

Carta dei Servizi 2022

at-bus.it

REGIONE
TOSCANA



**AUTOLINEE
TOSCANE**
siamo in movimento

AUTOLINEE
TOSCANE



Carta dei Servizi 2022

AUTOLINEE
TOSCANE
siamo in movimento

Indice

Parte prima - Presentazione della carta	
1.1 Riferimenti normativi	6
1.2 Principi ispiratori	6
1.3 Finalità della carta	8
1.4 Le Associazioni degli utenti	8
Parte seconda - Il sistema regionale del trasporto pubblico locale	
2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	12
2.2 Soggetti erogatori	15
Parte terza - Descrizione dell'azienda	
3.1 Struttura giuridica	18
3.2 La rete aziendale dei servizi e relativi dati	19
3.3 Settori operativi e personale addetto	20
3.4 Logistica aziendale	20
3.5 Servizi svolti	23
Parte quarta - L'offerta commerciale	
4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi	26
4.1.1 Servizi di linea a frequenza	26
4.1.2 Servizi di linea ad orario fisso	26
4.1.3 Servizi attrezzati per disabili	27
4.1.4 Servizi garantiti in caso di sciopero	27
4.2 Servizio prenotazione	27
4.3 Il sistema tariffario	30
4.3.1 Sistema tariffario integrato	30
4.3.2 Titoli di viaggio aziendali	32
4.3.3 Titoli agevolati Legge Regionale 100/98	42
4.4 Acquisto titoli di viaggio	44
4.4.1 Rete di vendita	44
4.5 Servizio informazione	48
Parte quinta - Le condizioni di viaggio	
5.1 Doveri degli utenti	50
5.2 Sanzioni a carico degli utenti	51

5.3	Diritti degli utenti	52
5.3.1	Rimborso	53
5.4	Trasporto bagagli	54
5.5	Trasporto bambini	54
5.6	Trasporto persone a mobilità ridotta (PMR)	55
5.7	Trasporto animali	56
5.8	Oggetti smarriti	56
Parte sesta - Relazioni con la clientela		
6.1	Ufficio Relazioni con il Pubblico	58
6.2	Procedura dei reclami	58
6.3	Numero verde della Regione Toscana	60
Parte settima - Gli impegni dell'azienda		
7.1	Fattori di qualità, indicatori e standard	62
7.2	Indagini di Customer Satisfaction	67
7.3	Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	67
7.4	Certificazioni di qualità	68
7.5	Copertura Assicurativa	68
7.6	Osservatorio aziendale della qualità	70

Parte prima

Presentazione della carta

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

Per la redazione della presente Carta dei Servizi sono assunti i seguenti riferimenti normativi:

- Direttiva P.C.M. 27/1/1994 “principi sull'erogazione dei pubblici servizi”;
- DPCM 30/12/1998 “schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- Legge regionale 31/7/1998, n. 42 “Norme per il trasporto pubblico locale”, che all'art. 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio regionale;
- Deliberazione del C.R.T. n. 246 del 19/12/2001 “approvazione dello schema della Carta dei servizi dei trasporti”;
- Regolamento d'attuazione art. 23 L.R. Toscana 31/07/98 n.42 e successive modifiche e integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (Decreto Presidente Giunta Regionale 03/01/2005 n.9/R);
- Deliberazione C.R.T. 9/2/1999, n. 34 “Obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza” che, prevede l'obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio regionale;
- Regolamento (UE) n.181/2011 che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus;
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011;
- Contratto tra Regione Toscana e Autolinee Toscane del 10/08/2020 per l'affidamento in concessione del servizio TPL nell'ambito territoriale ottimale della Regione Toscana.

1.2 Principi ispiratori

L'Azienda si impegna a svolgere la propria attività secondo i seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità

Garantire l'accessibilità ai servizi e alle strutture al pubblico gestite a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

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

Garantire l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

Garantire 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, attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero, a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" indicati al successivo punto 4.1.4, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

Assicurare l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta.

Garantire il più efficace accesso all'Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico (URP).

Valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

Consultare le Associazioni degli utenti indicate nella presente Carta, prima della adozione della Carta dei Servizi.

Aggiornare la Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Efficienza ed efficacia

Erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima.

Raccogliere e 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 Finalità della carta

La Carta costituisce per i clienti

Strumento di conoscenza in quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con 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 presi e al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione in quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda e i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

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

1.4 Associazioni degli utenti

I principali riferimenti per la tutela dei diritti dell'utente e del cittadino sono

le Associazioni dei consumatori e degli utenti. Tali soggetti sono a disposizione degli utenti che volessero avvalersi del loro sostegno.

Elenco regionale delle Associazioni dei consumatori e degli utenti l. r. 20 febbraio 2008 n. 9 - aggiornamento annuale 2021

Nel mese di settembre dell'anno 2021 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori e utenti:

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

FEDERCONSUMATORI E UTENTI TOSCANA sede regionale Via A. Tavanti 3 Firenze, CAP 50134, tel. 055 217195

CONFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA sede regionale Via della Prefettura 3 Grosseto, CAP 58100, tel. 0564 417849

CITTADINANZATTIVA TOSCANA sede regionale Via Bonanno Pisano, CAP 56126, tel. 050 996306

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

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO sede regionale Largo Molinuzzo 13, Pistoia CAP 51100, tel. 0573 26682

ADUSBEF TOSCANA sede regionale Lungarno Soderini 11 Firenze, CAP 50124, tel. 055 361935

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA sede regionale viale I. Nievo 32 Livorno, CAP 57121, tel. 0586 375639

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

AECI Regionale Toscana sede regionale traversa Viale Risorgimento 2 Peccioli, CAP 56037 tel. 0587 635536

Ai sensi dell'art 12-bis della Legge 21/6/2017 n. 96, al fine di verificare la qualità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, le associazioni dei consumatori possono trasmettere, con cadenza semestrale, per via telematica, all'Osservatorio di cui all'articolo 1, comma 300, della legge 24 dicembre 2007,

n. 244, i dati, ricavabili dalle segnalazioni dell'utenza, relativi ai disservizi di maggiore rilevanza e frequenza, proponendo possibili soluzioni strutturali per il miglioramento del servizio. L'Osservatorio informa dei disservizi segnalati le amministrazioni competenti e l'Autorità di regolazione dei trasporti per le determinazioni previste dall'articolo 37, comma 2, lettere d), e) e l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214. Le amministrazioni competenti, entro trenta giorni, comunicano all'Osservatorio e all'Autorità di regolazione dei trasporti le iniziative eventualmente intraprese per risolvere le criticità denunciate ed entro i novanta giorni successivi rendono conto all'Osservatorio dell'efficacia delle misure adottate.

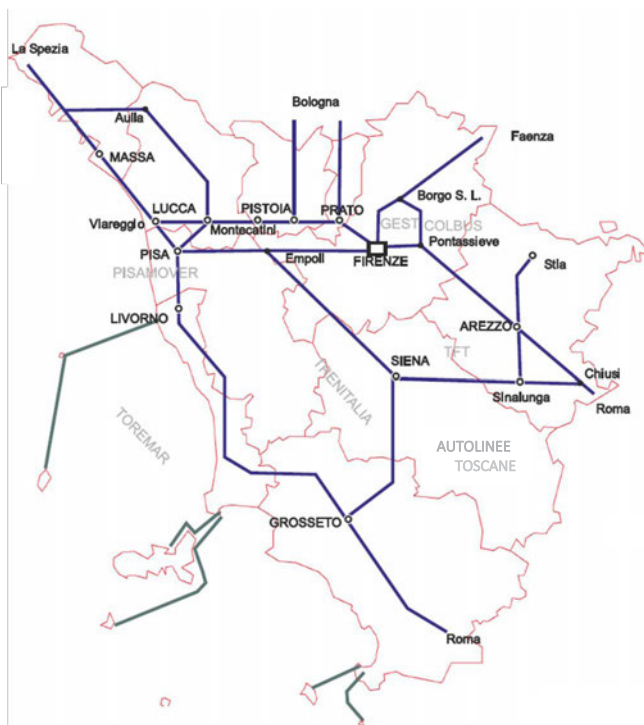
Parte seconda

Sistema regionale del trasporto pubblico locale

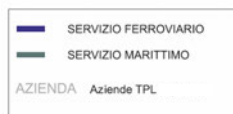
**AUTOLINEE
TOSCANE**
siamo in movimento

SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

2.1 Grafo regionale della rete dei servizi TPL e relativi dati



Rete Regionale TPL



Sistema del trasporto pubblico locale di persone - anno 2021

Km Ferro	23.614.321
Km Rete Ferro	1.563
Km Gomma	110.007.584
Km Rete Gomma	23.954
Nm Nave	243.409
Nm Linee Nautiche	233,6
Km Tramvia	2.494.194
Km Rete Tramvia	33,981
Km Rete People Mover	1,760
Passeggeri Gomma	
Posti*km offerti nel giorno feriale medio estivo	22.172.772
Posti*km offerti nel giorno feriale medio invernale	26.207.687
Passeggeri annui trasportati	105.355.860
Passeggeri Ferro	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	325.035
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	330.567
Passeggeri annui trasportati	37.164.890
Passeggeri Nave	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	42.046
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	24.687
Passeggeri annui trasportati	1.473.752
Passeggeri Tramvia	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	
Posti-km	1.825.392
Posti-corsa	212.590
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	
Posti-km	2.052.376
Posti-corsa	237.905
Passeggeri annui trasportati	24.460.708
Passeggeri People Mover	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale	
Posti per navetta e per corsa	107
Passeggeri trasportati	341.910
Personale Gomma	
Settore	
Amministrazione	486
Manutenzione	282
Movimento	4.121
Totale	4.889

Personale Ferro	
Settore	
Amministrazione	118
Manutenzione	308
Movimento	1.326
Totale	1.752
Personale Nave	
Settore	
Amministrazione	26
Naviganti	234
Totale	260
Personale Tramvia	
Settore	
Amministrazione	8
Manutenzione	25
Movimento	137
Totale	170
Personale People Mover	
Settore	
Amministrazione	7*
Manutenzione	9*
Movimento	14*
Totale	30*
<i>*personale esterno</i>	
Soggetti Gestori	
Aziende	7
Compenso da Rt (Ferro)	273.872.642
Compenso da Rt (Ferro) (Adeguamenti tecnologici)	4.145.513
Compenso da Rt (Gomma)	249.440.757
Compenso da EE.LL (Gomma)	22.948.613
Compenso da Rt (Nave)	18.005.362
Compenso da Rt (Tramvia)	12.712.436
Compenso da Rt (People Mover)	819.000
Abitanti Toscana al 1/1/2021	3.692.865

2.2 Soggetti erogatori

AUTOLINEE TOSCANE S.p.A

Viale del Progresso n. 6 - 50032 - Borgo San Lorenzo (FI)

Tel: +39 055 8490505

Numero verde **800142424** (lun-dom 6.00-24.00)

Numero verde PMR **800142425** (lun - dom 8.00 -20.00)

Email: servizioclienti@at-bus.it

Sito web: www.at-bus.it

RTI COLBUS

c\o Fratelli Alterini srl Loc. Olmo, 115\C Reggello (FI)

Tel: +39 055 869129 Fax 055 8666052

Numero verde **800335850**

e-mail: info@colbus.it

Sito web: www.colbus.it

TRENITALIA S.p.A

Direzione Regionale Toscana

Viale Spartaco Lavagnini, 28

50129 Firenze

Fax: +39 0552353953

Numeri verdi 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.
- 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.

- **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.
- **800 906060** da tel fisso per clienti a mobilità ridotta

Email: direzione.toscana@trenitalia.it
vertenze.drt@trenitalia.it per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.)
bonus.drt@trenitalia.it per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionale

Sito web: www.trenitalia.com

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO - TFT S.P.A.

Via G. Monaco, 37

52100 Arezzo

Tel: 0575 39881 Fax: 0575 292981 (via Concini 2)

URP: Ticket Point via Piero d. Francesca 1 - 52100 Arezzo - Tel.

Numero Verde: **800100403** gratuito da fisso - **199122344** da cell a pagamento

Email: reclami.arezzo@tiemmespa.it

Sito web: www.trasportoferroviariotoscano.it

TOSCANA REGIONALE MARITTIMA S.P.A - TOREMAR

Piazzale dei Marmi, 12

57123 Livorno

fax 0586-224624

Numero Verde: **800 30 40 35**

Call Center: e-mail callcenter@toremarmar.it -

URP: e-mail urp@toremarmar.it

Sito web: www.toremarmar.it

GEST S.p.A.

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

tel. 055 7352309 Fax. 055 7352203

Numero verde **800 964424** da fisso - **199229300** da cellulare

Email: info@gestramvia.it

Sito web: www.gestramvia.it

PISAMOVER S.p.A.

Via delle Colombaie snc 56121 Pisa

Tel 050 500909

URP: Via della Colombaie snc - 56121 PISA

Tel: 050500909

Email: info@pisa-mover.com - urp@pisa-mover.com

Sito web: www.pisa-mover.com

Parte terza

Descrizione dell'Azienda

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

3.1 Struttura giuridica

Autolinee Toscane è il concessionario unico che a partire dal 1° novembre 2021 svolge il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano nell'ambito della Regione Toscana, in attuazione del contratto sottoscritto in data 10/08/2020.

Autolinee Toscane è una Società per Azioni a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di RATP Dev Italia S.r.l. L'Amministratore Delegato ha il potere di Rappresentante Legale.

AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.

Sede Legale: Viale del Progresso n. 6 - 50032 - Borgo San Lorenzo (FI)

Tel. +39 055 8490505 - fax +39 055 8490432

www.at-bus.it

servizioclienti@at-bus.it

Sedi Operative:

Arezzo: Via G. Monaco, 37

Firenze: Viale dei Mille, 115

Grosseto: Via Topazio, 12

Livorno: Via Impastato, 7

Lucca: Via Luporini, 895

Massa-Carrara: Catagnina - via Lottizzazione, 5/7 (Massa)

Piombino: Via Leonardo Da Vinci, 13

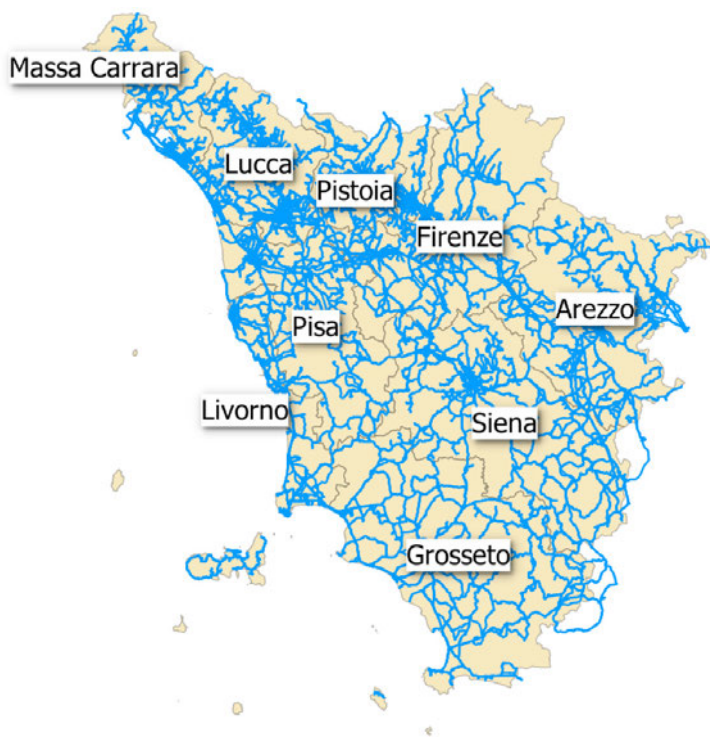
Pisa: VI Porta - Via C. Battisti, 53

Pistoia: Via Pacini, 47

Prato: Piazza Duomo, 18

Siena: Località Due Ponti - S573

3.2 La rete aziendale dei servizi e relativi dati



Dati relativi all'anno 2021*

Area servita: **22.987** kmq

Lunghezza della rete (Km)	23.062,173
Percorrenza annua (autobus-km)	NR
Posti-km offerti in un giorno feriale medio estivo	NR
Posti-km offerti in un giorno feriale medio invernale	26.174.884
Passeggeri annui trasportati	15.546.217
Compenso ricevuto dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio (euro)	46.914.539,43*

* i dati sono relativi ai mesi di novembre e dicembre 2021

3.3 Settori operativi e personale addetto

Personale addetto relativo all'anno 2021 mesi di novembre e dicembre, suddivisi in aree di competenza.

Nord				
	Livorno	Lucca	Pisa	Massa-Carrara
Manutenzione	43	30	48	11
Movimento	385	349	370	170
Amministrazione	52	49	34	18
Totale	480	428	452	199

Centro			
	Firenze	Prato	Pistoia
Manutenzione	58	9	24
Movimento	1.372	277	254
Amministrazione	132	58	34
Totale	1.562	344	312

Sud			
	Arezzo	Siena	Grosseto
Manutenzione	6	27	26
Movimento	316	349	221
Amministrazione	18	50	37
Totale	340	426	284

3.4 Logistica aziendale

Area Nord

Totale autobus utilizzati				
	Livorno	Lucca	Pisa	Massa-Carrara
Urbani	96	61	64	40
Suburbani	28	20	84	6
Interurbani	69	212	100	95

Gran Turismo ed Extraurbani	ND	ND	ND	ND
-----------------------------	----	----	----	----

Età del parco autobus

	Livorno	Lucca	Pisa	Massa-Carrara
Da 0 a 3 anni	15	10	23	10
Da 4 a 8 anni	37	74	60	31
Da 9 a 15 anni	21	57	33	33
Oltre 15 anni	120	152	133	67

Depositi mezzi n.	7	4	7	3
Fermate attrezzate con pensilina	99	ND*	202	115

* pensiline di proprietà di altri Enti

Autostazioni

Carrara	Piazza Sacco e Vanzetti
Cecina	Piazza della Libertà
Livorno	Piazza Dante - stazione FS - capolinea Urbano
Lucca	Piazzale Giuseppe Verdi
Massa	Piazza IV Novembre - stazione FS
Piombino	Via Leonardo da Vinci
Pisa	Via Cesare Battisti - Sesta Porta
Pontedera	Via Sacco e Vanzetti
Portoferraio	Via Elba
Rosignano	Piazza Musselburgh

Area Centro

Totale autobus utilizzati

	Firenze	Prato	Pistoia
Urbani	432	87	73
Suburbani	3	8	4
Interurbani	333	141	112
Gran Turismo ed Extraurbani	ND	ND	ND

Età del parco autobus			
	Firenze	Prato	Pistoia
Da 0 a 3 anni	63	20	21
Da 4 a 8 anni	285	50	38
Da 9 a 15 anni	128	41	29
Oltre 15 anni	292	125	101

Depositi mezzi n.	7	5	4
Fermate attrezzate con pensilina	243	186	77

Autostazioni	
Firenze	Via Santa Caterina da Siena, 17
Montecatini	Piazza Italia
Pistoia	Via XX Settembre
Prato	Piazza della Stazione
	Porta Leone
San Marcello Pistoiese	Via Roma, 160

Area Sud

Totale autobus utilizzati			
	Arezzo	Siena	Grosseto
Urbani	45	118	35
Suburbani	0	0	0
Interurbani	36	227	196
Gran Turismo ed Extraurbani	ND	ND	ND

Età del parco autobus			
	Arezzo	Siena	Grosseto
Da 0 a 3 anni	3	51	26
Da 4 a 8 anni	31	71	45
Da 9 a 15 anni	11	45	38
Oltre 15 anni	36	178	122

Depositi mezzi n.	8	5	7
Fermate attrezzate con pensilina	378	257	169

Autostazioni	
Arcidosso	Parco Donatori del Sangue, 70
Arezzo	Via Piero della Francesca, 1
Grosseto	Piazza Marconi - stazione FS
Sansepolcro	Via Ginna Marcelli, 12
Siena	Piazza Gramsci
	Piazzale Rosselli

3.5 Tipologia dei servizi offerti

Il dettaglio dei servizi offerti è specificato nell'allegato A.

Parte Quarta

L'offerta commerciale

L'OFFERTA COMMERCIALE

4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

I servizi di trasporto offerti e le modalità di fruizione si riferiscono esclusivamente ai mesi di novembre e dicembre 2021.

4.1.1 Servizi di linea a frequenza

Area Nord

	Livorno	Lucca	Pisa	Massa-Carrara
km	562.915,58	711.149,00	741.220,00	222.638,70

Area Centro

	Firenze	Prato	Pistoia
km	3.423.318,62	997.370,45	556.892,77

Area Sud

	Arezzo	Siena	Grosseto
km	213.123,83	961.486,93	95.617,27

4.1.2 Servizi di linea a orario fisso

Area Nord

	Livorno	Lucca	Pisa	Massa-Carrara
km	955.719,85	1.225.316,08	917.665,43	562.071,93

Area Centro

	Firenze	Prato	Pistoia
km	1.793.292,55	214.701,37	738.438,97

Area Sud

	Arezzo	Siena	Grosseto
km	1.304.612,08	1.260.935,47	1.312.012,16

4.1.3 Servizi attrezzati per disabili

L'azienda effettua servizi per disabili con le modalità riportate al punto 5.6 della presente Carta.

4.1.4 Servizi garantiti in caso di sciopero

Prato e Firenze urbano dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 12.00 alle 15.00.
Firenze extraurbano (Ex Busitalia) dalle 4.15 alle 8.15 e dalle 12.30 alle 14.30.
Firenze extraurbano (Ex Cap) dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 12.00 alle 15.00.
Grosseto, Piombino, Arezzo e Siena dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 12.30 alle 15.30.
Pistoia (Ex Copit) dalle 6.30 alle 8.45 e dalle 12.45 alle 16.30.
Pistoia (Ex TT) dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 12.00 alle 15.00.
Livorno dalle 6.30 alle 9.30 e dalle 12.00 alle 15.00.
Pisa dalle 6.30 alle 8.59 e dalle 17 alle 19.59.
Lucca dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 12.00 alle 15.00.
Massa-Carrara dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00.

4.2 Servizio a prenotazione

PRATO	servizio PRONTO BUS
LINEA	Poggio a Caiano-Carmignano-Seano-Comeana-Bacchereto-Artimino-Poggio alla Malva-Stazione FS di Carmignano e le località di Isola e Spazzavento.

FREQUENZA	Il servizio è in funzione dal lun al sab feriali: 9.00-12.30 e 15.30-19.00. Nel periodo di luglio è sospeso il sabato feriale. Nel periodo di agosto invece il servizio è completamente sospeso.
PRENOTAZIONE	Per prenotare chiamare il numero verde 800063840 dal lun al ven feriali: 8.30-11.30 e 14.30-17.30. Il sabato i servizi sono prenotabili e confermati entro e non oltre le 17.30 del venerdì.

PISTOIA

	MONTECATINI
LINEA	Montecatini T. - Vico - Marliana - Goraiolo - Panicagliora - Serra P.se
LINEA	Montecatini T. - Margine Coperta - Borgo a Buggiano - Cozzile
	PESCIA
LINEA	Pescia - Lanciole - Casa di Monte
PRENOTAZIONE	Per prenotare chiamare il numero 0572031711 nei seguenti orari 7.00-18.30. La prenotazione della corsa deve essere effettuata con 30 minuti di anticipo, rispetto all'orario di partenza della corsa di interesse; oppure entro le 17.30 del giorno precedente.

AREE MONTANE DEL COMUNE DI PESCIA

LINEA	A) Val di Torbola collega Pescia con le località: Pietrabuona, Medicina, Fibbialla, Aramo, San Quirico, Castelvecchio, Stiappa, Pontito
LINEA	B) Val di Forfora collega Pescia con le località: Pietrabuona, Calamari, Vellano, Macchino, Ponte di Sorana, Ponte di Castelvecchio, Sorana
FREQUENZA	Giorni feriali dal mar al ven 9.30-12.30 e 16.00-17.30. Il sabato 8.30-12.30.
PRENOTAZIONE	Per prenotare chiamare il numero verde 800361213 dal mar al ven 13.30-14.30. La prenotazione si effettua durante i giorni feriali precedenti alla data prescelta. Le prenotazioni per il martedì devono avvenire entro il venerdì precedente.

LIVORNO

servizio PRONTO BUS

LINEA	Servizio interno al Comune di Rosignano M.mo - Zona G (Rosignano M.mo, Maccetti, Acquabona, SS206 (bivio Santa Luce_Malandrone) Serragrande, Rosignano Solvay (Musselburgh, ASL v. Moro), Castiglioncello (solo V. Pel di Lupo Svs), Castelnuovo*, Gabbro*, Nibbiaia*, Chioma* (*solo fascia mattutina).
FREQUENZA	Giorni feriali invernali: 8.50-11.50 e 15.30-18.30 Giorni feriali estivi: 8.00-12.20 e 14.00-20.00

PRENOTAZIONE	<p>Per prenotare chiamare il numero verde 800371560 da fisso e 199108081 da telefono mobile.</p> <p>La prenotazione si effettua nei giorni feriali fino a 45 minuti prima dell'ora desiderata di partenza con i seguenti orari 7.00 - 9.00 e 13.00 - 15.30.</p> <p>Gli utenti in possesso di abbonamento possono prenotare uno o più viaggi al giorno, di andata e ritorno; possono concordare il servizio per un intero periodo, anche con orari e destinazioni diverse da giorno a giorno. Sarà sufficiente concordare il programma entro il giorno precedente.</p>
---------------------	---

PISA	servizio CHIAMA E VAI
LINEA	Servizio integrativo dell'urbano di Pontedera
FREQUENZA	Giorni feriali da lun a sab: 8.00-20.00. Escluso il mese di Agosto.
PRENOTAZIONE	Per prenotare chiamare il numero 3315433373

SIENA	servizio BUXI A e BUXI B
LINEA	<p>BUXI A - Serve le zone comunali di Montechiaro, San Giorgio, Vignano e Val di Pugna.</p> <p>BUXI B - Serve le zone comunali di Monastero, Ginestreto, Mon-sindoli, Montalbucco, Terrensano e Belcaro.</p>
FREQUENZA	<p>Tutti i giorni, festivi compresi: 7.00-20.00.</p> <p>Il servizio non è effettuato: 01/01, 01/05, Natale e Pasqua.</p> <p>Il 26/12: interrotto dalle 13.00-15.00. Il servizio di trasporto a chiamata viene effettuato esclusivamente nei giorni feriali.</p>
PRENOTAZIONE	<p>Per prenotare chiamare il numero verde 800922984 da fisso o il numero 199168182 da telefono mobile.</p> <p>Entro le 18.00 del giorno precedente lo spostamento è possibile fare richiesta di viaggio e istituzione di una nuova corsa; oltre tale orario e fino a 1 ora prima della partenza è comunque possibile aggregarsi a corse già programmate.</p> <p>La conferma della prenotazione e la comunicazione dell'orario di partenza avverranno tramite un contatto telefonico o l'invio di un SMS.</p> <p>Al fine di censire e sintetizzare i singoli orari richiesti per le corse gli stessi avranno una tolleranza in più o in meno di 20 minuti rispetto all'orario richiesto.</p>

4.3 Il sistema tariffario

Di seguito il sistema tariffario regionale.

4.3.1 Sistema tariffario integrato

PEGASO

Pegaso è un sistema tariffario che consente un utilizzo combinato delle diverse modalità di trasporto urbano ed extraurbano (autolinee e ferrovie), tramite il quale il passeggero, acquistando un unico titolo di viaggio, può sfruttare le opportunità offerte dalla rete del trasporto pubblico regionale sia su treno che su autobus.

Le tipologie dei titoli di viaggio Pegaso sono:

- Abbonamento personale mensile, valido un mese solare, sul percorso di riferimento.
- Abbonamento personale annuale, valido 12 mesi solari, sul percorso di riferimento.
- Biglietto giornaliero, valido il giorno di convalida.

I titoli Pegaso consentono di utilizzare indifferentemente tutti i mezzi di trasporto che collegano le località di origine e destinazione dello spostamento, con possibilità di salita e discesa in tutte le fermate comprese nella tratta selezionata.

È consentito l'acquisto di abbonamenti a tariffa ridotta ai soggetti con indicatore familiare ISEE fino a € 36.151,98.

Le tariffe corrispondenti alle relazioni disponibili sono reperibili all'indirizzo web [hiips://muoversintoscana.it/tariffe-pegaso](https://muoversintoscana.it/tariffe-pegaso).

Per conoscere meglio le caratteristiche del sistema tariffario Pegaso, potete telefonare gratuitamente al Numero verde **800 570 530** (lun-ven 8-18) della Regione Toscana.

Nelle tratte su treni regionali, è necessario portare con sé la ricevuta di acquisto (cartacea o digitale).

Tariffe sperimentali

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FIRENZE - CARTA DELLO STUDENTE DELLA TOSCANA

Gli studenti iscritti all'Unifi che hanno usufruito della convenzione UNIFI - TPL pagando 48€ in aggiunta alle tasse universitarie, possono viaggiare gratuitamente previa registrazione sul portale at-bus.it seguendo le istruzioni

indicate dall'Ateneo.

La Carta "Studente della Toscana" non deve essere validata e, in caso di verifica, deve essere esibita la tessera sanitaria/codice fiscale.

La Carta dello studente della Toscana consente di utilizzare esclusivamente i servizi bus e tranviari a Firenze.

PEGASO FIRENZE - PONTASSIEVE

Per i mesi di febbraio, marzo e aprile 2022 è possibile viaggiare su treno, bus extraurbano, bus urbano e tramvia con un abbonamento unico mensile al costo di € 75,20 (€ 67,40 prezzo su base ISEE).

Si tratta di una tariffa integrata sperimentale che consente con un unico biglietto di utilizzare tutti i mezzi pubblici nella tratta Firenze - Pontassieve.

La sperimentazione è stata resa possibile grazie a un finanziamento della Città Metropolitana e alla collaborazione di Autolinee Toscane e del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.

L'abbonamento sperimentale sostituisce l'attuale tariffa Pegaso, e chi vuole acquistare l'abbonamento promozionale deve fare riferimento al Pegaso sulla tratta interessata.

UNICO METROPOLITANO FIRENZE

L'abbonamento Mensile Integrato UNICO METROPOLITANO, istituito dalla Regione Toscana dal mese di luglio 2019 e ancora valido in via sperimentale, permette di utilizzare con un unico titolo di viaggio autobus, tramvia e i treni regionali anche presso le seguenti stazioni:

- Firenze (stazioni: Firenze SMN, Firenze Rifredi, Firenze Statuto, Firenze Campo Marte, Le Piagge, Le Cure, Firenze Rovezzano, Firenze Castello, Firenze San Marco Vecchio, Firenze Porta al Prato);
- Calenzano (stazioni: Pratignone, Calenzano);
- Fiesole (stazioni: Pian del Mugnone, Fiesole-Caldine, Compiobbi)
- Sesto Fiorentino (stazioni: Il Neto, Zambra, Sesto Fiorentino)
- Lastra a Signa;
- Signa;
- Campi Bisenzio (stazioni: S. Donnino).

È valido per il mese solare di riferimento (dal 1° all'ultimo giorno del mese). Per accedere alla tariffa agevolata ISEE è necessario essere in possesso di certificazione ISEE fino a € 36.151,98 e del tagliando ISEE TPL rilasciato dalla Regione Toscana.

Il tagliando dovrà essere caricato al momento dell'acquisto dell'abbonamento. È necessario portare con sé il proprio codice fiscale e la ricevuta di pagamento da mostrare in caso di controlli qualora si salga sui servizi Trenitalia.

PISA LITORALE

Da febbraio 2022 per andare a Pisa capoluogo da Marina, Tirrenia e Calambrone e viceversa, la tariffa ha un costo di € 2,00 a corsa anziché € 2,60. L'abbonamento mensile ISEE ha un costo di € 30,00 invece di € 38,50. Il biglietto consente anche l'accesso ai servizi urbani nella città di Pisa e ha validità di 90 minuti a partire dalla prima oblitterazione. La corsa semplice Marina-Calambrone viene confermata a € 1,50.

4.3.2 Titoli di viaggio aziendali

Il seguente sistema tariffario generale è in vigore al 1° novembre 2021 ed è valido per utilizzare i servizi Autolinee Toscane.

BIGLIETTI E CARNET*	
Biglietto Urbano Capoluogo Firenze	
VALIDITÀ	Validità del titolo oblitterato: 90 minuti dal momento della convalida. Validità del titolo non oblitterato: cartaceo finché leggibile e integro; digitale 12 mesi dall'acquisto.
CARATTERISTICHE	Permette di utilizzare tramvia e autobus urbani che servono i seguenti comuni: Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montelupo Fiorentino, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia e di usufruire dei servizi autobus extraurbani all'interno dell'area metropolitana fiorentina limitatamente alle tratte in sovrapposizione e dei treni regionali nelle seguenti stazioni: Firenze SMN, Firenze Rifredi, Firenze Statuto, Firenze Campo Marte, Le Piagge, Le Cure, Firenze Rovezzano, Firenze Castello, Firenze San Marco Vecchio, Firenze Porta al Prato.
CANALI DI VENDITA	Biglietterie AT, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET, servizio SMS**.
Biglietto Urbano Capoluogo	
VALIDITÀ	Validità del titolo oblitterato: 70 minuti dal momento della convalida. Validità del titolo non oblitterato: cartaceo finché leggibile e integro; digitale 12 mesi dall'acquisto.
CARATTERISTICHE	Arezzo, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Carrara, Pisa, Pistoia, Prato, Siena, area MIV (Mobilità in Valdarno).
CANALI DI VENDITA	Biglietterie AT, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET, SMS**.

BIGLIETTI E CARNET*

Biglietto Urbano Maggiore

VALIDITÀ	Validità del titolo obliterato: 70 minuti dal momento della convalida. Validità del titolo non obliterato: cartaceo finché leggibile e integro; digitale 12 mesi dall'acquisto.
CARATTERISTICHE	Cecina, Certaldo, Chianciano, Chiusi, Colle, Empoli, Follonica, San Gimignano, Montecatini, Montepulciano, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pontedera, Rosignano, Viareggio, Volterra.
CANALI DI VENDITA	Biglietterie AT, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET, SMS**.

Biglietto Extraurbano

VALIDITÀ	Validità del titolo obliterato: è valido per la tratta Origine/ Destinazione descritta sul biglietto. Validità del titolo non obliterato: cartaceo finché leggibile e integro; digitale 12 mesi dall'acquisto.
CARATTERISTICHE	Permette di scegliere l'origine e la destinazione del tuo viaggio che verranno riportate nel biglietto.
CANALI DI VENDITA	Biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET, ed emettitrici automatiche.

Carnet Urbano 10 corse

VALIDITÀ	la validità dei carnet è equiparata a quella dei titoli venduti singolarmente.
CARATTERISTICHE	Le caratteristiche dei carnet sono equiparate a quelle dei biglietti Urbano Capoluogo e Urbano Maggiore.
CANALI DI VENDITA	Biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET.

Carnet Extraurbano 4 corse (escluse rapide)

VALIDITÀ	La validità dei titoli è equiparata a quella dei titoli venduti singolarmente.
CARATTERISTICHE	Ti permette di scegliere l'origine e la destinazione del tuo viaggio che verranno riportate nel biglietto.
CANALI DI VENDITA	biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET.

*In caso di impossibilità di obliterare il titolo di viaggio singolo (es. obliteratrice non funzionante) il possessore dovrà annullare autonomamente il biglietto scrivendo a penna la data e l'ora della salita a bordo.

**SMS (al costo del biglietto va aggiunto il costo della richiesta SMS (TIM e Vodafone 0,29€, WINDTRE 0,299€)

ABBONAMENTI

Firenze Urbano

VALIDITÀ	mensile, trimestrale, annuale.
----------	--------------------------------

ABBONAMENTI	
CARATTERISTICHE	Permette di utilizzare tramvia e autobus all'interno dell'area metropolitana fiorentina che comprende i comuni di: Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montelupo Fiorentino, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia. Inoltre, puoi usufruire dei servizi autobus extraurbani all'interno della Comune di Firenze e dei treni regionali nelle seguenti stazioni: Firenze SMN, Firenze Rifredi, Firenze Statuto, Firenze Campo Marte, Le Piagge, Le Cure, Firenze Rovezzano, Firenze Castello, Firenze San Marco Vecchio, Firenze Porta al Prato.
CANALI DI VENDITA	Portale at-bus.it, biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET.
Unico Metropolitan	
VALIDITÀ	mensile
CARATTERISTICHE	Oltre a tutti i servizi del Firenze Urbano, permette di utilizzare i treni regionali anche presso le seguenti stazioni: Calenzano (Pratignone, Calenzano); Fiesole (Pian del Mugnone, Fiesole-Caldine, Compiobbi); Sesto Fiorentino (Il Neto, Zambra, Sesto Fiorentino); Lastra a Signa; Signa; Campi Bisenzio (S. Donnino).
CANALI DI VENDITA	Portale at-bus.it, biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET.
Urbano Capoluogo	
VALIDITÀ	mensile, trimestrale, annuale
CARATTERISTICHE	Arezzo, Carrara, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Pisa, Pistoia, Prato e Siena.
CANALI DI VENDITA	Portale at-bus.it, biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET.
Urbano Maggiore	
VALIDITÀ	mensile, trimestrale, annuale
CARATTERISTICHE	Cecina, Certaldo, Chianciano, Chiusi, Colle Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Montecatini, Montepulciano, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pontedera, Portoferraio, Rosignano, San Gimignano, Viareggio, Volterra.
CANALI DI VENDITA	Portale at-bus.it, biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET.
Extraurbano	
VALIDITÀ	settimanale, mensile, trimestrale, annuale, 10 mesi studenti
CARATTERISTICHE	Permette di utilizzare il servizio extraurbano all'interno della Regione Toscana, scegliendo l'origine e la destinazione del percorso di viaggio. All'abbonamento extraurbano è possibile aggiungere un'integrazione che ti permette di utilizzare i servizi urbani nelle città di origine o destinazione (questo non vale per la città di Firenze).
CANALI DI VENDITA	Portale at-bus.it, biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET.

ABBONAMENTI

Pegaso	
VALIDITÀ	mensile, annuale
CARATTERISTICHE	Permette di utilizzare con un unico titolo di viaggio gli autobus urbani, extraurbani e i treni regionali selezionando l'origine e la destinazione del percorso di viaggio.
CANALI DI VENDITA	Portale at-bus.it, biglietterie AT, rivendite autorizzate, app TABNET.

per acquistare gli abbonamenti è necessario essere registrati tramite il sito at-bus.it, presso le biglietterie aziendali.

N.B: Per viaggiare basterà portare con sé la tessera sanitaria o il codice fiscale, da esibire in caso di verifica.

Nelle tratte ferroviarie è necessario esibire la ricevuta di acquisto (digitale o cartacea).

TARIFFE REGIONALI URBANE

Biglietti, carnet, abbonamenti

Titolo di viaggio	valori in €	
	Capoluoghi*	Maggiori*
Biglietto a tempo (90' per Firenze, 70' per altri)	1,50	1,20
Biglietto a tempo sms**	1,80	1,50
Biglietto a bordo	2,50	2,50
Carnet da 10 biglietti orari	14,00	11,00
Abbonamento mensile personale integrativo urbano per abbonati extraurbano ¹	5,00	5,00
Abbonamento trimestrale personale integrativo urbano per abbonati extraurbano ¹	15,00	15,00
Abbonamento annuale personale integrativo urbano per abbonati extraurbano ¹	50,00	50,00
Abbonamento mensile ordinario personale	35,00	28,00
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE	28,00	22,00
Abbonamento trimestrale ordinario personale	94,50	76,00
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE	76,00	60,00
Abbonamento annuale ordinario personale	310,00	246,00
Abbonamento annuale ordinario personale ISEE	260,00	207,00
Abbonamento annuale studenti personale	252,00	200,00
Abbonamento annuale studenti personale ISEE	200,00	159,00
Abbonamento mensile unico Metropolitan ²	50,00	
Abbonamento mensile ISEE unico Metropolitan ²	41,00	
Abbonamento annuale con rateizzazione ³	279,00	
Abbonamento annuale senza rateizzazione ³	294,50	

Titolo di viaggio	valori in €	
	Capoluoghi*	Maggiori*
PISA biglietto A/R Navetta C	2,00	
PISA biglietto A/R Navetta C Gruppi	60,00	
San Gimignano Park and Ride		1,50
Biglietto urbano giornaliero agevolato Legge Regionale 100/98	1,50	1,20
Abbonamento urbano annuale agevolato Legge Regionale 100/98	62,00	62,00
Abbonamento urbano annuale minimo INPS agevolato Legge Regionale 100/98	37,00	37,00

* **Servizi Urbano Capoluogo:** Firenze, Arezzo, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Carrara, Pisa, Pistoia, Prato, Siena e MIV (Bucine, Castelfranco Piandiscò, Cavriglia, Laterina Pergine Valdarno, Loro Ciuffenna, Montevarchi, San Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini, Figline).

* **Servizi Urbano Maggiore:** Cecina, Certaldo, Chianciano, Chiusi, Colle Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Montecatini, Montepulciano, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pontedera, Portoferraio, Rosignano, San Gimignano, Viareggio e Volterra.

**SMS al costo del biglietto va aggiunto il costo della richiesta SMS (TIM e Vodafone 0,29€, WINDTRE 0,299€)

1. non acquistabile per l'urbano di Firenze
2. acquistabile solo a Firenze
3. acquistabile solo a Firenze tramite aziende convenzionate Moviesion

I profili che prevedono agevolazioni possono essere richiesti tramite sito web o nelle biglietterie di Autolinee Toscane, nelle botteghe della salute.

Funicolare di Certaldo

Titolo di viaggio	valori in €
Corsa semplice solo andata	1,30
Corsa andata/ritorno	1,50
Carnet 10 corse semplici solo andata	11,50
Carnet 10 corse andata e ritorno	14,00
Abbonamento mensile	28,00
Abbonamento mensile ISEE	22,00
Abbonamento annuale	246,00
Abbonamento annuale ISEE	207,00
Abbonamento annuale studenti	200,00
Abbonamento annuale studenti ISEE	159,00
Abbonamento ridotto per le categorie di cui all'art.2 L.R. 100/98 annuale	75,00
Abbonamento ridotto per le categorie di cui all'art.16 D.G.R. 27/99	46,00

I minori di quattro anni viaggiano gratuitamente.

I profili che prevedono agevolazioni devono essere richiesti tramite sito web, nelle biglietterie di Autolinee Toscane o nelle botteghe della salute.

Funicolare di Montenero

Si applicano le tariffe previste per il servizio urbano del capoluogo.

Il biglietto o l'abbonamento in corso di validità costituiscono titolo idoneo per l'utilizzo della funicolare.

Per gruppi di almeno 50 persone chiaramente identificati è previsto l'uso del biglietto Urbano Capoluogo come biglietto di andata e ritorno.

TARIFE REGIONALI EXTRAURBANE

Biglietti, carnet, abbonamenti settimanali e mensili				Valori in €		
Fascia*	Biglietto			Abbonamento personale		
	corsa semplice	a bordo	carnet 4 corse	settimanale ordinario	mensile ordinario	ISEE
1	1,50	2,50	5,40	13,30	36,00	30,00
2	2,60	4,00	9,40	17,20	46,50	38,50
3	3,50	6,00	11,90	21,70	58,50	49,00
4	4,50	7,00	14,40	25,90	70,00	58,50
5	5,60	7,00	16,80	29,40	79,50	66,00
6	6,20	8,00	18,60	30,90	83,50	69,50
7	6,90	8,00	20,70	33,10	89,50	75,50
8	7,60	9,00	22,80	35,90	97,00	81,00
9	8,40	10,00	25,20	38,00	102,50	86,00
10	9,10	11,00	31,00	40,20	108,50	91,00
11	9,70	11,00	33,00	41,70	112,50	94,00
12	10,80	12,00	36,80	43,30	117,00	98,00
13	11,60	13,00	39,50	44,80	121,00	101,50
14	12,20	14,00	41,50	47,00	127,00	106,00
15	12,80	14,00	43,60	49,40	133,50	111,00
16	13,60	15,00	46,30	50,70	137,00	114,00
17	14,20	16,00	48,30	51,90	140,00	117,00
18	14,80	16,00	50,40	53,10	143,50	119,00
19	15,70	17,00	53,40	53,90	145,50	121,00
20	16,20	18,00	55,10	55,00	148,50	123,50

* Le fasce chilometriche sono suddivise in scaglioni di 10 km.

Gli abbonamenti settimanali vale 7 giorni, da lunedì a domenica. I titoli

extraurbani di Fascia 1 e 2 a Siena, Grosseto, Prato e Massa Carrara sono validi anche per le rispettive reti urbane.

Gli abbonamenti mensili e trimestrali sono validi per il mese o trimestre solare di riferimento.

I titoli che prevedono agevolazioni devono essere richiesti tramite il sito web www.at-bus.it o nelle biglietterie di Autolinee Toscane.

Abbonamenti Plurimensili					Valori in €			
Fascia	Abbonamento personale				Abbonamento STUDENTI			
	trimestrale		annuale		10 mesi*		annuale	
	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE
1	97,00	78,00	342,00	285,00	288,00	240,00	308,00	246,00
2	126,00	100,00	442,00	366,00	372,00	308,00	398,00	318,00
3	158,00	126,00	556,00	466,00	468,00	392,00	500,00	400,00
4	189,00	151,00	630,00	527,00	525,00	439,00	598,00	478,00
5	215,00	172,00	676,00	561,00	596,00	495,00	672,00	543,00
6	225,00	180,00	710,00	591,00	626,00	521,00	706,00	571,00
7	242,00	194,00	761,00	642,00	671,00	566,00	756,00	612,00
8	262,00	210,00	825,00	689,00	728,00	608,00	820,00	664,00
9	277,00	222,00	871,00	731,00	769,00	645,00	866,00	702,00
10	293,00	234,00	922,00	774,00	814,00	683,00	917,00	742,00
11	304,00	243,00	956,00	799,00	844,00	705,00	951,00	770,00
12	316,00	253,00	995,00	833,00	878,00	735,00	989,00	800,00
13	327,00	262,00	1.029,00	863,00	908,00	761,00	1.022,00	828,00
14	343,00	274,00	1.080,00	901,00	953,00	795,00	1.073,00	869,00
15	360,00	288,00	1.135,00	944,00	1.001,00	833,00	1.128,00	913,00
16	370,00	296,00	1.165,00	969,00	1.028,00	855,00	1.158,00	938,00
17	378,00	302,00	1.190,00	995,00	1.050,00	878,00	1.183,00	958,00
18	387,00	310,00	1.220,00	1.012,00	1.076,00	893,00	1.213,00	982,00
19	393,00	314,00	1.237,00	1.029,00	1.091,00	908,00	1.229,00	994,00
20	401,00	321,00	1.262,00	1.050,00	1.114,00	926,00	1.255,00	1.016,00

* valido da settembre a giugno

SERVIZI CELERI

SIENA-FIRENZE e GROSSETO-SIENA-FIRENZE					
Biglietti, carnet, abbonamenti settimanali e mensili					Valori in €
Fascia	Biglietto		Abbonamento personale		
	corsa semplice	a bordo	settimanale	mensile	
			ordinario	ordinario	ISEE
1	1,70	2,50	14,80	40,00	36,00

SIENA-FIRENZE e GROSSETO-SIENA-FIRENZE

Biglietti, carnet, abbonamenti settimanali e mensili					Valori in €
Fascia	Biglietto		Abbonamento personale		
	corsa semplice	a bordo	settimanale	mensile	
			ordinario	ordinario	ISEE
2	2,90	4,00	18,90	51,00	46,50
3	3,90	6,00	23,70	64,00	58,50
4	5,00	7,00	28,50	77,00	70,00
5	6,20	8,00	32,20	87,00	79,50
6	6,80	10,00	34,10	92,00	83,50
7	7,60	12,00	36,30	98,00	89,50
8	8,40	12,00	39,60	107,00	97,00
9	9,20	13,00	41,90	113,00	102,50
10	10,00	13,00	44,10	119,00	108,50
11	10,70	14,00	45,90	124,00	112,50
12	11,90	14,00	47,80	129,00	117,00
13	12,80	15,00	49,30	133,00	121,00
14	13,40	16,00	51,90	140,00	127,00
15	14,10	16,00	54,40	147,00	133,50

SIENA-FIRENZE e GROSSETO-SIENA-FIRENZE

Abbonamenti Plurimensili					Valori in €			
Fascia	Abbonamento personale				Abbonamento STUDENTI			
	trimestrale		annuale		10 mesi*		annuale	
	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE
1	107,00	97,00	376,00	342,00	320,00	288,00	339,00	308,00
2	139,00	126,00	486,00	442,00	408,00	372,00	438,00	398,00
3	174,00	158,00	612,00	556,00	512,00	468,00	550,00	500,00
4	208,00	189,00	732,00	665,00	577,50	525,00	658,00	598,00
5	237,00	215,00	831,00	755,00	652,00	596,00	747,00	679,00
6	248,00	225,00	872,00	793,00	690,00	626,00	785,00	714,00
7	266,00	242,00	935,00	850,00	735,00	671,00	842,00	765,00
8	288,00	262,00	1014,00	922,00	802,50	728,00	913,00	830,00
9	305,00	277,00	1071,00	974,00	847,50	769,00	965,00	877,00
10	322,00	293,00	1134,00	1031,00	892,50	814,00	1021,00	928,00
11	334,00	304,00	1176,00	1069,00	930,00	844,00	1058,00	962,00
12	348,00	316,00	1223,00	1112,00	967,50	878,00	1100,00	1000,00
13	360,00	327,00	1265,00	1150,00	997,50	908,00	1139,00	1035,00
14	377,00	343,00	1328,00	1207,00	1050,00	953,00	1195,00	1086,00
15	396,00	360,00	1395,00	1268,00	1102,50	1001,00	1255,00	1141,00

* valido da settembre a giugno

San Gimignano-Siena	
Titolo di viaggio	valori in €
Biglietto corsa semplice	6,20
Biglietto a bordo	8,00
Abbonamento settimanale	31,80
Abbonamento mensile	79,50
Abbonamento mensile ISEE	72,00
Abbonamento trimestrale	215,00
Abbonamento trimestrale ISEE	194,00
Abbonamento annuale	750,00
Abbonamento annuale ISEE	682,00
Abbonamento 10 mesi studenti	596,00
Abbonamento 10 mesi studenti ISEE	538,00
Abbonamento annuale studenti	672,00
Abbonamento annuale studenti ISEE	613,00

San Gimignano-Firenze	
Titolo di viaggio	valori in €
Biglietto corsa semplice	6,80
Biglietto a bordo	10,00
Abbonamento settimanale	36,80
Abbonamento mensile	92,00
Abbonamento mensile ISEE	83,50
Abbonamento trimestrale	248,00
Abbonamento trimestrale ISEE	225,00
Abbonamento annuale	872,00
Abbonamento annuale ISEE	793,00
Abbonamento 10 mesi studenti	690,00
Abbonamento 10 mesi studenti ISEE	626,00
Abbonamento annuale studenti	785,00
Abbonamento annuale studenti ISEE	714,00

Isola d'Elba		
	Validità	valori in €
Fascia 1*	30 min	1,80
Fascia 2*	50 min	2,90
Fascia 3*	70 min	3,80
Fascia 4*	90 min	4,80
Giornaliero e plurigiornaliero		valori in €
giornaliero intera isola*		10,00
6 giorni intera isola*		25,00

* queste tariffe sono in aggiunta ai titoli extraurbani standard

Isola del Giglio	
Titolo di viaggio	valori in €
Biglietto corsa semplice	2,00
Biglietto a bordo	3,00
Abbonamento settimanale	23,50
Abbonamento mensile	46,50
Abbonamento mensile ISEE	38,50
Abbonamento trimestrale	126,00
Abbonamento trimestrale ISEE	100,00
Abbonamento annuale	442,00
Abbonamento annuale ISEE	366,00
Abbonamento 10 mesi studenti	372,00
Abbonamento 10 mesi studenti ISEE	308,00
Abbonamento annuale studenti	398,00
Abbonamento annuale studenti ISEE	318,00

Chianciano-S.Albino	
Titolo di viaggio	valori in €
Abbonamento quindicinale con Urbano Chianciano	30,00

Notturmo Versilia	
Titolo di viaggio	valori in €
Biglietto a bordo	5,00

4.3.3 Titoli agevolati Legge Regionale 100/98

I cittadini residenti nel territorio della Regione Toscana che appartengono ad una delle sottoindicate categorie, hanno diritto all'acquisto di biglietti e abbonamenti a tariffa agevolata.

- 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 alla legge 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; 3 2 3 Le condizioni di viaggio 22;
- g. Cavalieri di Vittorio Veneto, i titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge 16 marzo 1983, n. 75 (Concessione di un diploma d'onore attestante la qualifica di combattente per la libertà d'Italia 1943-1945), 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) e 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%.

I titoli di viaggio a tariffa agevolata possono essere emessi con validità estesa all'accompagnatore.

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

Per richiedere la tariffa agevolata è necessario registrare il proprio profilo su at-bus.it o recandosi presso una delle biglietterie ufficiali. Al fine della richiesta è necessaria la presentazione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti. È possibile richiedere l'agevolazione per abbonamenti annuali di tipologia urbano, extraurbano e sistemi integrati. Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto della normativa vigente in materia.

Per viaggiare sarà necessario portare con sé la propria tessera sanitaria o il proprio codice fiscale.

Titoli di viaggio agevolati

titolo di viaggio	Validità	valori in €		
		Capoluoghi	Minori	
Biglietto urbano	giornaliero	1,50	1,20	
Biglietto extraurbano < 50 km	A/R	1,50		
Biglietto extraurbano > 50 km	A/R	6,20		
Biglietto extraurbano < 50 km celere	A/R	1,70		
Biglietto extraurbano > 50 km celere	A/R	6,80		
Abbonamento urbano	Annuale	62,00		
Abbonamento urbano minimo INPS	Annuale	37,00		
Abbonamento extraurbano < 50 km	Annuale	103,00		
Abb.to extraurbano < 50 km minimo INPS	Annuale	62,00		
Abbonamento extraurbano > 50 km	Annuale	196,00		
Abb.to extraurbano > 50 km minimo INPS	Annuale	118,00		
Abb.to urbano + extraurbano < 50 km	Annuale	155,00		
Abb.to urb. + extr. < 50 km minimo INPS	Annuale	93,00		
Abb.to urb. + extr. > 50 km	Annuale	232,00		
Abb.to urb. + extr. > 50 km minimo INPS	Annuale	139,00		

4.4 Acquisto titoli di viaggio

4.4.1 Rete di vendita

Biglietterie

Arcidosso	Parco donatori del Sangue, 70	Lun-Ven 8.00-13.00 8.00-17.00 ultimi 2 e primi 2 giorni feriali del mese e settimana aperture scuole. Sab, Dom e festivi chiuso
Arezzo	Viale Piero della Francesca	Lun-Sab 6.30-19.00 Dom inverno: 8.00-12.30 Dom estate: 6.30-12.30 Chiuso 01/01, Pasqua, 01/05, 07/08, 15/08 e 25/12
Castelfranco	Viale Europa, 15	Lun-Ven 9.30-12.20 e 15.30-19.00 Sab 10.00-12.30 Dom e festivi chiuso
Cecina	Piazza della Libertà	Lun-Sab 6.30-9.40 e 10.00-13.00 Dom chiuso
Certaldo	Piazza Boccaccio	01/01-30/04: 7.30-19.30 01/05-31/05: Lun-Mer 7.30-19.30; Gio-Dom 7.30-13.00 01/06-31/08: 7.30-13.00 01/09-30/09: Lun-Merc 7.30-21.30; Gio-Dom 7.30-13.00 01/10-21/12: 7.30-19.30 1/01: apertura ore 10.00 Pasqua e 25/12: interruzione 12.00-15.00
Chianciano	Strada di Chiusi, 1	Orario invernale: Lun-Ven 7.15-13.45 e 15.00-18.30 Sab 7.15-13.45 Orario estivo: Lun-Ven 7.30-13.15 e 16.00-19.30 Sab 7.30-13.15 Dom chiuso Chiuso: 01/01, Pasqua, 01/05 e 25/12
Colle Val d'Elsa	Piazza Arnolfo di Cambio 8	Lun - Sab 06:30 - 13:20 e 15:00 - 18:25 Chiuso domenica e giorni festivi
Empoli	Viale Palestro, 2	Lun-Sab 6.30-13.20 e 15.00-18.25 Dom e festivi chiuso
Firenze	Via Santa Caterina da Siena	Lun-Sab 05.45-20.20 Dom e festivi 06.25-20.00 Chiuso: 01/01, Pasqua, 01/05, 15/08 e 25/12

Grosseto	Piazza Marconi (Stazione FS)	Lun-Sab 7.30-18.45 Dom e festivi chiuso
Livorno	Piazza grande	Lun-Sab: 07.00-20.00 Dom chiuso
Lucca	Piazzale Verdi	Lun-Ven 6.00-20.00 Sab-Dom 7.45-19.45
Montecatini	Piazzale Italia	Lun-Sab 6.40-10.05 e 10.40-16.05 e 16.40-19.15 Dom e festivi chiusi Festivi infrasettimanali 13.20-19.00
Montepulciano	Piazza Nenni, 1	Lun-Sab 05.40-21.00 Dom e festivi chiuso
Pescia	Piazza XX Settembre	Lun-Sab 7.00-10.05 e 10.35-13.10 Dom e festivi chiuso
Piombino	Via Leonardo da Vinci c/o Terminal bus	Lun-Ven 8.30-14.15 e 14.30-18.00 Sab 8.30-12.30 e 14.30-17.00 Dom e festivi chiuso
Pisa	"Sesta Porta", Via Cesare Battisti, 53	Lun-Dom 7.20-19.30
Pistoia	Via XX Settembre, 71	Lun-Sab 6.15-20.00 Dom 7.00-20.00 Chiuso: 1/01, Pasqua, 1/05, 15/08, 25/12
Poggibonsi	Piazza Mazzini, 6	Lun-Sab 6.50-19.20 Dom e festivi chiuso
Pontedera	Via Pisana 12	Lun - Sab 08:00-13:20 Dom e festivi chiuso
Pontedera Ufficio Turismo	Viale Rinaldo Piaggio, 82	Lun - Sab 08:00-13:20 Dom e festivi chiuso
Portoferraio	Viale Elba, 20	Orario invernale: Lun-Sab 7.30-14.20 e 15.55-18.45 Orario estivo: Lun-Sab 7.30-20.00
Prato	Piazza Stazione Centrale, 16/17	Lun-Sab 6.00-19.55 Dom 6.05-19.40 Chiuso: 01/01, Pasqua, 01/05 e 25/12
San Gimignano	Piazzale Martiri di Montemaggio	Lun-Dom 11.00-17.00 Dom e festivi chiuso
San Marcello Pistoiese	Via Roma, 160	Lun-Sab 8.00-9.20 e 10.00-13.50 Dom e festivi chiuso
Santa Croce	Via Pacinotti 28/30	Lun - Ven 09:30-12:20 e 15:30-19:00 Sab 09:30-12:30 Dom e festivi chiuso
Scandicci	Via Newton, 49	Lun-Ven 8.00-13.00 e 14.00-18.00

Siena La Lizza	Piazza Gramsci, sottopassaggio pedonale	Lun-Ven 6.30-19.30 Sab-Dom e festivi 7.00-19.30 26/12: 7.00-13.00 e 15.00-19.30 31/12: chiusura ore 19.00 Chiuso: 01/01, Pasqua, 01/05, 25/12
Siena Stazione FS	Piazzale Rosselli, atrio stazione FS	Lun-Ven 7.15-19.45 Dom e festivi chiuso
Terranova Bracciolini	Via S. Tito, 16	Lun-Ven: 7.00-10.30 e 11.30-15.00 Sab, Dom e festivi chiuso
Viareggio	Piazza d'Azeglio	Orario invernale: Lun-Ven 6.40-20.00 Sab e festivi 8.00-19.20 Orario estivo: Lun-Ven 7.00-20.20 Sab e festivi 8.00-19.20
Volterra	Ufficio Turismo Piazza Priori	Orario invernale: Lun-Dom 9.30-13.00 e 14.00-18.00 Orario estivo: Lun-Dom 10.00-13.00 e 14.00-17.00

Tutti gli aggiornamenti sugli orari di apertura delle biglietterie sono consultabili sul sito at-bus.it.

Punti Vendita

L'elenco completo delle rivendite con orari e indirizzi relativi, è consultabile sul sito all'indirizzo: www.at-bus.it/puntivendita

Area Nord

	Livorno	Lucca	Pisa	Massa Carrara
Alimentari e Grande Distribuzione	1	4	12	3
Altro	66	37	32	30
Bar	13	24	30	25
Edicole/Cartolerie	34	31	30	12
Emettitrice automatica	6	3	10	9
Tabacchi	177	207	197	87
Totale	297	306	311	166

Area Centro

	Firenze	Prato	Pistoia
Alimentari e Grande Distribuzione	8	3	2
Altro	296	52	36
Bar	56	17	21
Edicole/Cartolerie	26	5	23
Emettitrice automatica	6	8	3
Tabacchi	413	109	119
Totale	805	194	204

Area Sud

	Arezzo	Siena	Grosseto
Alimentari e Grande Distribuzione	6	6	3
Altro	27	36	10
Bar	17	15	12
Edicole/Cartolerie	18	41	25
Emettitrice automatica	0	9	2
Tabacchi	153	106	113
Totale	221	213	165

Vendita a bordo dei mezzi

La vendita a bordo è effettuata a prezzo maggiorato come specificato nel tariffario.

È garantita solo in presenza delle condizioni di sicurezza e regolarità del servizio ed è sospesa durante le operazioni di verifica. L'utente è invitato a munirsi di moneta di piccolo taglio in quanto l'autista non è tenuto a corrispondere resti. L'impossibilità di acquisto a bordo non esime dalle sanzioni previste a carico di chi è sprovvisto di valido titolo di viaggio.

La vendita dei titoli di viaggio a bordo è sospesa per contenere la diffusione del virus Covid-19.

Vendita su sito

È possibile acquistare le varie tipologie di abbonamento tramite il portale www.shop.at-bus.it, previa registrazione.

Vendita App TABNET

Corse singole, carnet e le varie tipologie di abbonamento possono essere acquistati via app TABNET, scaricabile su App Store e Google Play. È possibile ricaricare il credito con i contanti presso le rivendite PUNTOLIS oppure abbinare una carta di credito. È necessaria l'attivazione del titolo acquistato per poterne usufruire.



Vendita SMS

Inviando un sms al numero **488 01 05** si possono acquistare biglietti urbani e, esclusivamente per l'Isola d'Elba, biglietti extraurbani. È necessario scrivere il nome della città di riferimento (es. FIRENZE) e inviare il messaggio. L'utente riceve un sms con il link al biglietto digitale QR code. Il biglietto è già convalidato. Al costo del biglietto si aggiunge il costo della richiesta SMS (Tim e Vodafone € 0.29, WindTre € 0.299).

4.5 Servizio informazione

Il servizio di informazioni al pubblico è garantito secondo le modalità di seguito riportate:

Informazioni telefoniche	Numero verde 800 14 24 24 (dal lunedì alla domenica, dalle 06.00 alle 24.00) Numero verde PMR 800 14 24 25 (tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00)
Informazioni tramite Form sito internet	www.at-bus.it/it/parlaconat
Informazioni via mail	servizioclienti@at-bus.it
Informazioni presso le biglietterie aziendali	Per l'elenco biglietterie aziendali vedi par. 4.4.1 Rete di vendita
Informazioni sito internet	www.at-bus.it
Canali Social	https://www.facebook.com/autolineetoscane https://twitter.com/AT_Informa

Parte Quinta

Le condizioni di Viaggio

LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1 Doveri degli utenti

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sig.ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti (Legge Regione Toscana n. 42/1998 e ss.mm.ii.):

- a. munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, validarlo al primo utilizzo (salvo quanto previsto al successivo p.to b), conservarlo per la durata del percorso, e fino alla fermata di discesa nonché a esibirlo su richiesta del personale di vigilanza;
- b. per i Sistemi di Bigliettazione Elettronica, validare il titolo di viaggio ad ogni accesso a bordo. I titoli non validabili devono comunque essere mostrati al conducente all'atto della salita a bordo;
- c. occupare un solo posto a sedere;
- d. rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- e. le fermate sono a richiesta: segnalare sempre l'intenzione di salire o scendere dal bus; la salita si effettua, salvo diverse indicazioni, dalla porta anteriore, e la discesa da quella centrale e/o posteriore;
- f. non disturbare gli altri viaggiatori (l'uso dei cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori);
- g. non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Le sanzioni di cui all'art. 25, comma 4, della Legge regionale 31 luglio 1998, n° 42 (Norme per il trasporto pubblico locale), 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;
- h. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- i. 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;
- j. non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e imminente pericolo;
- k. rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di bambini, animali e il trasporto bagagli;
 - l. non fumare compreso le cosiddette "sigarette elettroniche";
- m. non gettare alcun oggetto dai veicoli;
- n. uso obbligatorio delle cinture di sicurezza a bordo dei bus: in attuazione

alla Direttiva 91/671/CEE, il D.Lgs. 150/06 ha introdotto l'obbligo per tutti i passeggeri di età superiore a 3 anni di utilizzare, quando sono seduti, le cinture di sicurezza di cui gli autobus siano provvisti. L'obbligo non è pertanto previsto per i mezzi sprovvisti di cinture di sicurezza.

5.2 Sanzioni a carico degli utenti

In caso di mancato rispetto delle regole di viaggio, il passeggero è soggetto a sanzione con queste modalità:

NORME PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

L.R. Toscana n. 42/1998 e ss.mm.ii.

SANZIONI	Pagamento in forma minima (0-15gg)	Pagamento in forma ridotta (16-60gg)	Pagamento in forma piena (>60gg)
Servizi urbani	€ 40,00 + € 2,50 (costo biglietto a bordo)	€ 80,00 + € 2,50 (costo biglietto a bordo)	€ 240,00 + € 2,50 (costo biglietto a bordo Fascia 1)
Servizi extraurbani	€ 60,00 + € 2,50 (costo biglietto a bordo Fascia 1)	€ 120,00 + € 2,50 (costo biglietto a bordo Fascia 1)	€ 360,00 + € 2,50 (costo biglietto a bordo Fascia 1)
Inosservanza degli "Ulteriori obblighi a cui devono attenersi gli utenti"	tra € 10,00 e € 60,00 (entro 15 giorni della sanzione)		

In caso di mancata esibizione del titolo di viaggio è necessario recarsi entro 15 giorni presso le biglietterie Autolinee Toscane dove è disponibile il modulo di ricorso da compilare. Portare con sé il verbale, il titolo di viaggio e la tessera sanitaria (o il codice fiscale).

In alternativa, scaricare il modulo online e inviarlo via pec o raccomandata, allegando la documentazione richiesta (modulo e contatti nel paragrafo sottostante "ricorso").

Modalità di pagamento

- A bordo: al momento dell'accertamento della violazione direttamente al personale incaricato.
- Presso qualsiasi punto LIS.

Ricorso

Presentare un ricorso entro 30 giorni dalla contestazione. In caso di minorenne, il ricorso dovrà essere presentato da un genitore o da chi ne esercita la potestà. La richiesta deve essere comprensiva del “Modulo di ricorso” debitamente compilato in ogni sua parte scaricabile online o disponibile in forma cartacea presso una delle nostre biglietterie e inviata esclusivamente in forma scritta a:

Raccomandata A/R: Autolinee Toscane - Ufficio Sanzioni
Viale dei Mille 115 - 50131, Firenze

Pec: sanzioni.at@pec.it

5.3 Diritti degli utenti

Con l'acquisto del titolo di viaggio viene stipulato un contratto che impegna il cliente e la Società a un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri.

L'utente ha diritto:

1. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
2. all'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
3. alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
4. al rispetto degli orari in essere;
5. ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione del medesimo;
6. ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
7. alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
8. ad inoltrare reclami;
9. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente Carta, e del Regolamento CE 181 del 16 febbraio 2011; ai sensi del d. Lgs. 4/11/2014 n. 169 (Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento CE 181/2011) l'organismo responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, via Nizza 230 - 10126 Torino, www.autorita-trasporti.it;
11. al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui, nei servizi urbani, la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo, ovvero 60 minuti per i servizi extraurbani, per cause imputabili all'Azienda

e con l'eccezione di calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili, secondo quanto disposto dal comma 12-ter dell'art. 48 della Legge 21/6/2017 n. 96.

5.3.1 Rimborso

Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente.

Inoltre, per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza:

- alla Camera arbitrale di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato territorialmente competente. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori; non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e la Società esercente il servizio. Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente.

Modalità di richiesta Rimborso

Per ottenere il rimborso occorre inviare la richiesta di rimborso entro 7 giorni dal disservizio, inviando una e-mail a: servizioclienti@at-bus.it, con oggetto "richiesta di rimborso".

La richiesta DEVE essere comprensiva del "Modulo di richiesta di rimborso" debitamente compilato in ogni sua parte, scaricabile dal sito web al link at-bus.it/condizioniditransporto

In caso di titoli di viaggio cartacei, successivamente alla ricezione di conferma del rimborso da parte del Servizio Clienti, l'utente è invitato a recarsi presso le biglietterie.

L'azienda esamina tutte le richieste e garantisce risposta entro 30 giorni dalla data di arrivo.

5.4 Trasporto bagagli

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente a bordo un **bagaglio** delle dimensioni massime di 105 cm (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e di peso complessivo non superiore a 10 kg, senza tuttavia occupare posti a sedere e sistemato in maniera da non ostacolare il passaggio da e verso le porte del bus.

Nel caso di **trasporto di biciclette**, fatte salve le condizioni sopra indicate per i bagagli, queste devono essere ripiegate e tali da non lasciare parti sporgenti. In questo caso la dimensione massima complessiva ammessa è di 195 cm.

Il trasporto di bagagli e biciclette può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'azienda, in caso di affollamento della vettura.

Bagagli eccedenti la suddetta dimensione (ma comunque entro il limite di 150 cm e 20 kg complessivi) e biciclette anche aperte (non ripiegate) possono essere trasportati solo all'interno della bauliera del bus e muniti di dispositivo di sicurezza che ne impedisca l'apertura accidentale, per i veicoli che ne siano dotati e vi sia disponibilità di spazio; in tal caso il bagaglio o la bicicletta sono soggetti al pagamento del biglietto corrispondente alla tariffa della tratta da effettuare.

Le operazioni di carico e scarico dei bagagli o delle biciclette nelle bauliere sono effettuate, presso i capolinea, sotto la supervisione del conducente. Il carico e lo scarico dei soli bagagli potranno essere effettuati direttamente dal viaggiatore, se necessario, lungo il percorso se questo non pregiudica la sicurezza dell'operazione, ad esclusiva discrezione del conducente del bus. Non è consentito il trasporto di colli non accompagnati da viaggiatori.

Il bagaglio non è assicurato. Le responsabilità per danni, furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati e del loro contenuto sono disciplinate dall'art. 1681 c.c. e dalla normativa collegata. L'azienda non risponde inoltre del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sull'autobus o di scambi di bagagli fra passeggeri.

5.5 Trasporto bambini

I bambini di altezza non superiore a un metro, accompagnati da un viaggiatore, possono viaggiare gratuitamente se non occupano un posto a sedere; oltre tale limite sono soggetti al pagamento della tariffa ordinaria.

Nel caso si **accompagni più di un bambino**, uno di questi viaggerà gratuitamente, mentre per gli altri vige l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.

Il trasporto dei passeggeri a bordo degli autobus è consentito solo se lo stesso può avvenire in tutta sicurezza. I passeggeri possono essere introdotti a bordo dell'autobus aperti solo nel caso in cui il mezzo sia omologato per tale tipologia

di trasporto o sia presente specifica segnaletica. Devono essere collocati negli appositi spazi, avere i freni bloccati ed essere trattenuti dall'accompagnatore e vincolati con le modalità previste. Nel caso in cui lo spazio dedicato sia promiscuo la priorità di utilizzo degli spazi suddetti è riservata a passeggeri con disabilità. Pertanto, nel caso di impossibilità di utilizzo degli spazi, i passeggeri devono essere chiusi, in posizione ripiegata, senza occupare posti a sedere, e comunque non costituire alcun intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri. L'ingresso deve avvenire dalla porta centrale, dopo aver consentito la discesa dei passeggeri. Per l'eventuale trasporto di passeggeri nella bauliera del bus valgono le norme per il trasporto bagagli di cui al p.to (Trasporto Bagagli)

5.6 Trasporto persone a mobilità ridotta (PMR)

L'Azienda riserva un'attenzione particolare alle esigenze degli utenti disabili e con ridotte capacità motorie.

Le persone a mobilità ridotta, che si spostino con l'ausilio di apposite carrozzelle, possono accedere ai servizi di trasporto erogati dall'azienda secondo le modalità stabilite in funzione delle varie tipologie di vetture e dei servizi offerti.

Autolinee Toscane dispone di una flotta autobus con pedana ribassabile per accesso dei disabili con carrozzina.

Per garantire una piena e completa informazione, e assistere le persone a mobilità ridotta nella pianificazione dei propri spostamenti, è necessaria la prenotazione (eccetto per la città metropolitana di Firenze) attraverso i seguenti canali:

- Numero verde dedicato **800 14 24 25** (tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00)
- **Form PARLA CON AT** su at-bus.it/parlaconAT selezionando la voce "informazioni" nel campo "tipologia di richiesta" e "PMR" nel campo "motivazione del contatto"

Affinché il servizio sia garantito, al momento della prenotazione è necessario specificare le proprie generalità e i contatti (mail e telefono), i dettagli del viaggio (origine, destinazione, orario, giorno - sul Form - selezionare il campo zona), eventuali esigenze specifiche (presenza o meno di accompagnatore).

La richiesta di **assistenza e prenotazione deve essere effettuata con 72h di anticipo** rispetto alla data per cui si richiede il servizio. **Entro 48h** Autolinee Toscane confermerà l'avvenuta prenotazione del servizio. **Il servizio è garantito entro 72h**, fatta salva la disponibilità dei veicoli.

Nel caso in cui la richiesta di prenotazione del servizio non si svolga nei tempi e nelle modalità indicate, il servizio non potrà essere garantito.

Si informa che sono abilitate alla salita le carrozzine nel rispetto della portata massima consentita dalla pedana.

Elenco stazioni attezzate:

Firenze	Via Santa Caterina da Siena
Arezzo	Viale Viale Piero della Francesca
Grosseto	Piazza Guglielmo Marconi
Lucca	Piazzale Verdi
Siena	Piazza Gramsci

5.7 Trasporto animali

Ai sensi della LRT 19/7/2017 n. 35, è consentito l'**accesso gratuito degli animali** di affezione sui mezzi di trasporto pubblico locale nei limiti di un solo animale per passeggero.

I passeggeri che conducano cani sono obbligati ad usare il guinzaglio e la museruola, ad eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista. In alternativa a guinzaglio e museruola è **consentito l'utilizzo del trasportino**, condizione obbligatoria per il trasporto degli altri animali d'affezione. I trasportini devono avere le dimensioni massime di 140 cm (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e non occupare posti a sedere, essendo altrimenti soggetti al pagamento della tariffa ordinaria. Il passeggero 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. Nel caso in cui l'animale sporchi o deteriori la vettura o rechi danno a persone o cose, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni (art. 2052 c.c.).

L'animale può essere allontanato, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento, qualora arrechi disturbo ai viaggiatori o in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui sopra.

5.8 Oggetti smarriti

È possibile fare richiesta per oggetti di valore o personali smarriti sugli autobus o nei locali delle infrastrutture AT tramite:

- **Form online** (selezionando nella voce “natura della richiesta” e “oggetti smarriti”). Il Form è disponibile nella sezione ParlaconAT sul sito internet aziendale (www.at-bus.it/parlaconaAT)
- chiamando il numero verde **800 14 24 24** (dal lunedì alla domenica, dalle 06.00 alle 24.00)

Gli oggetti ritrovati sono conservati in un primo periodo presso l'azienda dopodiché vengono fatti pervenire agli uffici Oggetti Smarriti comunali (art. 927-931 del Codice civile).

Indicazioni sul ritrovamento e il ritiro saranno indicati dal Servizio Clienti.

Parte Sesta

Relazioni con la clientela

RELAZIONI CON LA CLIENTELA

6.1 Ufficio relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il canale istituzionale di comunicazione fra l'azienda e i clienti ed 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 fornendo 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;
- fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 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;
- ricevere e istruire le pratiche inerenti i titoli agevolati ex LRT 100/98 e ss.mm.ii.;
- ausilio informativo in merito a sinistri con mezzi aziendali.

Le relazioni con il pubblico vengono gestite da Autolinee Toscane dal Servizio Clienti, che è contattabile tramite:

- **FORM** sul sito web alla pagina: at-bus.it/parlaconAT
- **NUMERO VERDE** Autolinee Toscane **800 14 24 24** (dal lunedì alla domenica 6.00-24.00)
- **MAIL** servizioclienti@at-bus.it

6.2 Procedura dei Reclami

Chiunque desideri trasmettere all'azienda un reclamo, una richiesta di informazioni, una segnalazione, proposte e/o suggerimenti per il miglioramento del servizio, può inoltrarli secondo le modalità di seguito riportate.

Segnalazione scritta:

- **FORM** sul sito web alla pagina: at-bus.it/parlaconAT

Segnalazione telefonica:

- **NUMERO VERDE Autolinee Toscane 800 14 24 24** (dal lunedì alla domenica 6.00-24.00)
- **NUMERO VERDE Regione Toscana 800 570 530** (dal lunedì al venerdì 8.00-18.00) - solo per reclami

È compito dell'ufficio preposto, a seguito di un reclamo, attivare tutte quelle procedure d'indagine, controllo e verifica che si rendano necessarie e fornire in caso di segnalazione una chiara ed esauriente risposta al reclamante. I reclami anonimi non potranno dar luogo a riscontro. Per reclami che indicano il solo contatto telefonico, l'azienda si impegna a contattare l'utente via telefono; tuttavia non si ritiene responsabile in caso l'utente non sia raggiungibile.

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto delle normative vigenti. L'azienda si impegna a:

- esaminare tempestivamente ciascun reclamo con l'avvio dell'indagine necessaria a raccogliere gli elementi utili per la risposta. La clientela è invitata a segnalare ogni particolare utile per circostanziare con precisione l'accaduto (data, ora, luogo, linea, direzione vettura...);
- inviare, in caso di reclamo scritto, una esauriente risposta scritta definitiva in tempi stretti e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, in cui sono specificate, ove possibile e opportuno, le modalità con le quali saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- in casi eccezionali, adeguatamente motivati, sarà inviata, sempre entro 30 giorni, una risposta scritta interlocutoria in cui sono eventualmente richiesti elementi aggiuntivi a quelli forniti nel reclamo;
- Non è garantito il rispetto dei termini per la risposta nel caso in cui la segnalazione sia inoltrata seguendo modalità diverse da quelle indicate.

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

6.3 Numero verde della Regione Toscana

- Per la gestione dei reclami sul servizio, la raccolta di segnalazioni e suggerimenti e per la fornitura di informazioni sulle tariffe del Sistema Pegaso, la Regione Toscana ha predisposto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 il seguente numero verde:

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 18.00
e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

Parte Settima

Gli impegni dell'Azienda

**AUTOLINEE
TOSCANE**
siamo in movimento

RELAZIONI CON LA CLIENTELA

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

1. Sicurezza

Standard al 31.12.2021											
Indicatori	Unità di misura	Nord				Centro			Sud		
		LI	LU	PI	MS	FI	PO	PT	AR	SI	GR
Incidentalità	n. sinistri/ km di servizio effettuati	0,05%	0,02%	0,04%	0,03%	0,05%	0,04%	0,04%	0,01%	0,04%	0,01%
Vetustà dei mezzi (n.veicoli per classi di età)	Oltre 15 anni	153	152	133	67	292	125	101	36	178	89
	Tra 11 e 15 anni	16	47	17	25	101	34	24	11	39	26
	Tra 6 e 10 anni	40	51	62	24	156	45	22	22	47	27
	Tra 0 e 5 anni	39	43	37	25	219	42	42	12	81	34
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali									

2. Regolarità del servizio

Standard al 31.12.2021											
Indicatori	Unità di misura	Nord				Centro			Sud		
		LI	LU	PI	MS	FI*	PO	PT	AR	SI	GR
Affidibilità	n. mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9	12	10	15	2	139	54	34	19	26	9
	km svolti/km programmati (in %)	99,33	99,85	96,70	95,46	94,05	99,94	99,79	99,54	99,77	99,43
Puntualità	Tra 5 e 15 minuti	ND	ND	ND	ND	6,21%	ND	ND	ND	ND	ND
	Tra 16 e 30 minuti	ND	ND	ND	ND	0,95%	ND	ND	ND	ND	ND
	Oltre 30 minuti	ND	ND	ND	ND	0,24%	ND	ND	ND	ND	ND
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali									

* Dato relativo a Firenze urbano

ND: Dato non rilevato per il periodo di novembre e dicembre 2021

3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni

Standard al 31.12.2021										
Indicatori	Nord				Centro			Sud		
	LI	LU	PI	MS	FI	PO	PT	AR	SI	GR
Pulizia ordinaria bus	ogni 15 giorni	ogni 2 giorni	ogni giorno	ogni 2 giorni	*	ogni giorno	ogni giorno	ogni 15 giorni	ogni 15 giorni	ogni 15 giorni
Pulizia straordinaria bus	ogni 4 mesi	ogni 15 giorni	ogni 15 giorni	ogni 15 giorni	**	ogni 15 giorni	ogni 15 giorni	ogni 4 mesi	ogni 4 mesi	ogni 4 mesi
Pulizia impianti	ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno	ogni giorno
Modalità e periodicità della rilevazione	Base dati aziendali									

* Servizio Urbano: ogni giorno; Servizio Extraurbano: ogni 15 giorni

** Servizio Urbano: ogni 15 giorni, ogni 3 mesi e annuale; Servizio Extraurbano: annuale

4. Comfort del viaggio a bordo e sul percorso

Standard al 31.12.2021											
Indicatori	Unità di misura	Nord				Centro			Sud		
		LI	LU	PI	MS	FI	PO	PT	AR	SI	GR
Climatizzazione	n. bus totalmente climatizzati/n. tot bus	97%	96%	98%	95%	99%	91%	96%	100%	96%	98%
Pensiline	n. fermate con pensilina/ totale fermate	6%	ND	6,5%	7,5%	10,10%	11%	2,49%	8,16%	7,2%	8,7%
Servizi igienici in autostazione	n. autostazioni attrezzate con servizi igienici/ tot. autostazioni	0%	100%	50%	ND	100%	ND	ND	ND	100%	ND
Corse sature/ corse affollate COVID	n. corse urbane sature*/ tot.corse urbane	0%	0%	0,56%	3%	ND	0%	0%	0%	0,02%	0%
	n. corse affollate** eu/ tot. corse eu	0%	0%	7,32%	2%	1,95%	0%	0%	0%	0,01%	0%
Modalità e periodicità della rilevazione	Base dati aziendali										

5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni

Standard al 31.12.2021											
Indicatori	Unità di misura	Nord				Centro			Sud		
		LI	LU	PI	MS	FI	PO	PT	AR	SI	GR
Dispositivi speciali	n. bus annuncio di fermata/n. totale dei bus	ND	ND	ND	ND	89,7%	ND	ND	ND	ND	ND
	n. bus con sistema AVM/n. totale dei bus	ND	ND	ND	ND	100%	ND	ND	ND	ND	ND
	n. bus con radio-tv/ tot. bus	25%	13%	7%	5%	35%	100%	30%	57%	31%	43%
Altri servizi nelle stazioni	n. autostazioni con ristoro/ tot. autostazioni	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali									

6. Servizi per disabili

Standard al 31.12.2021											
Indicatori	Unità di misura	Nord				Centro			Sud		
		LI	LU	PI	MS	FI	PO	PT	AR	SI	GR
Servizi specifici	Servizio speciale per disabili	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Mezzi attrezzati	n. bus con pedana/ tot. bus	90%	61%	84%	62%	84%	78%	85%	86%	71%	60%*
	n. bus con ausilio non vedenti/ tot. bus	51%	39%	56%	41%	85,3%	24%	24,89%	ND	ND	ND
Accessibilità alle strutture	n. autostazioni accessibili/ tot. autostazioni	100%	100%	50%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	100%
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali									

*comprendono i dati di Piombino

7. Informazioni alla clientela

Standard al 31.12.2021		
Indicatori	Unità di misura	valore
Orario del servizio	n. copie orario diffuse / anno	ND*
Cartine linee	n. copie mappa dei servizi / anno	100%
Sito internet	referimento	www.at-bus.it
Servizio telefonico	Orario, copertura	Tutti i giorni, dalle 6 alle 24
Orario in palina	n. paline con orario/tot. paline	100 %
Segnalazione emergenze	n. telefonico	800 14 24 24
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali

*A seguito dell'emergenza sanitaria covid è stata sospesa la diffusione del materiale cartaceo.

8. Aspetti relazionali e di comunicazione

Standard al 31.12.2021		
Indicatori	Unità di misura	valore
Correttezza e cortesia	n. reclami su comportamento del personale/totale reclami	8%
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ tot. personale	100%
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali

9. Livello di servizio commerciale e nel front office

Standard al 31.12.2021		
Indicatori	Unità di misura	valore
Punti vendita	n. punti vendita/n° comuni serviti	8,15%
Vendita biglietti a bordo COVID	n. linee con vendita a bordo/ totale linee	0%*
Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali

*Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta al covid-19 sono state sospese le vendite a bordo su tutte le linee aziendali.

10. Integrazione modale

Standard al 31.12.2021											
Indicatori	Unità di misura	Nord				Centro			Sud		
		LI	LU	PI	MS	FI	PO	PT	AR	SI	GR
coincidenze	n.punti fermate attrezzati per intermodalità/ totale punti fermata	1,31%	0,40%	0,01%	7,44%	5,3%	0,87%	0,55%	1%	0,2%	0,95%
	n. corse con obbligo di rispetto coincidenza/ totale corse	2,5%	0	18%	0%	1,8%	6,54%	11,08%	4,20%	2%	27%
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali									

11. Attenzione all'ambiente

Standard al 31.12.2021											
Indicatori	Unità di misura	Nord				Centro			Sud		
		LI	LU	PI	MS	FI	PO	PT	AR	SI	GR
Servizio con mezzi a basso impatto	Km offerti metano/totale km	0,02%	1,48%	7,20%	12,2%	0,15%	0%	22,5%	0%	12,7%	0,85%
	Km offerti elettrici/totale km	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,03%	0,24%
Veicoli a basso impatto ambientale (1)	n. veicoli a norma Euro 6/ totale veicolo a gasolio	50%	27,2%	32,7%	32,8%	47%	30,4%	36,8%	42%	41,6%	24,5%
	n. veicoli a metano/ totale veicoli	15,3%	3,4%	6,4%	9,2%	3%	0%	15,3%	0%	14,4%	0,86%
	n. veicoli elettrici/ totale veicoli	0%	0%	0%	0%	2,08%	0%	0%	0%	0,86%	0,43%
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendali									

7.2 Indagine di Customer Satisfaction

Non rilevata per i mesi di novembre e dicembre 2021.

7.3 Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi

L'azienda Autolinee Toscane si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste alle schede 1. e 2. della parte settima. Detta versione integrale è posta in visione per l'utenza presso tutte le sedi aziendali e tutte le autostazioni/stazioni presenziate ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i comuni e a tutte le province nel cui ambito territoriale l'azienda effettui servizi di trasporto, nonché alle Associazioni degli utenti indicate nella parte prima della presente carta e alle altre Associazioni degli utenti eventualmente presenti a livello locale. La versione integrale della

carta è inoltre consultabile sul seguente sito internet www.at-bus.it. Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della Carta dei Servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni (cartacee) che si rendessero necessarie. La versione telematica della carta consultabile su Internet è costantemente aggiornata in tempo reale.

Versione ridotta della carta dei servizi: L'azienda si impegna inoltre a pubblicare e diffondere con cadenza annuale versioni ridotte della Carta dei Servizi, aventi funzioni pubblicitarie e di comunicazione, contenenti almeno i seguenti elementi: indice della versione integrale della carta dei servizi, modalità di reperimento e consultazione della stessa versione integrale, estratto delle parti quarta, quinta, sesta (con le indicazioni relative all'URP e alla procedura dei reclami) e settima (con le indicazioni relative agli standard di qualità e agli standard obiettivo, nonché ai risultati delle rilevazioni previste nella parte settima scheda 1. e 2.) dello schema tipo della Carta dei servizi approvato dal Consiglio regionale. L'azienda si impegna a diffondere la versione ridotta della carta nelle autostazioni e nei principali punti vendita in un numero di copie non inferiore, nel primo anno di pubblicazione della carta, al numero degli abbonamenti mensili.

7.4 Certificazione di qualità

Per far fronte alle esigenze di organizzazione del servizio, Autolinee Toscane ha adottato un Sistema di Gestione Integrato secondo i seguenti schemi di certificazione:

- Sistema di Gestione della Qualità Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Sistema di Gestione per la Responsabilità sociale Norma SA 8000: 2014
- Sistema di Gestione Ambientale Norma UNI EN ISO 14001:2015
- Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro Norma UNI ISO 45001:2018

Autolinee Toscane è impegnata, sistematicamente, nel mantenimento delle certificazioni sopra menzionate, attraverso misure finalizzate al costante miglioramento dei processi.

Inoltre, entro 24 mesi dalla data di efficacia del contratto (1/11/2021), Autolinee Toscane si è impegnata con la Regione Toscana a conseguire anche la certificazione UNI EN 13816:2002, la norma che specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri.

7.5 Copertura Assicurativa

Autolinee Toscane provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile per fatti le cui cause possono essere

ricondotte alla propria, nel rispetto dei massimali minimi fissati dalla normativa vigente.

Fattispecie che danno luogo a forme di risarcimento per responsabilità dell'Azienda:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi passeggeri trasportati a qualsiasi titolo);
- per danni causati dalla circolazione o stazionamento dei veicoli fuori servizio in aree private anche se non di proprietà del contraente;
- per danni ai bagagli e alle cose in genere trasportate da terzi anche se non costituenti vero e proprio bagaglio, escluso denaro, preziosi e titoli. Sono inoltre inclusi i danni involontariamente cagionati dalla circolazione del veicolo agli indumenti, siano o meno indossati;
- per danni causati ai passeggeri nel momento della salita o discesa dal mezzo. esse
- per danni in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza ai sensi del regolamento UE 181/2011.

Le procedure per accedere al rimborso sono:

Autolinee Toscane fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi 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. A seguito dell'introduzione della normativa relativa all'Indennizzo Diretto, i sinistri si possono dividere in due tipologie:

1. sinistri con collisione tra due veicoli a motore identificati con conseguenti danni materiali al veicolo e/o lesioni lievi al conducente e/o danni alle cose trasportate di proprietà dell'assicurato o del conducente. In suddetta casistica si applica la procedura ad Indennizzo Diretto: l'utente che si ritenga danneggiato dovrà redigere e sottoscrivere una richiesta danni da inviare direttamente alla propria Compagnia Assicuratrice.
2. sinistri con più veicoli, con ciclomotori non muniti della nuova targa, danni al terzo trasportato (es. lesioni subite dai passeggeri dell'autobus e/o danni alle cose da questi trasportate), veicoli immatricolati all'estero, danni con lesioni gravi alla persona. In questi casi NON si applica la procedura ad Indennizzo Diretto e pertanto la richiesta di risarcimento, corredata di preventivo del danno subito e/o certificazione medica iniziale, deve essere inviata alla Società di trasporto di riferimento:

Autolinee Toscane S.p.A. Viale dei Mille, 115 - 50131 Firenze

7.6 Osservatorio aziendale della qualità

L'Azienda ha istituito l'Osservatorio Aziendale della Qualità, con le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli indicatori relativi ai fattori di qualità 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 campionaria (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 efficientamento aziendali;
- catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti pervenuti 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 report concernenti le rilevazioni sui fattori di qualità, ai fini dell'aggiornamento della Carta dei Servizi in relazione ai risultati di monitoraggio, proposizione, 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'art. 21 della L.R. n. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.