema tariffario regionale- tariffe agevolate Lrt 100/98.

(Rif. legge Regionale 100/1998 e Delib. di Giunta Regionale 27/1999 e ss.mm.ii.)

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 viene rilasciata, dietro presentazione della necessaria documentazione, comprovante il possesso dei necessari requisiti, all'URP competente per territorio, per una specifica tipologia di abbonamento (urbano, extraurbano, urbano+extraurbano) e per uno specifico servizio/tratta, e dà diritto all'acquisto dell'abbonamento corrispondente e di biglietti per una qualunque delle tipologie specificate più avanti. Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto della normativa vigente in materia.

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.

Tutti i soggetti beneficiari previsti dalla L.R. 100/98 possono accedere all'ulteriore riduzione del 40%, per gli abbonamenti, nei seguenti casi:

- reddito personale uguale o inferiore alla pensione minima Inps;
- per soggetti che vivono soli o in un nucleo in cui non vi sono altri redditi: reddito personale uguale o inferiore alla pensione minima Inps maggiorata del 25%.

I soggetti ultrasessantacinquenni hanno diritto alla riduzione del 40% anche nel seguente caso:

- soggetti coniugati con reddito personale superiore all'importo pensione minima Inps e reddito di coppia uguale o inferiore al 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'eventuale 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 € 6,00 e valida 5 anni dalla data del rilascio.

Le tipologie di titoli e gli importi delle tariffe previste in tale ambito sono riepilogate nella tabella seguente:

Titoli di viaggio	tariffa intera [€]	tariffa [€] ridotta 40 %
Biglietto Urbano Capoluogo di Provincia (validità fino alle ore 24 del giorno di validazione)	1,50	np
Biglietto altri servizi urbani (validità fino alle ore 24 del giorno di validazione)	1,20	np
Biglietto Extraurbano per tratte fino a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	1,50	np
Biglietto Extraurbano per tratte superiori a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	6,20	np
Biglietto Extraurbano corsa rapida per tratte fino a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	1,70	np
Biglietto Extraurbano corsa rapida per tratte superiori a 50 km (validità A/R sul percorso prescelto)	6,80	np
Abbonamento Annuale Urbano di residenza	62,00	37,00
Abbonamento Annuale Extraurbano per tratte fino a 50 km	103,00	62,00
Abbonamento Annuale Extraurbano per tratte superiori a 50 km	196,00	118,00
Abbonamento Annuale Extraurbano per tratte fino a 50 km + URBANO (*)	155,00	93,00
Abbonamento Annuale Extraurbano per tratte superiori a 50 km + Urbano (*)	232,00	139,00

(*) il servizio urbano, comunque corrispondente alla località di origine (residenza) o di destinazione della tratta extraurbana, può anche essere gestito da Società diversa da quella esercente la tratta extraurbana, che rilascia l'abbonamento integrato E/U.

Categorie aventi diritto la libera circolazione:

- Funzionari di Ispezione del Ministero dei Trasporti (R.D. 09/05/1912 n. 1447 art. 197)
- Funzionari di P.S. (R.D. 27/05/1923 n. 1176 art. 7)
- Agenti di P.S. in divisa o in abito civile (R.D.L. 02/04/1925 n. 383 art.18)
- Militari della Guardia di Finanza in divisa o in abito civile (R.D. 31/12/1923 n. 3170 art. 18)
- Carabinieri in divisa o in abito civile (R.D. 02/04/1925 n. 382 art. 4)
- Agenti di Custodia con tessera di riconoscimento (D.L.L. 21/08/1945 n. 508 art. 33)
- Guardie Zoofile (D.L. 02/05/1939 n. 1248 art. 25)
- Vigili del Fuoco (D.L. 27/12/1941 n. 1570 art. 8)
- Funzionari degli Uffici Tecnici delle Imposte di Fabbricazione e della circoscrizione doganale (D.L.

- 26/04/1945 n. 223 allegato h) e operatori tributari della Dogana
- Funzionari e Agenti dell'I.G. della M.C.T.C. (D.L. 14/06/1949 n. 410 art.13)
 - Funzionari e Cantonnieri dell'A.N.A.S. (D.L. 07/02/1961 n. 59 art. 41)
 - Ispettori delle PP.TT. con qualifica di Polizia Giudiziaria (D.M. 14/08/1943)
 - Vigili Urbani limitatamente al territorio del comune da cui dipendono (delibere comunali)
 - Corpo Forestale dello Stato (R.D. 03/10/1929 relativi EX M.M.F. e art. 384 del T.U. per gli impiegati civili dello Stato, approvato con D.P.R. n. 3 del 1957)
 - Personale Ispettivo della Regione Toscana e della Provincia di Firenze, con incarico di vigilanza sulle aziende esercenti servizi di trasporto locale su gomma (L.R. 31/07/98 n. 42)
 - Deputati o Senatori con tessera di riconoscimento rilasciata dalla Camera dei Deputati o dal Senato della Repubblica
 - Ispettori del lavoro, previa presentazione della rispettiva tessera riconoscimento rilasciata dal Ministero del lavoro e della previdenza sociale (Ordine di Servizio n° 63 del 13/6/75)
 - Cani guida dei ciechi (L. 14/02/1974 n. 37)
 - Ausiliari del traffico (Codice della Strada, art. 12 commi 4 – 5)

Accessibilità ai passeggeri con difficoltà motorie o visive

Tutti i tram in servizio e tutte le pensiline sono accessibili ai passeggeri con difficoltà motorie o visive.

Per coloro che necessitano dell'uso della sedia a rotelle, sono presenti su tutti i tram 4 postazioni per disabili con sistema di ancoraggio.

Per coloro che presentano difficoltà visive:

- sono presenti sui tram segnalatori acustici che comunicano il nome della fermata ed indicazioni in braille sulle pulsantiere di richiesta di apertura porta;
- sono presenti sulle pensiline e sulle vie di accesso alle stesse, indicatori di percorso Loges .

Trasporto di bambini

I bambini di statura inferiore ad un metro, purché non occupino posti a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. Oltre tale limite pagano la tariffa ordinaria.

Nel caso di viaggiatore adulto che accompagni più di un bambino nei limiti di cui sopra, viaggerà gratuitamente soltanto uno di questi permanendo l'obbligo del possesso di un idoneo titolo di viaggio per gli altri.

Trasporto di animali

È consentito l'accesso gratuito degli animali di affezione sui mezzi di trasporto pubblico locale, nei limiti di un solo animale per passeggero.

I detentori di cani sono obbligati ad usare il guinzaglio e la museruola, ad eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista. È comunque consentito l'utilizzo del trasportino in alternativa alla museruola.

Gli altri animali d'affezione devono essere custoditi in appositi trasportini. Il detentore che conduce l'animale sui mezzi di trasporto pubblico locale, assicura che lo stesso non sporchi o crei disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura.

L'animale può essere allontanato, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento, qualora arrechi disturbo ai viaggiatori.

Trasporto di bagagli

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio o pacco di dimensioni non superiori a cm. 50X30X25 e di peso non superiore a Kg. 10.

Possono essere trasportati gratuitamente anche:

- carrozzine e passeggini per bambini;
- piccoli strumenti musicali;
- canne da pesca e sci;
- fucili da caccia, purché smontati e tenuti nella custodia.

I bagagli o pacchi di dimensioni superiori, fino ad un massimo di cm. 80X45X25 e di peso non superiore a Kg. 20, possono essere trasportati, in numero non superiore a due per ogni viaggiatore, dietro pagamento di un biglietto per ciascun collo. Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 80X45X25 ed il peso di Kg. 20.

I bagagli ed i pacchi devono essere posati a terra in modo da recare il minor disagio possibile per gli altri viaggiatori e, comunque, in modo da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori da e verso le portiere.

È comunque vietato il trasporto di materiali maleodoranti o che possano sporcare le vetture o dare disturbo ai passeggeri.

Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, quando le vetture sono affollate.

Trasporto di biciclette

La salita e la discesa sono consentite nei seguenti periodi:

- **FERIALI E SABATO:**
 - dalle 05:00 alle 07:00
 - dalle 10:00 alle 17:00
 - dalle 20:00 alle 24:30
- **DOMENICA E FESTIVI:**
 - tutto il giorno.

Il conducente può limitare l'accesso in caso di:

- affluenza passeggeri;
- altri giustificati motivi.

La Società si riserva di valutare ulteriori limitazioni.

È possibile trasportare all'interno della vettura fino ad un massimo di due biciclette, posizionarle nell'apposito spazio, e – se presenti i meccanismi di ancoraggio - fissarle in maniera appropriata.

Il passeggero deve utilizzare sempre lo spazio contrassegnato dalla parte opposta rispetto alla cabina in cui sta guidando il conducente.

Il passeggero è responsabile della bicicletta durante il trasporto. In particolare, chi trasporta la bicicletta è responsabile dei danni che può provocare a cose o a persone (compreso se stesso) esonerando la Società da ogni responsabilità. Inoltre, dovrà prestare la massima attenzione sia durante il viaggio sia nel percorso di ingresso/uscita dalle vetture e dalle fermate, assicurandosi che le biciclette abbiano le ruote pulite e non danneggino in alcun modo le vetture.

Il passeggero con bicicletta in fase di ingresso alle vetture ha diritto di precedenza, mentre in uscita dalle vetture ha diritto di precedenza il passeggero senza bicicletta.

Devono essere rispettate le seguenti regole:

- la bicicletta non può avere lunghezza superiore a 180 cm;
- ogni passeggero può portare una sola bicicletta;
- è consentito il trasporto fino ad un massimo di due biciclette;
- è obbligatorio sistemare la bicicletta all'interno degli spazi delimitati;
- è vietato appoggiare la bicicletta alle pareti;
- i passeggeri con bicicletta devono adottare ogni cautela al fine di evitare rischi o intralci;
- è obbligatorio, prima della partenza della vettura, fissare la bicicletta con l'apposito dispositivo, custodendola costantemente durante il viaggio;
- i bambini di età inferiore a 12 anni possono salire sulle vetture con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto;
- sono ammesse biciclette elettriche; i tandem non sono ammessi

In caso di evacuazione le biciclette dovranno essere lasciate a bordo della vettura.

Le biciclette verranno recuperate più tardi dal personale e la restituzione ai proprietari avverrà dietro presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità.

La suddetta procedura si applica anche nel caso di smarrimento di bicicletta.

I trasgressori alle disposizioni del presente regolamento saranno soggetti alla sanzione amministrativa prevista dal DPR 753/85.

PARTE QUINTA: CONDIZIONI DI VIAGGIO

Coloro che usufruiscono del servizio di trasporto offerto dall'Azienda, sono tenuti ad osservare le regole prescritte nelle "Condizioni Generali di Trasporto" ed ogni altra disposizione, avvertenza od invito emanato dall'Azienda e/o dal suo personale dipendente e relativo all'ordine ed alla sicurezza dell'esercizio del servizio. Il testo integrale delle Condizioni Generali di Trasporto è consultabile sul sito aziendale, nella parte "Servizio Clienti" all'indirizzo: www.gestramvia.com

Diritti degli utenti

Gli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire le informazioni relative ai servizi e alle modalità di fruizione dei medesimi;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati dalla presente Carta;
- al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'Azienda.

Doveri degli utenti

Nell'usufruire del servizio di trasporto gli utenti sono tenuti al rispetto dei seguenti doveri.

- Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, convalidarlo come previsto, conservarlo fino alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. Qualora l'obliteratrice non funzioni, l'utente deve indicare nello spazio riservato alla convalida, la data e l'ora di inizio del viaggio.
- Occupare un solo posto a sedere.
- Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati.
- Non disturbare gli altri viaggiatori. L'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto.
- Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi.
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo.
- Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e bagagli.
- Non fumare.

Regole di sicurezza

a) I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.

b) Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale.

c) Su tutte le vetture sono riservati agli invalidi alcuni posti a sedere indicati con apposita targhetta. Essi devono essere lasciati a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

d) Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:

- salire sulle vetture quando le stesse sono dichiarate "complete";
- salire o scendere dalle vetture quando le stesse non siano completamente ferme;
- viaggiare senza sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia delle vetture;
- sostare in prossimità delle porte di accesso, appoggiarsi ad esse o intralciare in altro modo la salita, il transito dei passeggeri verso le porte di uscita e la discesa.

L'Azienda declina ogni responsabilità per quanto derivi dall'inosservanza dei divieti suddetti.

E' inoltre vietato:

- ostacolare lo svolgimento del servizio;
- distaccare o alterare contrassegni, cartelli, avvisi e quanto altro si trovi apposto all'interno e all'esterno delle vetture;
- svolgere a bordo delle vetture attività di venditore di beni e servizi nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe e fare raccolta di fondi a qualunque titolo, ad eccezione delle persone all'uopo espressamente autorizzate dall'Azienda;
- svolgere attività di cantante, suonatore e simili;
- distribuire materiale di propaganda in assenza di specifica autorizzazione dell'Azienda.

Coloro che trasgrediscono a queste ultime disposizioni sono allontanati dalle vetture, previo ritiro del titolo di viaggio, senza diritto ad alcun rimborso.

Verifica dei titoli di viaggio

Gli utenti sono tenuti ad esibire su richiesta del personale di vigilanza incaricato, sia a bordo delle vetture che alla fermata di discesa, il titolo di viaggio di cui sono in possesso.

Alla verifica dei titoli di viaggio ed al controllo sull'osservanza degli altri obblighi cui debbono attenersi gli utenti, provvede il personale di vigilanza di ATAF&LI-NEA scarl, il quale, munito di apposito documento di riconoscimento, può operare anche in abiti borghesi e può incassare direttamente, rilasciandone ricevuta, tutto o parte dell'importo della sanzione amministrativa.

Il personale di vigilanza incaricato è qualificato dalla Legge come Pubblico Ufficiale e contesterà le violazioni suddette con apposito verbale di accertamento. A tal fine il contravventore è tenuto ad esibire un documento di identità personale e, in mancanza, dovrà fornire a voce le proprie generalità. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

Sanzioni

Gli utenti che vengano trovati dal personale di vigilanza sprovvisti del titolo di viaggio (per sé, per gli animali o per il bagaglio) o con titolo di viaggio non valido, sono soggetti ad una sanzione amministrativa da € 40,00 a € 240,00, oltre al pagamento delle spese del procedimento ai sensi dell'art. 16 della Legge n.689/1981.

La sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- in misura minima pari ad € 40,00 oltre alle spese del procedimento: direttamente al verificatore o entro 15 giorni dalla data dell'accertamento presso ATAF POINT, CRAL ATAF o tramite bollettino di c/c postale;
- In misura ridotta pari ad € 80,00 oltre alle spese del procedimento: entro 60 giorni dalla data dell'accertamento presso ATAF POINT, CRAL ATAF o tramite bollettino di c/c postale.

I titolari di abbonamento personale che, entro i 15 giorni successivi all'accertamento, presentino ad ATAF POINT l'abbonamento convalidato in data anteriore a quella dell'accertamento, saranno tenuti al pagamento della sanzione pecuniaria, art. 25 comma 5 L.R. 42/98, di 10,00€.

L'utente del servizio è considerato altresì privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:

- a) pur essendo in possesso del biglietto:
 - abbia omissso di convalidarlo non appena salito in vettura, oppure
 - il biglietto orario sia utilizzato oltre il tempo di validità, oppure
 - sul biglietto siano apposte più convalide di quelle previste dalla tipologia del titolo, oppure
 - il biglietto presenti segni di alterazione o contraffazione;
- b) pur essendo in possesso di abbonamento,
 - non lo abbia convalidato o compilato come previsto, oppure
 - l'abbonamento sia scaduto o accompagnato da una tessera di riconoscimento scaduta, oppure
 - il viaggiatore non sia il titolare della tessera di riconoscimento, oppure
 - sia utilizzato un abbonamento a tariffa non corrispondente a quella prevista dalla tessera, oppure
 - presenti l'abbonamento o la tessera di riconoscimento con segni di alterazione o contraffazione.

L'utente è altresì considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:

- dichiararsi di essere abbonato ma non sia in grado di esibire l'abbonamento, oppure
- sia in possesso della tessera senza l'abbonamento, oppure
- utilizzi un abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento, ove previsto
- utilizzi il servizio Mobile Ticketing System (biglietto tramite SMS) e salga in vettura prima di aver ricevuto il messaggio di risposta con il codice di validità.

In caso di contraffazione, alterazione o cancellazione della convalida del titolo di viaggio, questo viene ritirato dagli agenti di vigilanza che hanno accertato la violazione.

In questo caso il contravventore, oltre ad essere assoggettato alla sanzione amministrativa per mancanza di titolo di viaggio, sarà soggetto ad una ulteriore sanzione per la violazione degli artt. 465 o 466 c.p. , depenalizzati ai sensi del d.lgs. 507/1999.

Eventuali reati accertati dal personale di vigilanza saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle leggi penali.

Le ordinanze/ingiunzioni di cui all'art 18 della legge 689/1981 saranno notificate entro 365 giorni dalla data di accertamento dell'infrazione.

Ricorso in caso di sanzione

Entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, purché non si effettui il pagamento della sanzione, l'autore della violazione, se maggiorenne, o l'esercente la potestà dei genitori, in caso di violazione commessa dal minore, può presentare ricorso inviando documenti o chiedendo di essere ascoltato. Il ricorso deve essere fatto pervenire, esclusivamente in forma scritta, ad ATAF Gestioni S.r.l. – v.le dei Mille 115 – 50131 Firenze.

Nel caso che il ricorso non venga accolto, è preclusa la possibilità di pagare la sanzione nella misura minima e qualora non sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta nei termini previsti, sarà emessa ordinanza-ingiunzione motivata di pagamento.

Rimborso dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio e le tessere personali non sono rimborsabili salvo che per motivi imputabili all'Azienda. In questi casi il cliente può inoltrare richiesta scritta di rimborso, indicando le motivazioni ed allegando il documento di viaggio di cui chiede il rimborso.

Vengono esaminate tutte le richieste e si garantisce risposta entro 30 giorni dalla data di arrivo.

Rimborso causa ritardo imputabile all'azienda

L'Azienda riconosce il diritto ad un rimborso pari alla tariffa del biglietto valido 90' nel caso in cui la prima corsa utile transiti oltre 30 minuti dopo l'orario programmato alla stessa fermata della corsa che l'utente avrebbe voluto utilizzare e la causa del mancato transito sia attribuibile all'azienda.

Per ottenere il rimborso il cliente deve inoltrare la richiesta di rimborso ad ATAF&LI-NEA indicando: i propri dati, l'oggetto della richiesta, il giorno in cui si è verificato il fatto, la fermata, l'orario ed eventuali ulteriori elementi utili per descrivere le circostanze contestate.

L'utente deve trasmettere la richiesta di rimborso, scritta e firmata, entro 30 giorni dalla data in cui si è verificato l'accaduto, tramite una delle seguenti modalità:

tramite posta indirizzata a:

- ATAF Gestioni V.le dei Mille 115, 50131 Firenze;

mediante consegna a mano presso:

- ATAF POINT Stazione Santa Maria Novella, sportelli 8 e 9 della biglietteria dal lunedì al sabato dalle 6.45 alle 20.00. Festivi chiuso.
- TICKET POINT Via Alamanni, 20/r Firenze (lunedì-sabato: 7:00-19:30. Festivi chiuso)

Le richieste inoltrate oltre 30 giorni dopo l'accaduto non sono ritenute valide ai fini del rimborso.

La società, ricevuta regolare richiesta di rimborso, verifica se il ritardo si è effettivamente verificato e le eventuali motivazioni che lo hanno determinato.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta ATAF&LI-NEA comunicherà al richiedente tramite lettera se ha accolto o meno la richiesta di rimborso con le relative motivazioni.

In caso di accoglimento della richiesta di rimborso il cliente, esibendo la lettera inviata dall'azienda, riceve dagli addetti presso ATAF POINT il rimborso in denaro o titolo di viaggio equivalente.

Rimborso scontrino/resto emessi da emettitrici automatiche di titoli di viaggio della linea tramviaria

È possibile ottenere il rimborso di quanto introdotto nei distributori automatici di biglietti, secondo due modalità:

- qualora l'emettitrice abbia rilasciato lo scontrino attestante la mancata erogazione del resto, è possibile ottenere il rimborso recandosi personalmente presso ATAF POINT, così come indicato dallo scontrino, ed esibendo il relativo scontrino;
- qualora l'emettitrice non abbia rilasciato lo scontrino, è necessario inviare a GEST richiesta di rimborso scritta mediante lettera (all'indirizzo: Via dell'Unità d'Italia 10, 50018 Scandicci) o email (all'indirizzo: info@gestramvia.it), indicando: le proprie generalità, un recapito telefonico o indirizzo email, il giorno e l'ora in cui è avvenuto il disservizio, l'ammontare della somma inserita, il nome della fermata e la direzione di marcia. GEST, ricevuta la richiesta, provvede ed effettuare le necessarie verifiche ed informa l'utente sull'esito delle stesse e sulle eventuali modalità di rimborso.

Oggetti smarriti

Per informazioni sugli oggetti smarriti è possibile telefonare dal telefono fisso al numero verde gratuito 800.964424 o dal telefono cellulare al numero a pagamento 199.229300 tutti i giorni dalle 7:30 alle 20:00.

Gli oggetti smarriti sono consegnati all'Ufficio "Oggetti Trovati" del Comune di Firenze con l'indicazione delle circostanze del ritrovamento.

UFFICIO OGGETTI TROVATI DEL COMUNE DI FIRENZE
Aperto lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9:00 alle 12:30, martedì e giovedì dalle 14:30 alle 16:00
Via Veracini n. 5 (int. 5) - 50144 Firenze
Tel. 055/334802

PARTE SESTA: RELAZIONI CON LA CLIENTELA

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel caso in cui l'utente abbia la necessità di richiedere modifiche, integrazioni al servizio o debba evidenziare eventuali disservizi, potrà rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha il compito di fornire al cliente una risposta su quanto richiesto.

Le richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) possono pervenire:

- Telefonando al Numero verde 800964424 (da telefono fisso) attivo dal lunedì venerdì (orario 7:30-20:00)
- Telefonando al Numero 199229300 (da cellulare, a pagamento secondo il piano tariffario dell'operatore) attivo dal lunedì alla domenica (orario 7:30-20:00)
- Mandando un fax al Numero 055/7352203;
- Inviando una lettera all'indirizzo Via dell'Unità d'Italia n. 10, 50018 Scandicci (FI).
- Inviando un messaggio di posta elettronica a info@gestramvia.it
- Compilando il form sul sito www.gestramvia.it

È compito dell'URP, a seguito della richiesta, attivare tutte quelle procedure di indagine, controllo e verifica che si rendano necessarie per fornire una chiara ed esauriente risposta.

Per attivare le suddette procedure è compito dell'utente fornire le proprie generalità ed un recapito telefonico al quale può essere contattato dall'Azienda. Non si accettano segnalazioni anonime.

Tutti i dati forniti vengono raccolti, gestiti ed elaborati in conformità con il D.Lgs 196/2003 (legge sulla privacy).

Procedura di reclamo

Chiunque desideri effettuare una segnalazione per eventuali disfunzioni relative ai servizi offerti può farlo attraverso uno dei seguenti modi:

- Telefonando al Numero verde 800964424 (da telefono fisso) attivo dal lunedì alla domenica (orario 7:30-20:00)
- Telefonando al Numero 199229300 (da cellulare, a pagamento secondo il piano tariffario dell'operatore) attivo dal lunedì alla domenica (orario 7:30-20:00)
- Mandando un fax al Numero 055/7352203;
- Inviando una lettera all'indirizzo Via dell'Unità d'Italia n. 10, 50018 Scandicci (FI).
- Inviando un messaggio di posta elettronica a: info@gestramvia.it
- Compilando il form sul sito: www.gestramvia.it

GEST si impegna a fornire una risposta entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione, a chiunque abbia inoltrato la segnalazione all'azienda.

Procedure conciliative e giudiziarie

In caso di controversia con l'Azienda, gli utenti hanno diritto di promuovere una procedura conciliativa rivolgendo apposita istanza:

- alla Camera Arbitraria di Conciliazione istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura territorialmente competente. In tal caso la procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'Associazione dei Consumatori.

- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e Gest S.p.a.

Per ricorrere all'autorità giudiziaria, invece, l'utente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale competente per valore e per territorio, secondo le procedure previste dalla vigente normativa.

Numero Verde della Regione Toscana

GEST S.p.a. informa gli utenti che la Regione Toscana ha attivato il "servizio reclami trasporto pubblico". Chiunque voglia inoltrare un reclamo relativo ai servizi di trasporto pubblico regionale può rivolgersi direttamente al SERVIZIO RECLAMI TRASPORTO PUBBLICO REGIONE TOSCANA numero verde **800.570.530**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

PARTE SETTIMA: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

Fattori di qualità

SICUREZZA DEL MEZZO			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Incidentalità	N° sinistri passivi*/ km di servizio	0	0

* Per sinistri passivi si intende il numero dei sinistri "esterni" che occorrono durante lo svolgimento del servizio, dove la presunta responsabilità è da imputare al personale di guida ovvero sia ipotizzabile un concorso di colpa

REGOLARITA' DEL SERVIZIO			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Regolarità	- % corse con intervallo non superiore a 2 minuti nelle ore di punta rispetto all'intervallo teorico	96%	mantenimento
	- % corse con intervallo non superiore a 5 minuti nelle ore di morbida o serali rispetto all'intervallo teorico		

PULIZIA MEZZI E PENSILINE			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Indice di pulizia ordinaria dei mezzi	Frequenza (cadenza della pulizia)	giornaliera	mantenimento

Indice di pulizia straordinaria dei mezzi	Frequenza (cadenza della pulizia)	quindicinale	mantenimento
Indice di pulizia ordinaria delle pensiline	Frequenza (cadenza della pulizia)	giornaliera	mantenimento

COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Climatizzazione	n° tram climatizzati/totale tram	100%	mantenimento
Pensiline	n° fermate con pensiline/totale fermate	77%	77%

SERVIZI PER DISABILI

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Indice di accessibilità dei mezzi	% mezzi accessibili ai disabili	100%	mantenimento
Indice di accessibilità dei mezzi	% pensiline accessibili ai disabili	100%	mantenimento

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2020
Informazione a bordo mezzi	Grafo della linea e annuncio fermate	100%	mantenimento
Informazione sulla linea	% fermate provviste di: - frequenza corse - numero verde - tariffazione - indicatore di percorso - cartina zona fermata con interscambi	100%	mantenimento
Informazioni telefoniche	Orario servizio informazioni	Numero verde attivo tutti i giorni dalle 7:30 alle 20:00	mantenimento
Sito internet	Presenza sito internet	esistenza	mantenimento

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
------------	------------------	----------	----------------

Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento/ totale reclami	2,23%	2,50%
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100%	mantenimento
LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E DI INTERAZIONE CON L'UTENZA			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Emettitori	n° emettitori/n° fermate	100%	mantenimento
Tempi di attesa risposta ai reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	30 giorni	mantenimento

INTEGRAZIONE MODALE			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Coincidenze	n° fermate con possibile intermodalità/totale punti di fermata	100%	mantenimento

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Indice di impatto ambientale dei mezzi	% tram ad alimentazione elettrica	100%	mantenimento
Cestini per rifiuti	% cestini alle fermate	100%	mantenimento

SERVIZI AGGIUNTIVI			
INDICATORI	UNITA' DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2021
Dispositivi speciali	n° tram con annunci visivi e sonori di fermata	100%	mantenimento
Altri servizi banchine di fermata	n° banchine con annunci visivi e sonori	100%	mantenimento

Indagine di soddisfazione della clientela (customer satisfaction 2020)

L'indagine si prefigge, come tutti gli anni, l'obiettivo di monitorare il livello di soddisfazione percepito dall'utenza relativamente ai fattori sopraindicati ed allinearli totalmente con il livello di soddisfazione atteso. Per l'anno 2020, il campione di riferimento è stato di 1.584 utenti, a cui è stato richiesto di compilare un questionario sotto la supervisione di personale incaricato dall'azienda. Per la presenza di 2 linee tranviarie, si è reso necessario stratificare il campione sulla base del carico passeggeri di ciascuna linea nei diversi giorni della settimana di un mese tipo di riferimento (mese di novembre 2019).

Il dato di carico medio giornaliero per tipo giorno e linea è stato, quindi, riportato su base settimanale al fine di ponderare adeguatamente il peso di ciascuna singola giornata, stimando conseguentemente il carico di una settimana tipo per linea di un mese in periodo invernale scolastico.

In definitiva, su entrambe le linee, sono stati realizzati 3.448 contatti che hanno portato ad ottenere 1.584 interviste rivolte agli attuali clienti del servizio, di cui 1.079 sulla Linea T1 e 505 sulla Linea T2.

I risultati, da un punto di vista del campione analizzato, mostrano la consueta prevalenza di intervistati di sesso femminile (55,1% totale), le fasce di età sono equamente distribuite tra 18 e 54 anni (circa 17% per fascia). Gli utenti sono tendenzialmente impiegati (27%) e studenti (23%), che utilizzano la tramvia soprattutto per lavoro (40%), scuola / università (16%), e per motivi personali (20%) con una frequenza di 7 e 6 giorni alla settimana (20%). È importante notare che la percentuale di coloro che usano la tramvia da turisti è aumentato del 10% (da 5% del 2019 al 15% del 2020).

Il titolo di viaggio maggiormente utilizzato quest'anno risulta l'abbonamento/Carta Unica o abbonamento studente (58%), seguito dal biglietto di corsa semplice (38%). Infine il motivo prevalente per cui l'utenza utilizza il tram permane anche per il 2020, soprattutto la comodità, in termini di velocità di spostamento e comfort di viaggio (56% dato aggregato).

Nella tabella di seguito si riportano i risultati aggregati relativi al livello di soddisfazione, insoddisfazione ed la percentuale degli utenti che non ha fornito risposta, in base ai fattori di qualità indicati nella Carta dei Servizi:

ID	Fattore qualità	Voto Medio	%		
			Soddisfatti v. ≥ 6	Ipercritici v. ≤ 3	Entusiasti v. ≥ 9
B01	Condotto di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,4	98,5	0,3	45,9
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	8,5	98,2	0,4	50,6
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	7,4	86,2	3,7	28,3
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,9	99,3	0,2	66,0
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,7	98,0	0,4	61,3
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,7	93,9	1,2	24,9
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,7	94,6	1,0	23,3
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	8,1	96,3	0,4	35,2
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,6	77,0	4,6	11,9
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,4	98,0	0,2	41,7
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,4	98,2	0,4	43,8
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,4	98,3	0,3	40,7
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	8,4	97,5	0,4	46,6
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	8,0	93,5	2,0	36,8
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,5	97,1	0,3	52,7
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	7,6	90,6	3,6	22,7
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	8,1	94,2	0,9	35,8
B18	Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,7	91,0	2,1	29,0
B19	Attenzione all'ambiente	8,0	96,0	0,6	32,9
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,5	99,2	0,4	46,1

Servizio tramviario nel complesso

In generale la valutazione complessiva è rimasta ad altissimi livelli e pressoché costante rispetto agli anni precedenti: il 98,30% degli intervistati fornisce un giudizio POSITIVO di cui il 96,9% degli intervistati fornisce un giudizio Buono e Ottimo.

Copertura assicurativa e risarcimento del danno

GEST S.p.a. fornisce copertura assicurativa nei limiti delle norme vigenti agli utenti del proprio servizio sia per i danni alla persona che per i danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'azienda.

L'utente che si ritiene danneggiato è tenuto a redigere e sottoscrivere una richiesta danni e ad inviarla a GEST S.p.A. , via dell'Unità d'Italia n. 10, 50018 Scandicci (FI), per lettera raccomandata o fax (055-7352203) o all'indirizzo PEC: gest@pec.gestramvia.it .

Nella richiesta, in cui viene data una descrizione dell'accadimento, devono essere indicati i propri dati personali, l'oggetto della richiesta, il luogo e l'ora del sinistro, il numero della vettura.

Osservatorio aziendale della qualità

Presso la Direzione aziendale è stato costituito l'Osservatorio della Qualità con lo scopo di:

- Monitorare gli indicatori di qualità del servizio ed elaborare i dati raccolti al fine di verificare il raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- Monitorare la qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine sulla loro soddisfazione e l'elaborazione dei dati raccolti;
- Raccogliere ed elaborare i dati aziendali di natura economico/gestionale al fine di verificare l'efficacia e l'efficienza della gestione ed individuare piani di miglioramento aziendali;
- Raccogliere ed elaborazione i dati relativi a reclami, segnalazioni, richieste, proposte e suggerimenti provenienti dagli utenti e trasmessi dall'ufficio relazioni con il pubblico, al fine di individuare proposte di miglioramento del servizio;
- Raccogliere ed elaborazione le informazioni e le osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di individuare proposte di miglioramento del servizio;
- Trasmettere i dati di monitoraggio richiesti dall'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;
- Pubblicare, distribuire ed aggiornare la Carta dei Servizi.
-

Servizio minimo in caso di sciopero

In caso di sciopero, l'Azienda garantisce la copertura del servizio nelle seguenti fasce orarie:

- 06:30 – 09:30
- 17:00 – 20:00

Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

La società si impegna a pubblicare con cadenza annuale la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale.

Detta versione integrale è posta in visione per l'utenza presso la sede aziendale ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i Comuni e le Province nel cui ambito territoriale l'azienda effettua il trasporto, nonché alle associazioni dei consumatori indicate nella presente carta e alle altre associazioni eventualmente presenti a livello locale.

La versione integrale è inoltre consultabile sul sito della società, www.gestramvia.com

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 su Internet, è costantemente aggiornata in tempo reale.

Certificazioni di qualità

GEST S.p.A. è dotata di un sistema di gestione della qualità conforme alle norme UNI EN-ISO9001.

Il conseguimento della Certificazione di Qualità UNI EN-ISO9001, rilasciata dall'ente accreditato DNV, testimonia in modo tangibile l'orientamento aziendale verso la formalizzazione di procedure che assicurino elevati standard qualitativi, rivolti alla soddisfazione dei clienti. La certificazione è stata ottenuta dopo un'accurata analisi di ogni attività aziendale che ha permesso di individuare punti di forza e di debolezza aziendali e di organizzare al meglio il flusso operativo dei processi.

Il Sistema Qualità rappresenta uno strumento che GEST utilizza per attuare la propria missione ed è mirato a conseguire la soddisfazione del cliente, degli azionisti e della collettività, assicurando:

- l'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e il miglioramento continuo;
- la comunicazione con il cliente e la collettività allo scopo di recepirne le esigenze;
- la pianificazione e la realizzazione del servizio in modo da soddisfare le esigenze degli utenti compatibilmente con le risorse disponibili ed i contratti in essere;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;
- l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali.