



# Carta dei Servizi 2009



# indice

<b>Presentazione</b>	pag.
1.1 Riferimenti normativi	6
1.2 Principi ispiratori della Carta	6
1.3 Finalità della Carta	7
1.4 Associazioni degli utenti e consumatori	8
<b>Descrizione dell'Azienda</b>	
2.1 Presentazione della Società e struttura giuridica	10
2.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico e relativi dati	10
2.3 Settori operativi e personale addetto	12
2.4 Logistica aziendale - le infrastrutture aziendali	12
<b>L'offerta commerciale</b>	
3.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi:	
- le linee con orario a frequenza e le linee con orario fisso	14
- i servizi a domanda	14
- i servizi attrezzati per i disabili	14
3.2 I servizi a prenotazione	15
3.3 Il sistema tariffario	15
3.4 Acquisto dei titoli di viaggio	19
3.5 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bagagli	20
3.6 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto animali	20
3.7 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bambini	20
3.8 Condizioni per il trasporto materie pericolose o nocive	20
3.9 Servizio informazione - dove informarsi sui servizi	21
<b>Le condizioni di viaggio</b>	
4.1 Doveri dei clienti	24
4.2 Sanzioni a carico dei clienti	24
4.3 Diritti dei clienti	25
4.4 Oggetti smarriti	26
4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	26
<b>Relazioni con la clientela</b>	
5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	28
5.2 Procedura dei reclami	28
5.3 Numero Verde della Regione Toscana	29

**Gli impegni dell'Azienda**

6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard	32
6.2 Indagini di "soddisfazione del cliente"	32
6.3 Le Certificazioni	39
6.4 La tutela dei clienti: Copertura assicurativa - il risarcimento dei danni	40
6.5 Il rimborso	40
6.6 Osservatorio aziendale della qualità	41
6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	42

**Il sistema regionale del trasporto pubblico locale**

7.1 Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	44
7.2 Soggetti erogatori	46

Con il corrente anno 2009 si sta per chiudere la prima esperienza di affidamento del servizio di trasporto pubblico per lotti di gara che fu avviata dalla Regione Toscana nel 2005.

All'epoca, per la prima volta, gli Enti Pubblici, assegnarono le autolinee non più tramite affidamento diretto, bensì a seguito di una procedura di gara aperta a tutte le imprese di trasporto europee. Una volta aggiudicato il proprio bacino territoriale, il passo successivo per le nostre aziende fu quello di aggregarsi nella Compagnia Toscana Trasporti (CTT), allo scopo di condividere esperienze e rafforzarsi nel mutato contesto del settore dei trasporti locali, aperto alla libera partecipazioni di soggetti italiani e stranieri.

Oggi quell'esperienza, portata avanti in questi anni dai soci ATL, CPT, CLAP, COPIT, CAP e F.lli LAZZI, si trova di fronte una nuova sfida.

Entro la fine del 2009 infatti le Province toscane pubblicheranno i bandi di gara per il servizio del quinquennio 2010-2014.

Forte di quanto realizzato sino ad oggi, la nostra azienda cercherà di perseguire gli obiettivi di miglioramento dei risultati, sia sotto l'aspetto della qualità resa, che dal punto di vista della gestione economica.

Credendo fermamente nell'importanza del ruolo svolto dal trasporto pubblico locale per la comunità, ci proponiamo di continuare a sviluppare quel legame col territorio che da sempre ci contraddistingue, continuando al contempo ad imparare sempre di più ad essere azienda moderna ed innovativa. In quest'ottica, anche per quest'anno, la Carta dei Servizi 2009 conferma l'impianto grafico e contenutistico unitario per tutte le aderenti a CTT, cercando di assumere realmente il ruolo di "guida" dell'utente.

Alfredo Fontana  
*Presidente ATL*

Parte Prima

# Presentazione

# Presentazione

## 1.1 Riferimenti normativi

Direttiva P.C.M. 27.01.1994; D.P.C.M. 30.12.1998; Legge regionale 31.07.98 n.42; Deliberazione C.R. Toscana 19.12.2001 n. 245; Regolamento d'attuazione art. 23 L.R. Toscana 31.07.98 n.42 e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (Decreto Presidente Giunta Regionale 03.01.2005 n.9/R); Contratto di servizio in essere tra la Provincia di Livorno e la società ATL per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale di persone nel bacino di Livorno nel quinquennio 2005-2009.

## 1.2 I principi ispiratori della Carta

### Eguaglianza ed imparzialità

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

ATL s'impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani e alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

### Continuità

ATL garantisce l'erogazione del servizio di trasporto pubblico con continuità e regolarità, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

ATL garantisce la preventiva e tempestiva informazione d'ogni variazione programmata d'orario, tramite la diffusione d'aggiornamenti e l'apposizione d'avvisi alle fermate.

In caso di necessità ATL s'impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero del personale, ATL s'impegna a comunicare tempestivamente l'effettuazione del medesimo, **garantendo in ogni modo l'effettuazione dei "servizi minimi"**, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero (vedi pag. 26).

### Trasparenza e partecipazione

ATL assicura l'informazione alla clientela secondo le norme e le procedure indicate nella presente carta.

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

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

ATL s’impegna altresì a consultare le Associazioni dei Consumatori indicate nella presente carta, prima della pubblicazione della carta dei servizi.

ATL s’impegna ad aggiornare la Carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

### Efficienza ed efficacia

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

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

## 1.3 Le finalità della carta

### Per i clienti la Carta è

#### strumento di conoscenza perché:

Fornisce indicazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale.

Fornisce informazioni sulla struttura e sull’organizzazione della società, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull’offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l’azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell’ambiente, sull’edizione e sulla diffusione della Carta.

Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Garantisce la pubblicazione, l’aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

#### strumento di partecipazione perché:

Mette a disposizione della clientela l’Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l’azienda ed i clienti.

Garantisce l’effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

#### strumento di tutela perché:

Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

Stabilisce e garantisce l’applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell’Azienda dei diritti dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall’Azienda con la presente Carta.

## 1.4 Associazioni degli utenti e consumatori

accreditate ai sensi dell'articolo 3 della Legge Regionale n. 1/2000, individuate con decreto dirigenziale entro il 31 agosto di ogni anno in rispetto della Deliberazione di Giunta Regionale n. 444/2000 e sue successive modifiche ed integrazioni (Elenco aggiornato agosto 2008)

### ACU

Piazza Duomo, 10  
54033 Carrara  
Tel. 0585-72110  
e.mail: associazione@acutoscana.it

### CONFCONSUMATORI TOSCANA

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

### ADICONSUM TOSCANA

Via Ricasoli, 28  
50122 Firenze  
Tel. 055-2676477  
e.mail: adicons@dada.it

### FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Via Nazionale, 17  
50123 Firenze  
Tel. 055-217195  
e.mail: federconsumatori.toscana@dada.it

### ADOC TOSCANA

Via L. Colcos, 15  
50124 Firenze  
Tel. 055-288188  
e.mail: adocosc@technet.it

### LEGA CONSUMATORI ACLI

Piazza Toniolo, 4  
56125 Pisa  
Tel. 050-913111  
e.mail: info@legaconsumatori.it

### ADUSBEF

Via Cittadella, 5  
50144 Firenze  
Tel. 055-361935  
e.mail: info@adusbeftoscana.it

### MOVIMENTO CONSUMATORI

Corso Amedeo, 127  
57125 Livorno  
Tel. 0586-892984  
e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

### CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

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

### MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

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

### CODACONS TOSCANA

Viale Talenti, 154  
50142 Firenze  
Tel. 055-7398841  
e.mail: codacons.fi@tele2.it

### UNC (Unione Nazionale Consumatori)

Via P. A. Mattioli, 8  
53100 Siena  
Tel. 0577-286600  
e.mail: uncsiena@libero.it

Sono inoltre state consultate, per l'elaborazione della presente carta, le associazioni:

### ADICONSUM Sede di LIVORNO

Via Goldoni, 73  
57125 Livorno  
Tel. e Fax 0586-210416  
e.mail: livorno@adiconsum.it

### FEDERCONSUMATORI ED UTENTI

Sede di LIVORNO  
Via G. Ciardi, 8  
57121 Livorno  
Tel. e Fax 0586-228467 - Fax 0586-228400

in quanto hanno manifestato interesse alla pubblicazione ed all'indicazione sulla stessa.

Parte Seconda

# Descrizione dell'Azienda

# Descrizione dell'Azienda

## 2.1 Presentazione della società

ATL S.p.a., per la gestione del servizio di trasporto pubblico del bacino della Provincia di Livorno e Pisa, a seguito dell'aggiudicazione della gara regionale per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico, svoltasi nel 2004.

Gli Organi di ATL S.p.A sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente, che ne è anche il legale rappresentante.

La sede legale di ATL S.p.A è in Livorno via Meyer 59 - 57127 - Tel. 0586.847.211 fax 0586.847.256, sito web [www.atl.livorno.it](http://www.atl.livorno.it)  
codice fiscale e partita IVA 00867770497.

## 2.2 Il servizio di trasporto pubblico di linea

ATL effettua il servizio di trasporto pubblico urbano ed interurbano nella Provincia di Livorno.

I rapporti contrattuali tra gli enti affidanti e ATL sono regolati da specifico contratto che stabilisce, fra l'altro, l'entità e le caratteristiche dei servizi da svolgere e, poiché si tratta di servizi che hanno come obiettivo il trasporto collettivo di persone rivolto alla richiesta di mobilità, quale servizio al territorio, è riconosciuto ad ATL un corrispettivo per l'anno 2008 per un complessivo importo di € 20.368.586.

## DATI RELATIVI AL TPL

Area servita: Aree urbane di Livorno-Cecina-Rosignano-Portoferraio  
Provincia di Livorno e nei comuni della Val di Cecina  
(Casale M.mo, Castellina, Guardistallo, Montescudaio)  
e nel comune di Pisa con corse che collegano i due Comuni.

Lunghezza della rete: 1.150 km

Percorrenza (autobus-Km): 9.308.370

Posti offerti in un giorno feriale medio estivo: 2.030.592

Posti offerti in un giorno feriale medio invernale: 2.232.207

Passeggeri annui trasportati: 14.428.299

Corrispettivi spettanti all'Azienda: - dalla Regione Toscana € 14.067.068  
- dagli Enti Locali € 6.301.518



## 2.3 Settori operativi e Personale addetto

PERSONALE	
SETTORE MOVIMENTO	388
SETTORE AMMINISTRAZIONE	28
SETTORE MANUTENZIONE	53
<b>TOTALE</b>	<b>469</b>

## 2.4 Logistica aziendale

N° AUTOBUS PER TIPOLOGIA	
AUTOBUS URBANI	162
AUTOBUS SUBURBANI	12
AUTOBUS INTERURBANI	88
AUTOBUS GRAN TURISMO	0
<b>Totale autobus utilizzati</b>	<b>262</b>

ETÀ DEL PARCO AUTOBUS	
AUTOBUS DA 0 A 3 ANNI DI ETÀ	41
AUTOBUS DA 3 A 8 ANNI DI ETÀ	61
AUTOBUS DA 8 A 15 ANNI DI ETÀ	113
AUTOBUS CON PIÙ DI 15 ANNI DI ETÀ	47

### AUTOSTAZIONI

---

1

---

### DEPOSITI AZIENDALI

---

LIVORNO

---

CECINA

---

ROSIGNANO

---

PORTOFERRAIO

---

### FERMATE ATTREZZATE DOTATE DI PENSILINA

---

125

---

Parte Terza

# L'Offerta Commerciale

# L'Offerta Commerciale

## 3.1 I servizi di trasporto offerti 01.01.2008/31.12.2008

### Le linee con orario "a frequenza"

Sono le linee con corse che hanno una cadenza.  
km complessivi: 4.301.751

### Le linee con orario fisso

Sono le linee con corse "ad orario", che non hanno cadenza.  
km complessivi: 4.364.828

### Servizi a domanda - Km 446.167

**Zone servite:** urbano Livorno, urbano di Cecina, Collesalvetti, urbano di Collesalvetti.

Urbano di Livorno: dalle 5.00 alle 6.30 giorni feriali (dalle 5.00 alle 8.30 festivi), dalle 20.30 alle 24.00 nei giorni feriali e festivi.

Rete urbana di Cecina: dalle 5.55 alle 6.50, dalle 8.45 alle 11.00, dalle 14.40 alle 16.00, dalle 17.00 alle 19.00 solo feriale.

Rete di Collesalvetti: dalle 6.00 alle 9.00, dalle 12.00 alle 15.00, dalle 18.00 alle 21.00 solo feriale.

Zona Rosignano M.mo Maccetti, Acquabona, Serragrande, R. Solvay Rosignano M.mo, Castelnuovo, Gabbro: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30, Invernali feriali; dalle ore 8.00 alle ore 12,20 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30, Estivi feriali.

Zona Vada, Mazzanta: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, Invernali feriali; dalle ore 7.00 alle ore 12.20 e dalle ore 15.00 alle ore 20.00; Estivi feriali e festivi.

L'utente può prenotare il servizio telefonando al NumeroVerde ATL 800.371560 (da fisso) e al numero dedicato 199.108081 da telefono mobile. Le prenotazioni si accettano nell'arco 6.40-19.30 del giorno precedente; quella per un servizio pomeridiano può essere effettuata fino alle 12.00 del giorno stesso.

### Servizi attrezzati per i disabili - km. 195.624

Il servizio è rivolto a portatori di handicap non in grado di muoversi autonomamente sul normale servizio urbano di Livorno; il servizio si effettua con veicoli speciali muniti di pedana per l'accesso di carrozzelle e di idonei sostegni per la sicurezza del viaggio. È richiesta una certificazione medica che attesti le condizioni della persona. La documentazione deve essere presentata ad ATL URP - tel. 0586.847.410, che valuta e rilascia una speciale tessera di abbonamento; la programmazione del servizio è effettuata da ATL riunendo le complessive esigenze manifestate dagli interessati.

### Altri dispositivi per agevolare l'accesso e l'utilizzo dei servizi

#### Autobus a pianale ribassato

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

### Cartelli elettronici

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

### Dispositivi acustici e visivi

All'interno dei bus in uso sul servizio urbano di Livorno è installato anche un cartello luminoso che indica la linea e la prossima fermata.

## 3.2 Servizi a prenotazione

servizio non offerto

## 3.3 Il sistema tariffario

### Le tariffe integrate



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

**Le caratteristiche dei titoli di viaggio Pegaso sono:**

- **Abbonamento personale mensile:** valido un mese di calendario, sul percorso di riferimento.
  - **Abbonamento personale annuale:** valido 12 mesi di calendario, sul percorso di riferimento.
  - **Biglietto giornaliero:** valido fino alle ore 24,00 del giorno di convalida. Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio (primo mezzo utilizzato); sul biglietto deve essere riportato il nome del cliente e deve essere mostrato insieme ad un documento di riconoscimento, in caso di controllo.
- Il biglietto consente, nel periodo di validità, di effettuare spostamenti illimitati sulla tratta di riferimento acquistata utilizzando l'instradamento più breve relativo alla tipologia di servizio utilizzata.

**I percorsi interurbani su cui è valido il titolo**

#### Rete ferroviaria

- tutta la rete regionale delle Ferrovie dello Stato
- le linee ferroviarie della Soc. LFI Arezzo-Stia ed Arezzo-Sinalunga

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

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

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

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

Per le tessere in scadenza entro dicembre 2009 il rinnovo è gratuito. La tessera personale e l'abbonamento Pegaso sono in vendita presso le biglietterie di ATL, delle Ferrovie dello Stato e delle aziende di trasporto pubblico aderenti al sistema tariffario integrato Pegaso.

## Il Sistema Tariffario Aziendale

TARIFFE URBANE LIVORNO	
BIGLIETTO A TEMPO (75')	€ 1,00
BIGLIETTO FUNICOLARE RESIDENTI	€ 1,00
BIGLIETTO FUNICOLARE NON RESIDENTI	€ 2,00
BIGLIETTO CONGIUNZIONE LINEA CASTELLACCIO	€ 1,00
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE A BORDO	€ 1,50
BLOCCETTO 12 BIGLIETTI A TEMPO (75')	€ 10,00
CARTA GIORNALIERA LIBERA CIRCOLAZIONE	€ 3,50
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 24,00
ABBONAMENTO MENSILE RIDOTTO LAV. E STUDENTI	€ 20,00
ABBONAMENTO MENSILE IMPERSONALE	€ 30,00
TAGLIANDO SPECIALE MENSILE PENDOLARI	€ 16,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO	€ 240,00
ABBONAMENTO ANNUALE LAVORATORI	€ 200,00
ABBONAMENTO ANNUALE CASASCUOLA STUDENTI	€ 175,00
ABBONAMENTO ANNUALE IMPERSONALE	€ 300,00

TARIFFE URBANE ROSIGNANO	
BIGLIETTO A TEMPO (60')	€ 0,85
BIGLIETTO A BORDO	€ 1,50
BLOCCETTO 12 BIGLIETTI A TEMPO (60')	€ 9,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO	€ 24,00
ABBONAMENTO MENSILE RIDOTTO LAV. E STUDENTI	€ 20,00
ABBONAMENTO ANNUALE RIDOTTO STUDENTI	€ 170,00

**TARIFE URBANE CECINA**

BIGLIETTO A TEMPO (60')	€ 0,85
BIGLIETTO A BORDO	€ 1,50
BLOCCHETTO 12 BIGLIETTI A TEMPO (60')	€ 9,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO	€ 24,00
ABBONAMENTO MENSILE RIDOTTO LAV. E STUDENTI	€ 20,00
ABBONAMENTO ANNUALE RIDOTTO STUDENTI	€ 170,00

**TARIFE URBANE PORTOFERRAIO**

BIGLIETTO A TEMPO (60')	€ 0,90
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE A BORDO	€ 1,50
BIGLIETTO A/R LINEA BLU	€ 0,90
BIGLIETTO A/R LINEA BLU 2 (SERV. SPIAGGE)	€ 2,50
BLOCCHETTO 12 BIGLIETTI A TEMPO (60')	€ 9,50
CARTA GIORNALIERA LIBERA CIRCOLAZIONE	€ 3,40
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 24,00
ABBONAMENTO MENSILE RIDOTTO LAVORATORI	€ 20,00
ABBONAMENTO MENSILE LINEA BLU	€ 13,00
ELBA CARD GIORNALIERA (URBANA E EXTRAURBANA)	€ 7,00
ELBA CARD SETTIMANALE (URBANA E EXTRAURBANA)	€ 19,00

**TARIFE EXTRAURBANE**

FINO A KM	BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO 6 GIORNI	ABBONAMENTO TRIMESTRALE	ABBONAMENTO SEMESTRALE	ABBONAMENTO ANNUALE	ABBONAMENTO SETT./GIUGNO
10,0	€ 1,00	€ 26,00	€ 10,00	€ 73,00	€ 140,00	€ 260,00	€ 220,00
20	€ 1,75 € 2,00*	€ 37,00 € 40,00*	€ 12,00 € 13,00*	€ 104,00 € 110,00*	€ 200,00 € 210,00*	€ 370,00 € 400,00*	€ 315,00 € 340,00*
30	€ 2,30	€ 45,00	€ 14,00	€ 126,00	€ 245,00	€ 450,00	€ 385,00
40	€ 2,90	€ 48,00	€ 16,00	€ 134,00	€ 260,00	€ 480,00	€ 410,00
50	€ 3,40	€ 53,00	€ 17,00	€ 148,00	€ 285,00	€ 530,00	€ 450,00
60	€ 4,00	€ 56,00	€ 18,00	€ 157,00	€ 300,00	€ 560,00	€ 475,00

(\*) tariffe riferite all'Isola d'Elba.

# Tariffe agevolate stabilite dalla Regione Toscana

## Biglietti ed abbonamenti

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

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

Ne hanno diritto:

- a) invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- b) invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- c) soggetti privi della vista o sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2 aprile 1968 n. 482;
- d) persone disabili riconosciute in situazione di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della L. 3 febbraio 1992 n. 104;
- e) invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alle leggi 28 marzo 1968 n. 406, 11 febbraio 1980 n. 18 e 21 novembre 1988 n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11 ottobre 1990 n. 289;
- f) mutilati o invalidi di guerra;
- g) Cavalieri di Vittorio Veneto, 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); decorati al valor militare; perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- h) Cittadini di età superiore ai sessantacinque anni:

1. se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, percettori di un reddito annuo personale ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n.140 e successive modificazioni;

2. se coniugati, qualora il reddito personale del richiedente non superi quello indicato al punto 1) ed il reddito annuale di coppia non superi 2,5 volte il medesimo limite, ovvero se il reddito del richiedente superi quello indicato al punto 1) ma il reddito di coppia non superi il doppio del medesimo limite. Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%.

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

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

<b>TITOLI AGEVOLATI LEGGE REGIONALE 100/98</b>	
BIGLIETTO GIORNALIERO URBANO DI LIVORNO	€ 1,00
BIGLIETTO GIORNALIERO URBANO DI CECINA O URBANO DI ROSIGNANO	€ 0,85
BIGLIETTO GIORNALIERO URBANO DI PORTOFERRAIO	€ 0,90
BIGLIETTO A/R EXTRAURBANO < 50 KM.	€ 1,00
BIGLIETTO A/R EXTRAURBANO > 50 KM.	€ 4,00
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO	€ 62,00
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO MINIMO INPS	€ 37,20
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO < 50 KM	€ 103,30
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO < 50 KM MINIMO INPS	€ 62,00
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO > 50 KM	€ 196,30
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO > 50 KM MINIMO INPS	€ 117,80
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO < 50 KM	€ 155,00
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO < 50 KM MINIMO INPS	€ 93,00
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO > 50 KM	€ 232,50
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO > 50 KM MINIMO INPS	€ 139,50

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

#### BIGLIETTERIE AZIENDALI

Livorno, Largo Duomo - orario feriale 7.00-19.30

Cecina, Piazza della Libertà - orario feriale 6.30-13.00

Portoferraio, Viale Elba - orario feriale 7.45-13.30 / 16.00-18.30  
- orario festivo 9.00-13.30 / 14.00-18.30

#### Punti vendita presso rivenditori autorizzati

L'Atl si serve in totale di 461 punti vendita delle seguenti categorie.

L'elenco è disponibile presso l'agenzia di Livorno ed è consultabile sul sito web [www.atl.livorno.it](http://www.atl.livorno.it)

n° 75 bar

n° 95 edicole

n° 168 tabaccherie

n° 29 campeggi

n° 94 varie tipologie merceologiche

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

È necessario salire dalla porta anteriore con denaro contante.

Le tariffe sono maggiorate, ai sensi delle vigenti disposizioni regionali.

### 3.5 Condizioni e tariffe per il trasporto bagagli

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

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

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

### 3.6 Condizioni e tariffe per il trasporto animali

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

**È gratuito il trasporto di cani guida per non vedenti.**

Se richiesto dal conducente e/o dai passeggeri, il cane guida deve essere munito di museruola.

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

E' in ogni modo vietato il trasporto di animali che possano in qualunque modo recare danno o molestia ai passeggeri.

### 3.7 Condizioni e tariffe per il trasporto bambini

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

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

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

Sui servizi urbani non è consentito il trasporto di biciclette e carrozzine.

### 3.8 Condizioni per il trasporto di materie pericolose o nocive

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

## Servizio Informazione

### dove informarsi sui servizi

**NUMERO VERDE DI ATL 800.317.709**

orario: feriale/festivo: 7.00-20.00

L'Azienda effettua inoltre il servizio informazioni presso i seguenti punti:

**Livorno**, Largo Duomo 2 - tel. 0586-847400 - orario feriale: 7.00-19.30

**Rosignano**, Piazza Musselbhurg - tel. 0586-762771

orario: feriale/festivo 7.00-18.00

**Cecina**, Piazza della Libertà - tel. 0586-680853

orario: feriale/festivo: 6.30-13.00

**Portoferraio**, Viale Elba 20 - tel. 0565-914783

orario: feriale: 7.45-13.30 / 16.00-18.30

orario: festivo: 9.00-13.30 / 14.00-18.30

Ulteriori informazioni:

indirizzo sito web: [www.atl.livorno.it](http://www.atl.livorno.it)



Parte Quarta

# Le Condizioni di Viaggio

# Le Condizioni di Viaggio

## 4.1 I doveri dei clienti

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

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

## 4.2 Sanzioni a carico dei clienti

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

Il personale di controllo deve controllare il rispetto di tutto quanto previsto dalle norme emanate dalla Regione Toscana circa l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale (L.R.T. 42 del 31/07/98 modificata dalla L.R. 33 del 8/07/03 e s.m.). Coloro che violano una delle norme contenute nella legge suddetta, sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa.

Tali sanzioni ammontano, nella misura ridotta, a:

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

- € 20,00 per le violazioni di quanto indicato al paragrafo "Doveri dei clienti" dal punto b) al punto k) con esclusione del punto "j) non fumare".

Per il pagamento diretto all'incaricato della verifica o entro i 5 giorni successivi, le

sanzioni sono ridotte rispettivamente alla misura minima di € 40,00 e € 10,00. Il viaggiatore può versare l'importo delle sanzioni direttamente all'addetto al controllo, presso le agenzie di Livorno, Cecina o Portoferraio.

Può inoltre effettuare il pagamento mediante versamento a mezzo bollettino di conto corrente postale n. 12859575 intestato a Atl S.p.A - Via Meyer 57 57127 Livorno, indicando sul retro la data ed il numero del verbale di accertamento. Trascorsi 60 giorni dalla contestazione/notifica senza che sia avvenuto il pagamento, sarà emessa (ai sensi dell'art. 10 L.R.T. 81/2000) un'ordinanza/ingiunzione. In questo caso la sanzione sarà aumentata come previsto dalla normativa vigente (art. 25 L.R.42 del 31/07/98 e successive modificazioni ed integrazioni) fino ad € 240,00 ed € 60,00 rispettivamente.

Il trasgressore che entro 5 giorni dall'accertamento presenti alla biglietteria di Livorno, Cecina o Portoferraio l'abbonamento personale valido ad una data antecedente a quella dell'accertamento, e che abbia dimostrato le proprie generalità al momento dell'accertamento non sarà soggetto alla sanzione amministrativa (art. 4 L.R. 55/04).

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

I dati anagrafici del trasgressore, il cui conferimento è obbligatorio ai sensi dell'art. 651 C.P., sono raccolti per le finalità di cui all'art. 25 L.R.42/98 ed il loro trattamento sarà effettuato da personale di Atl.. Il rifiuto di fornire le proprie generalità o la falsa attestazione di esse è punibile a norma del Codice Penale. È facoltà dell'autore della trasgressione (o della persona obbligata in solido al pagamento) inviare entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, scritti difensivi in carta libera e/o chiedere di essere ascoltato dalla Direzione Atl.

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

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

## 4.3 I diritti dei clienti

### I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- al comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;

- h. ad inoltrare reclami;
- i. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- j. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;
- k. al rimborso del biglietto nel caso in cui, nei servizi extraurbani, la corsa venga effettuata con oltre 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda (secondo quanto disposto dal Regolamento Regionale n° 9 art. 16, approvato in attuazione dell'art. 23 comma 1 della l.r. 42/98).

#### 4.4 Oggetti smarriti

Ogni oggetto smarrito sugli autobus o nei locali aziendali potrà essere richiesto al Numero Verde 800-317709.

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

#### 4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero viene data tempestiva comunicazione nel rispetto della normativa stabilita dalla L. 146/1990 e successive modifiche. In ogni caso sono garantite le corse nelle seguenti fasce orarie: **6.30-9.30** e **12.00-15.00**

Parte Quinta

# Relazioni con la clientela

# Relazioni con la clientela

## 5.1 L'ufficio Relazioni con il Pubblico

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

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova a:

Livorno, Via Di Franco, 13

tel. 0586-847407 - fax 0586.847-406

e-mail: [urp@atl.livorno.it](mailto:urp@atl.livorno.it) - [bastogib@atl.livorno.it](mailto:bastogib@atl.livorno.it)

Orario al pubblico: lunedì-venerdì 09.00-12.00 / martedì-giovedì 15.00-17.00

## 5.2 Procedura dei reclami

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

In caso di violazione dei diritti dei clienti e in ogni modo in tutti i casi di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta, il cliente può inoltrare reclamo telefonicamente, verbalmente, in forma scritta, via e-mail o via fax a:

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Di Franco, 13 - 57123 Livorno

Tel. 0586-847407 - fax 0586-847406

e-mail [urp@atl.livorno.it](mailto:urp@atl.livorno.it) - [bastogib@atl.livorno.it](mailto:bastogib@atl.livorno.it)

L'Azienda si impegna a comunicare al cliente:

- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui

è specificato il nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per l'espletamento dello stesso ed i mezzi di tutela di cui il cliente dispone in caso di risposta sfavorevole:

- entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- solo in casi eccezionali ed espressamente motivati, l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a complessivi 45 giorni.

Il trattamento dei dati personali conseguenti al ricevimento di un reclamo/suggerimento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto del diritto alla riservatezza (D. Lgs. 196/2003).

## Numero Verde ATL



### 5.3 Numero Verde della Regione Toscana



Per i reclami degli utenti





Parte Sesta

# Gli impegni dell'azienda

# Gli impegni dell'azienda

## 6.1 La qualità del servizio che ci impegnamo ad offrire

### Individuazione e definizione degli standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, ATL assume, per l'anno 2009, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura e si impegna a monitorarli assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; si impegna inoltre al raggiungimento degli standard-obiettivo.

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

### I fattori indicativi della qualità del servizio

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

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

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

## 6.2 L'indagine di "Soddisfazione del cliente"

Nelle schede di "Misurazione della qualità" in ogni fattore è riportato il grado di soddisfazione del cliente, risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" commissionata da ATL alla società specializzata TiForma di Firenze. L'indagine di soddisfazione della clientela è stata svolta nel mese di novembre 2008, con interviste dirette effettuate ai clienti del servizio da appositi rilevatori a bordo dei bus ed alle fermate.

I clienti sono stati intervistati identificando campioni rispetto alle tipologie del servizio urbano ed extraurbano, alle linee, agli orari delle corse tenendo conto delle fasce orarie di "punta" e di "morbida", nel rispetto delle "Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti previste dalle Carte dei Servizi" approvate dalla Regione Toscana con Decreto Dirigenziale n° 7261 del 29/12/2005.

La tabella di riepilogo dei risultati dell'indagine di customer satisfaction, con dettaglio relativo ai servizi urbani ed extraurbani e per le linee "forti" e "deboli" è pubblicata a pag. 39.

## MISURAZIONE DELLA QUALITÀ del servizio di trasporto pubblico locale ATL

SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Incidentalità	n° sinistri/ km di servizio (ogni 100.000)	6,42 (ogni 100.000)	6,40 (ogni 100.000)	Base dati aziendali
2. Vetustà dei mezzi	n° veicoli > 15, tra 10 e 15 anni, tra 5 e 10 anni, tra 0 e 5 anni /totale veicoli	0 e 5 anni: 29,77%	24,00%	Base dati aziendali
		5 e 10 anni: 30,92%	21,00%	Base dati aziendali
		10 e 15 anni: 21,37%	38,00%	Base dati aziendali
		> di 15 anni: 17,94%	17,00%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Sicurezza del Viaggio		96,89%	96,00%	sondaggio

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Affidabilità	km svolti/ km programmati	99,53%	99,00%	Base dati aziendali
2. Puntualità	n° corse in ritardo tra 5' e 15', tra 15' e 30', > 30'/totale corse	tra 5' e 15': 1.273	1.300	Base dati aziendali
		tra 15' e 30': 161	160	Base dati aziendali
		> 30': 28	30	Base dati aziendali
3.	mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7,00/9,00	7	7	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Regolarità del Servizio		83,65%	84,00%	sondaggio

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza (cadenza delle pulizie)	Ogni 15 gg	Ogni 15 gg	Base dati aziendali
2. Pulizia straordinaria bus	Frequenza (cadenza delle pulizie)	Ogni 30 gg	Ogni 30 gg	Base dati aziendali
3. Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza (cadenza delle pulizie)	Giorni feriali	Giorni feriali	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni		81,11%	81,00%	sondaggio

## COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale ribassato/ totale bus	46,56%	48,00%	Base dati aziendali
2. Climatizzazione	n° bus climatizzati/ totale bus	77,10%	79,00%	Base dati aziendali
3. Pensiline	n° fermate con pensilina/ totale fermate	4,38%	4,50%	Base dati aziendali
4. Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/ totale autostazioni	100%	100%	Base dati aziendali
5. Corse sature corse affollate	n° corse urbane sature (*)/ totale corse urbane	0,051%	0,050%	Base dati aziendali
	n° corse affollate extraurbane (**)/ totale corse extraurbane	1,42%	1,50%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Comfort del viaggio a bordo e sul percorso		83,78%	83,00%	sondaggio

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

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

## SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Dispositivi speciali	n° bus con annuncio di fermata /totale bus	41,98%	43,51%	Base dati aziendali
	n° bus con radio-tv/ totale bus	18,32%	18,32%	Base dati aziendali
2. Altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro/ totale autostazioni	0	0	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni		84,42%	84,00%	sondaggio

## SERVIZI PER DISABILI

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Servizi specifici	n° bus con pedana /totale bus	58,40%	60,70%	Base dati aziendali
2. Mezzi attrezzati	N° bus con ausili per non vedenti/ totale bus	35,50%	38,17%	Base dati aziendali
3. Barriere	n° autostazioni accessibili/ totale autostazioni	100,00%	100,00%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore servizi per disabili		66,87%	70,00%	sondaggio

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	2.000	2.000	Base dati aziendali
2. Cartine linee	n° copie cartina dei servizi offerti diffuse	5.000	5.000	Base dati aziendali
3. Sito internet	presenza sito internet	www.atl.livorno.it	www.atl.livorno.it	Base dati aziendali
4. Servizio informazioni telefonico	Orario servizio informazioni	07.00 - 20.00 (gg. feriali e festivi)	07.00 - 20.00 (gg. feriali e festivi)	Base dati aziendali
5. Orario in palina	n° paline con orario/ totale paline	100%	100%	Base dati aziendali
6. Informazioni a bordo	% di mezzi con informazioni a bordo	100%	100%	Base dati aziendali
7. Informazioni presso le autostazioni	Orari, percorsi, tariffe, modalità e norme relativi al servizio	100%	100%	Base dati aziendali
8. Segnalazione emergenze		800.317709	800.317709	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore informazione alla clientela		96,58%	96,00%	sondaggio

### ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento/ totale reclami	20%	20%	Base dati aziendali
2. Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100%	100%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore aspetti relazionali e di comunicazione		93,85%	93,00%	sondaggio

### LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Punti vendita	n° punti vendita/ n° comuni serviti	461/26	461/26	Base dati aziendali
2. Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo/ totale linee	100%	100%	Base dati aziendali
	n° ore di vendita a bordo / totale ore di servizio	100%	100%	Base dati aziendali
3. Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale e nel Front Office		84,72%	84,00%	sondaggio

INTEGRAZIONE MODALE				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità/totale punti di fermata	1,3%	1,3%	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/ totale corse	2,5%	2,5%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore integrazione modale		84,75%	84,00%	sondaggio

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Carburanti speciali	consumi di carburanti speciali /totale consumi carburante	100%	100%	Base dati aziendali
2. Dispositivi	n° veicoli a norma Euro2-Euro3-Euro4 /totale veicoli	Autobus con motore Euro 2: 40,84%	41,00%	Base dati aziendali
		Autobus con motore Euro 3: 9,92%	10,00%	Base dati aziendali
		Autobus con motore Euro3+CRT 13,36%	13,00%	Base dati aziendali
		Autobus alimentati a metano: 11,83%	13,00%	Base dati aziendali
		Autobus alimentati a trazione elettrica: 6,11%	6,00%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Attenzione all'Ambiente		61,17%	70,00%	sondaggio

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

FATTORI DI QUALITÀ	URBANO		EXTRAURBANO		TOTALE GENERALE SODDISFATTI%
	forte	debole	forte	debole	
1. Sicurezza	98,53	98,39	95,97	92,02	96,89
2. Regolarità del servizio	90,98	80,97	81,37	74,87	83,65
3. Pulizia e condizioni igieniche	91,21	84,68	76,09	60,43	81,11
4. Comfort del viaggio	76,56	82,26	92,95	78,72	83,78
5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	95,94	82,61	82,21	61,70	84,42
6. Servizi per disabili	82,46	57,61	66,21	41,76	66,87
7. Informazione alla clientela	97,06	96,24	97,31	93,62	96,58
8. Aspetti relazionali e di comunicazione	96,30	95,70	92,88	86,17	93,85
9. Livello di servizio commerciale e front-office	80,67	77,30	91,55	89,36	84,72
10. Integrazione modale	90,91	82,42	84,32	73,12	84,75
11. Attenzione all'ambiente	79,54	59,77	49,82	44,05	61,17

La definizione di linee "forti" e "deboli" fa riferimento al Contratto di Servizio e si riferisce alle caratteristiche della linea.

I valori indicati esprimono la percentuale di soddisfazione della clientela.

### 6.3 Le Certificazioni

L'azienda ATL S.p.A. è un'azienda che ha conseguito la Certificazione per il proprio sistema di qualità in base alla norma Iso 9001:2000, e la Certificazione Etica SA8000.

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

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

#### Certificazione Sistema Qualità

L'Istituto specializzato Ancis ha deliberato il rilascio a Atl della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale ISO 9001:2000 - Certificato n. 468/6 del 18/12/2008 per le attività di progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (regolari e regolari specializzati). Erogazione di servizi occasionali.

#### Certificazione Etica SA 8000

In data 15/06/2004 Atl ha conseguito la Certificazione Etica SA 8000 rilasciata dall'istituto CISE (Forlì) per le attività di T.P.L. In data 12/03/2008 è stato conseguito il rinnovo da parte dell'Istituto CISE (Forlì) per le attività di T.P.L. nell'ambito del gruppo C.T.T.

#### Certificazione Sistema Ambientale

In data 18/12/2008 l'Istituto Specializzato ANCIS ha deliberato il rilascio ad Atl della Certificazione del Sistema Ambientale in base alla norma UNI EN ISO 14001:2004 - Certificato n° 469/SGA/3 del 21/11/2007 per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto di persone su gomma, rifornimento, lavaggio e pulizia mezzi, rimessaggio, manutenzione e riparazione meccanica ed elettrica degli autobus di proprietà e per conto terzi, gestione delle infrastrutture correlate.

## 6.4 La tutela dei clienti: il risarcimento dei danni

### Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

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

L'azienda provvede al risarcimento di eventuali danni causati da propria responsabilità per danni involontariamente provocati ai passeggeri trasportati durante la circolazione del bus.

#### Procedura per accedere al risarcimento:

1. rivolgersi nell'immediatezza del fatto all'autista del mezzo aziendale coinvolto nel sinistro al fine dello scambio dei dati utili per l'accertamento delle responsabilità ed il successivo risarcimento;

2. contattare l'ufficio sinistri della società proprietaria del bus per meglio formalizzare le comunicazioni/ricieste di risarcimento di cui al codice delle assicurazioni e successive modifiche.

Gli indirizzi sono:

Ufficio sinistri: Via di Franco 13 - 57123 Livorno

Tel. 0586.847407 - Fax 0586.847406

## 6.5 La tutela dei clienti: il rimborso

### Il diritto al rimborso

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

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

## L'entità del rimborso

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

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

Gli abbonamenti impersonali non sono rimborsabili.

## La richiesta del rimborso

La richiesta di rimborso deve essere inviata a "ATL - Via Di Franco, 13 57123 Livorno" **per scritto** entro 30 giorni lavorativi dal disservizio, specificando tutte le notizie utili per l'individuazione dello stesso (giorno, ora, linea, ..... ) ed allegando fotocopia del titolo di viaggio utilizzato.

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

## Accesso alle vie conciliative e giudiziarie

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

### Normativa per la tutela della Privacy

Tutti i dati personali conferiti per qualsiasi motivo a Atl, sono trattati nel rispetto della normativa di cui al D. Lgs. 196/2003. L'informativa in materia è disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico ed è pubblicata sul sito [www.atl.livorno.it](http://www.atl.livorno.it).

## 6.6 L'Osservatorio aziendale della Qualità

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

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

- monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella a pag. 33 e segg. ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- monitoraggio della qualità percepita dai clienti del servizio tramite l'indagine di customer satisfaction ed elaborazione dei relativi dati;
- raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione di piani di miglioramento aziendali
- catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti all'azienda e trasmessi dall'ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;

- predisposizione di riepiloghi concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede a pag. 33 e segg. ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione di standard e standard obiettivo per la successiva generazione della carta.

- trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'articolo 21 della L.R. 42/1998 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

## 6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

C'impegniamo a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni effettuate in conformità a dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione della clientela.

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

E' inviata anche alle Associazioni dei Consumatori (elenco regionale, L.1/2000).

**È consultabile sul sito internet [www.atl.livorno.it](http://www.atl.livorno.it)**

**La presente Carta è distribuita gratuitamente presso le biglietterie.**

Nel corso dell'anno di riferimento la versione cartacea della Carta dei servizi è aggiornata con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie. La versione telematica della Carta consultabile sul sito internet [www.atl.livorno.it](http://www.atl.livorno.it) è costantemente aggiornata in tempo reale.

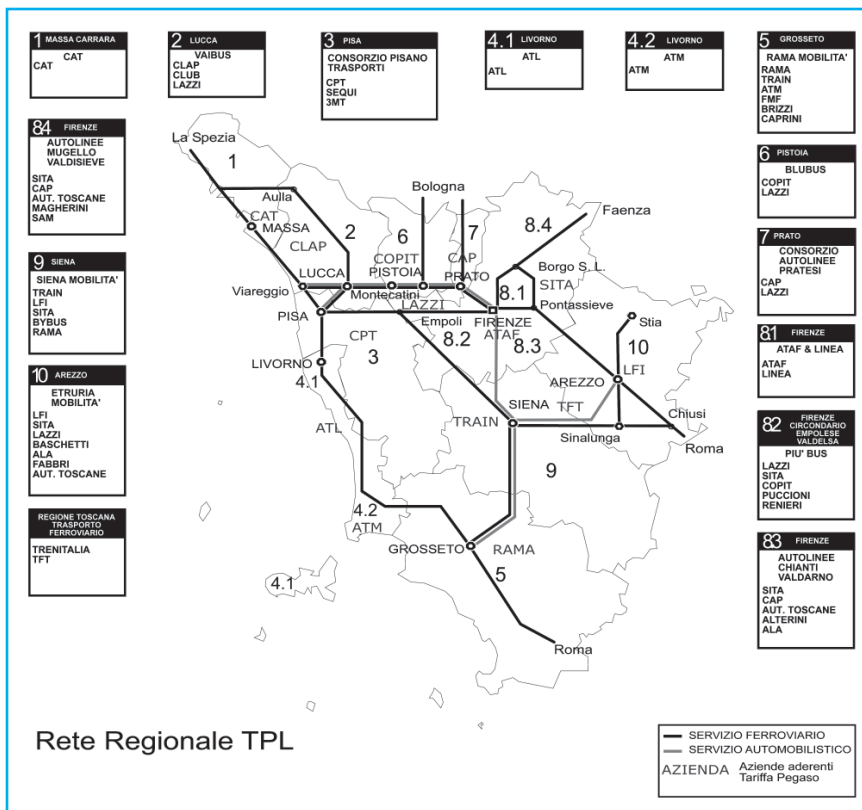
Parte Settima

# Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

# Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

## 7.1 Rete Regionale dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale

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



## SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE SU GOMMA E FERRO - ANNO 2008

<b>KM GOMMA</b>	125.222.690
<b>KM FERRO</b>	24.023.000
Compresi 387.000 km dei servizi integrativi su gomma	
<b>KM RETE (FERRO+GOMMA)</b>	25.823
<b>PASSEGGERI GOMMA</b> (num. medio pass. autobus per Km. svolti in giorno medio)	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	22.823.343
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	28.146.607
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	208.611.952
<b>PASSEGGERI FERRO</b>	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	287.000
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	278.960
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	61.199.000
<b>PERSONALE GOMMA</b>	
<b>SETTORE</b> AMMINISTRAZIONE	547
MANUTENZIONE	582
MOVIMENTO	4.942
<b>TOTALE</b>	6.071
<b>PERSONALE FERRO</b>	
<b>SETTORE</b> AMMINISTRAZIONE	80
MANUTENZIONE	390
MOVIMENTO	1.529
<b>TOTALE</b>	1.999
<b>SOGGETTI GESTORI</b>	
AZIENDE	16
<b>COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (FERRO)</b>	201.815.344
<b>COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (GOMMA)</b>	197.261.781
	* esclusa IVA 10%
<b>COMPENSO RICEVUTO DA EE.LL (GOMMA)</b>	29.509.793
	* esclusa IVA 10%
<b>ULTERIORI TRASFERIMENTI DA Regione Toscana e Stato</b>	30.000.000
	* esclusa IVA 10%
	*:dati da Conferenza Servizi Minimi
<b>ABITANTI TOSCANA</b>	3.638.211
	Al 31/12/2006 (dati Irpet)

## 7.2 Soggetti gestori

Elenco delle aziende che effettuano i servizi di cui al grafo a pag. 44

### CAT S.p.A.

Via G. Pietro, 2  
54033 Avenza (MS)  
Tel. 0585 85211 - Fax 0585 857277  
URP  
Tel. 0585 852122  
Fax 0585 852122  
info@catspa.it  
N° VERDE  
800 223010  
WEB  
<http://www.catspa.it>

### VAIBUS S.C.a R.L.

Viale G. Luporini, 895  
55100 Lucca (LU)  
Tel. 0583 5411 - Fax 0583 541240  
URP  
Fax 0583 508636  
urp@vaibus.it  
N° VERDE  
800 602525  
WEB  
<http://www.vaibus.it>

### CPT S.C.a R.L.

Via Bellatalla, 1  
56121 Pisa  
Tel. 050 884111 - Fax 050 884284  
URP  
Tel. 050 500717 - Fax 050 505525  
puncocpt@pisa.it  
N° VERDE  
800 012773  
WEB  
<http://www.cpt.pisa.it>

### ATL S.p.A.

Via C. Meyer, 57  
57127 Livorno (LI)  
Tel. 0586 847111 - Fax 0586 847256  
URP  
Tel. 0586 847262 - Fax 0586 847406  
bastogib@atl.livorno.it  
N° VERDE  
800 317709  
WEB  
<http://www.atl.livorno.it>

### ATM S.p.A.

Via L. Da Vinci, 13  
57025 Piombino (LI)  
Tel. 0565 260111 - Fax 0565 34388  
URP  
Tel. 848 580028 da fisso  
Tel. 199 500305 da cellulare  
atm.info@atm.li.it  
WEB  
<http://www.atm.li.it>

### RAMA MOBILITÀ S.C.a R.L.

Via Topazio, 12  
58100 Grosseto (GR)  
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 456754  
URP  
Tel. 0564 475211 - Fax 0564 456754  
urp@ramamobilita.it  
info@ramamobilita.it  
servizio informazioni 199848787  
WEB  
<http://www.ramamobilita.it>

### BLUBUS S.C.a R.L.

Via F. Pacini, 47  
51100 Pistoia (PT)  
Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266  
URP - N° VERDE 800 277825  
Fax 0573 018691  
info@blubus.it  
N° VERDE 800 277825  
WEB  
[HTTP://www.blubus.it](http://www.blubus.it)

### CAP S.C.a R.L.

Piazza Duomo, 18  
59100 Prato (PO)  
Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038  
URP  
Prato  
Tel. 0574 608235 - Fax 0574 42952  
puncocap-po@capautolinee.it  
Firenze  
Tel. 055 214637 - Fax 055 292319  
puncocap-fi@capautolinee.it  
WEB  
[HTTP://www.capconsorzio.it](http://www.capconsorzio.it)

### SIENA MOBILITÀ S.C.a R.L.

S.S. 73 Levante, 23  
53100 Siena Loc. Due Ponti - (SI)  
Tel. 0577 204111 - Fax 0577 223896  
URP  
servizio informazioni  
Tel. 0577 204246 - Fax. 0577 223896  
info@sienamobilita.it  
ufficio relazioni con il pubblico  
Tel. 0577 204259 - Fax 0577 223896  
info@sienamobilita.it  
WEB  
<http://www.sienamobilita.it>

### ETRURIA MOBILITÀ S.C.a R.L.

Via G. Monaco, 37  
52100 Arezzo (AR)  
Tel. 0575 39881 - Fax 0575 28414  
(via Monaco, 2)  
Fax 0575 292981 (via Concini, 2)  
URP  
Ticket Point - Tel. 0575 382651  
Piazza Repubblica 1 - Arezzo  
reclami@lfi.it  
N° VERDE  
800 115605  
WEB  
<http://www.lfi.it>

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

Viale dei Mille, 115  
50131 Firenze (FI)  
Tel. 055 5650216 - Fax 055 5650209  
URP  
Tel. 055 5650642 - Fax 055 5650648  
servizio informazioni 199 104245  
protocollo@ataf.fi.it  
N° VERDE  
800 424500  
WEB  
<http://www.ataf-linea.it>

### AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE

S.C.a R.L.  
Viale dei Cadorna, 105  
50129 Firenze (FI)  
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253  
URP  
Fax 055 4782203  
clienti.toscana@sitabus.it  
N° VERDE  
800 373760  
WEB  
<http://www.amvbus.it>

### AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO

S.C.a R.L.  
Viale dei Cadorna, 105  
50129 Firenze (FI)  
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253  
URP  
Fax 055 4782203  
clienti.toscana@sitabus.it  
N° VERDE  
800 373760  
WEB  
[www.acvbus.it](http://www.acvbus.it)

### PIÙ BUS S.C.a R.L.

Via Mercadante, 2  
50144 Firenze (FI)  
Tel. 055 363041 - Fax 055 363691  
URP  
Fax 0573 018691  
urp@piubus.it  
info@piubus.it  
N° VERDE  
800277825  
WEB  
<http://www.piubus.it>

### TRENITALIA S.p.A.

Viale S. Lavagnini, 58  
50129 Firenze (FI)  
Tel. 055 2353937 - Fax 055 2353953  
URP  
Tel. 055/ 2353264 - 2353829  
Fax 055 2353953  
direzione.toscana@trenitalia.it  
N° VERDE  
800.892021 gratuito solo in caso di sciopero  
WEB  
<http://www.trenitalia.it>

### Trasporto Ferroviario Toscano TFT S.p.A.

Via G. Monaco, 37  
52100 Arezzo (AR)  
Tel. 0575 39881  
Fax 0575 28414 (via Monaco 2)  
Fax 0575 292981 (via Concini 2)  
URP  
Ticket Point - Tel. 0575 382651  
piazza Repubblica 1 - Arezzo  
reclami@trasportoferroviariotoscano.it  
N° VERDE  
800115605  
WEB  
<http://www.trasportoferroviariotoscano.it>

