

Carta dei Servizi 2024



REGIONE
TOSCANA



marzo 2024

GEST

 **RATP dev**

GEST

www.gestramvia.it

Indice

1	PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DELLA CARTA	6
1.1	Riferimenti normativi.....	7
1.2	Principi ispiratori della Carta dei Servizi.....	8
1.3	Finalità della Carta dei Servizi.....	9
1.4	Associazioni degli utenti.....	11
2	PARTE SECONDA: IL SISTEMA REGIONALE DI T.P.L.....	13
2.1	Grafo della rete regionale dei servizi di T.P.L.	14
2.2	Sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone nell'anno 2023	15
2.3	Aziende che svolgono servizi di trasporto pubblico locale nella Regione.....	16
3	PARTE TERZA: DESCRIZIONE DELL'AZIENDA.....	20
3.1	Struttura giuridica	21
3.2	Grafo della rete tranviaria	22
3.3	Settori operativi della Società e personale addetto	23
3.4	Parco mezzi e logistica aziendale	23
4	PARTE QUARTA: OFFERTA COMMERCIALE.....	24
4.1	Titoli di viaggio e sistema tariffario	25
4.2	Sistema tariffario regionale - Sistema integrato Pegaso	26
4.3	Sistema tariffario regionale - Tariffe agevolate L.R.T. 100/98.....	27
4.4	Categorie aventi diritto la libera circolazione.....	30
4.5	Accessibilità ai passeggeri con difficoltà motorie o visive.....	32

4.6	Trasporto dei bambini.....	33
4.7	Trasporto degli animali	33
4.8	Trasporto dei bagagli	34
4.9	Trasporto delle biciclette	35
5	PARTE QUINTA: CONDIZIONI DI VIAGGIO.....	38
5.1	Diritti degli utenti.....	39
5.2	Doveri degli utenti.....	40
5.3	Regole di sicurezza	41
5.4	Verifica dei titoli di viaggio.....	42
5.5	Sanzioni	43
5.6	Ricorso in caso di sanzione	45
5.7	Rimborso dei titoli di viaggio	46
	5.7.1 Rimborso causa ritardo imputabile all'Azienda	46
	5.7.2 Rimborso scontrini/resto emessi da emettitrici automatiche di titoli di viaggio delle linee tranviarie	47
5.8	Oggetti smarriti	49
6	PARTE SESTA: RELAZIONI CON LA CLIENTELA.....	50
6.1	Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	51
6.2	Procedura di reclamo.....	52
6.3	Procedure conciliative e giudiziarie.....	53
6.4	Numero Verde della Regione Toscana	53
7	PARTE SETTIMA: GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA.....	54
7.1	Fattori di qualità.....	55

7.2	Indagine di soddisfazione della clientela (Customer Satisfaction 2023).....	59
7.3	Copertura assicurativa e risarcimento del danno	62
7.4	Osservatorio aziendale della qualità	63
7.5	Servizio minimo in caso di sciopero	64
7.6	Pubblicazione, distribuzione e aggiornamento della Carta dei Servizi	64
7.7	Certificazioni di qualità.....	65

PARTE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

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

- Direttiva P.C.M. del 27/01/1994 “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi”.
- D.P.C.M. 30/12/1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti”.
- Legge Regionale Toscana n. 42 del 31/07/1998 “Norme per il trasporto pubblico locale” che all’articolo 26 stabilisce l’obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la Carta dei Servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dalla Giunta Regionale e successive modificazioni.
- Delibera del Consiglio Regionale della Toscana n. 34 del 09/02/1999 “Obblighi a cui devono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza”, che prevede l’obbligo per le imprese esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio Regionale.
- Deliberazione del Consiglio Regionale della Toscana n. 246 del 19/12/2001 “Approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti”.
- D.P.G.R. n. 70/r del 04/12/2012 “Regolamento di attuazione dell’articolo 23 comma 1 della Legge Regionale n. 42 del 31/07/1998

(Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche e integrazioni”.

1.2 Principi ispiratori della Carta dei Servizi

- **Eguaglianza e imparzialità:** l’Azienda garantisce l’accessibilità dei propri servizi, a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali e si impegna a garantire e rendere più agevole l’accessibilità ai servizi agli anziani e alle persone disabili.
- **Continuità:** l’Azienda garantisce l’erogazione continua e regolare del servizio secondo l’orario pubblicato e diffuso, nonché la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione non programmata di orario, mediante la diffusione di aggiornamenti e l’apposizione di avvisi alle fermate.

In caso di necessità, GEST si impegna alla preventiva comunicazione all’utenza e all’attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio. In caso di sciopero, l’Azienda si impegna a dare tempestiva comunicazione dell’effettuazione del medesimo, garantendo l’effettuazione dei “servizi minimi” esplicitamente indicati nell’orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

- **Trasparenza e partecipazione:** l’Azienda assicura l’informazione degli utenti secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta.

L’Azienda, inoltre, si impegna:

- all’istituzione dell’Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico e alla valutazione di segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti;

- ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato;
- a consultare le Associazioni degli utenti e consumatori indicate nella presente carta, prima della pubblicazione della Carta dei Servizi;
- all'aggiornamento della Carta dei Servizi dando atto, secondo le modalità indicate nel presente documento, dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.
- **Efficacia ed efficienza:** l'Azienda si impegna a erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima, nonché, a 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 dei Servizi

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento agevole e di facile lettura, che illustra gli elementi che costituiscono la qualità del servizio, gli standard attualmente garantiti e i risultati dell'inchiesta sulla soddisfazione degli utenti. La carta, pertanto, costituisce per l'utenza uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

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

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

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

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

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

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

1.4 Associazioni degli utenti

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

Nel mese di settembre 2023 risultano iscritte all'elenco, di cui all'articolo 4 della Legge Regionale n. 9 del 20/02/2008, le seguenti associazioni di consumatori e utenti:

- **ADICONSUM TOSCANA** - sede regionale
Via Carlo del Prete, 135 - 50127 Firenze
Tel. 055.32.69.042
- **FEDERCONSUMATORI E UTENTI TOSCANA** - sede regionale
Via Angelo Tavanti, 3 - 50134 Firenze
Tel. 055.21.71.95
- **CONFCONSUMATORI FED.REG.TOSCANA** - sede regionale
Via della Prefettura, 3 - 58100 Grosseto
Tel. 0564.41.78.49
- **CITTADINANZATTIVA TOSCANA** - sede regionale
Via Bonanno Pisano - 56126 Pisa
Tel. 050.99.63.06
- **CODACONS TOSCANA** - sede regionale
Via Pietro Francavilla, 14/e - 50142 Firenze
Tel. 055.73.98.841

- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO** - sede regionale
Largo Molinuzzo, 13 - 51100 Pistoia
Tel. 0573.26.682
- **ADUSBEF TOSCANA** - sede regionale
Lungarno Soderini, 11 - 50124 Firenze
Tel. 055.36.19.35
- **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA** - sede regionale
Via Ippolito Nievo, 32 - 57121 Livorno
Tel. 0586.37.56.39
- **ADOC TOSCANA** - sede regionale
Via Vittorio Corcos, 15 - 50142 Firenze
Tel. 055.73.25.586
- **AECI Regionale Toscana** - sede regionale
Via San Francesco, 2 - 56033 Capannoli (PI)
Tel. 0587.71.09.61

PARTE SECONDA

**IL SISTEMA REGIONALE DI
T.P.L.**

IL SISTEMA REGIONALE DI T.P.L.

2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di T.P.L.

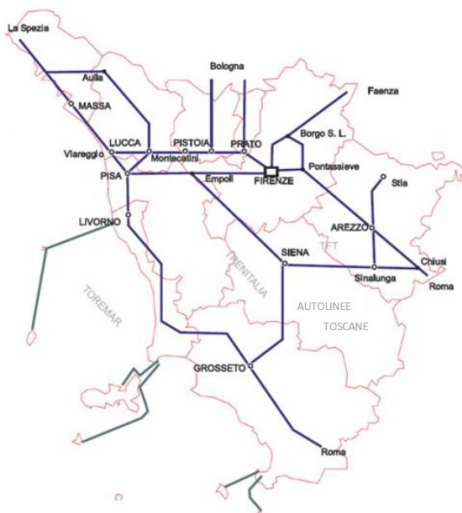
Il servizio gestito da GEST S.p.A. è inserito nel sistema regionale del trasporto pubblico qui di seguito rappresentato.

Il sistema regionale di T.P.L.

REGIONE TOSCANA
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
AUTOMOBILISTICO
AUTOLINEE TOSCANE

REGIONE TOSCANA
TRASPORTO FERROVIARIO
TRENITALIA
TFT

REGIONE TOSCANA
TRASPORTO MARITTIMO
TOREMAR



2.2 Sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone nell'anno 2023

SETTORE	FERRO	GOMMA	NAVE	TRAMVIA
Chilometri / Miglia nautiche	23.129.663 km	107.947.666 km	248.379 NM	2.495.473 km
Rete / Linee nautiche	1.563 km	14.772 km	233,6 NM	33,981 km

SETTORE	FERRO	GOMMA	NAVE	TRAMVIA
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	321.221	1.851.781	42.147	1.799.784 (posti-km) 211.184 (posti-corsa)
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	331.583	2.241.471	24.849	2.071.063 (posti-km) 241.209 (posti-corsa)
Passeggeri annui trasportati	64.705.844	159.679.126	1.608.884	35.041.611

SETTORE	FERRO	GOMMA	NAVE	TRAMVIA
Amministrazione	124	530	29	10
Manutenzione	332	309	-	22
Movimento	1.397	4.117	-	123
Naviganti	-	-	254	-
Totale	1.853	4.956	283	155

SETTORE	FERRO	GOMMA	NAVE	TRAMVIA
Compenso da Reg. Toscana	€ 274.907.657	€ 316.578.022	€ 20.119.285	€ 14.878.587
Compenso da EE.LL.	-	€ 12.824.820	-	-
Aziende	4			
Abitanti Toscana al 01/01/2023	3.661.981			

2.3 Aziende che svolgono servizi di trasporto pubblico locale nella Regione

AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.

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

Tel: 055.84.90.505

Numero Verde:

- 800.14.24.24 (lun-dom 06:00 - 00:00)
- 800.14.24.25 (lun-dom 08:00 - 20:00) persone con mobilità ridotta

E-mail: servizio.clienti@at-bus.it

Sito web: www.at-bus.it

GEST S.p.A.

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

Tel: 055.73.52.309

Fax: 055.73.52.203

Numero Verde:

- 800.96.44.24 da fisso
- 199.22.93.00 da cellulare a pagamento

E-mail: info@gestramvia.it

Sito web: www.gestramvia.it

TOSCANA REGIONALE MARITTIMA S.p.A. - TOREMAR

Piazzale dei Marmi, 12 - 57123 - Livorno

Fax: 0586.22.46.24

Numero Verde: 800.30.40.35

Call Center: callcenter@toremarmar.it

URP: urp@toremarmar.it

Sito web: www.toremarmar.it

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO - TFT S.p.A.

Via G. Monaco, 37 - 52100 - Arezzo

Tel: 0575.39.881

Fax: 0575 29.29.81

URP: Ticket Point Via Piero della Francesca 1 - 52100 - Arezzo

Numero Verde:

- 800.10.04.03 da fisso

- 199.1.22.3.44 da cellulare a pagamento

E-mail: reclami.arezzo@tiemmespa.it

Sito web: www.trasportoferroviariotoscano.it

TRENITALIA S.p.A.

Direzione Regionale Toscana Viale Spartaco Lavagnini, 58 - 50129 - Firenze

Fax: 055.23.53.953

Numeri Verdi - Call center:

- 892.021 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 06.68.475.475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 06:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 07:00 della mattina seguente.
- 06.30.00 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 06:45 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 06:45 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.

E-mail:

- 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

PARTE TERZA

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

3.1 Struttura giuridica

GEST S.p.A. nasce nel 2004 con lo scopo di gestire ed esercitare l'attività di trasporto tranviario dell'area fiorentina su tre distinte linee di servizio.

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

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

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

3.2 Grafo della rete tranviaria



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

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

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

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

3.3 Settori operativi della Società e personale addetto

SETTORE	PERSONALE ADDETTO
Amministrazione	10
Movimento	123
Manutenzione	22
Totale	155

3.4 Parco mezzi e logistica aziendale

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

PARTE QUARTA

OFFERTA COMMERCIALE

OFFERTA COMMERCIALE

4.1 Titoli di viaggio e sistema tariffario

I documenti di viaggio validi sui tram sono quelli di Autolinee Toscane e possono essere acquistati presso gli esercenti autorizzati, presso le biglietterie di Autolinee Toscane e presso tutte le fermate delle linee tranviarie T1 e T2.

TITOLI DI VIAGGIO	TARIFFE URBANO FIRENZE IN VIGORE DAL 01.08.2023
Biglietto a tempo (90 minuti)	€ 1,70
Biglietto a tempo sms ¹	€ 2,00
Carnet 10 biglietti orari	€ 15,50
Abbonamento mensile ordinario personale	€ 38,70
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE	€ 31,00
Abbonamento trimestrale ordinario personale	€ 104,50
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE	€ 84,00
Abbonamento annuale ordinario personale	€ 342,80

¹ SMS (al costo del biglietto va aggiunto il costo della richiesta SMS (TIM, Vodafone e WINDTR 0,29€))

Abbonamento annuale ordinario personale ISEE	€ 287,50
Abbonamento annuale studenti personale	€ 278,70
Abbonamento annuale studenti personale ISEE	€ 221,20

4 si può viaggiare con il biglietto o l'abbonamento di Autolinee Toscane per le linee extraurbane che arrivano/partono da:

- HUB T2 Guidoni: sulla T2 nel tratto "Guidoni ↔ Unità"
- HUB Vittorio Veneto: sulla T1 nel tratto "Porta a Prato-Leopolda ↔ Alamanni-Stazione S.M.N."
- HUB Montelungo: sulla T1 nel tratto "Strozzi-Fallaci ↔ Alamanni-Stazione S.M.N."

4.2 Sistema tariffario regionale - Sistema integrato Pegaso

Pegaso è un sistema tariffario che consente un utilizzo combinato delle diverse modalità di trasporto extraurbano (autolinee e ferrovie) e urbano, 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 1 mese di calendario, sul percorso di riferimento.
- Abbonamento personale annuale, valido 12 mesi di calendario, 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 www.muoversintoscana.it/tariffe-pegaso, oppure su www.at-bus.it/it/pegasoFi

Per conoscere meglio le caratteristiche del sistema tariffario Pegaso, potete telefonare gratuitamente al Numero Verde 800.570.530 della Regione Toscana.

4.3 Sistema tariffario regionale - Tariffe agevolate L.R.T. 100/98

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

I cittadini residenti nel territorio della Regione Toscana che appartengono a una delle sottoindicate categorie, hanno diritto al rilascio di una tessera valida per l'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 legge n. 482 del 02/04/1968;
- d. persone disabili riconosciute in situazione di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della legge n. 104 del 03/02/1992;
- e. invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alle leggi n. 406 del 28/03/1968, n. 18 del 11/02/1980 e n. 508 del 21/11/1988 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla legge n. 289 del 11/10/1990;
- f. mutilati o invalidi di guerra;
- g. Cavalieri di Vittorio Veneto, ai titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge n. 75 del 16/03/1983 (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 n. 140 del 15/04/1985 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%.

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

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.

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

TITOLI DI VIAGGIO	TARIFFE
Biglietto urbano giornaliero agevolato Legge Regionale 100/1998	€ 1,50
Abbonamento urbano annuale agevolato Legge Regionale 100/1998	€ 62,00
Abbonamento urbano annuale minimo INPS agevolato Legge Regionale 100/1998	€ 37,00

4.4 Categorie aventi diritto la libera circolazione

- Funzionari di Ispezione del Ministero dei Trasporti (art. 197 del R.D. n. 1447 del 09/05/1912);
- Funzionari di P.S. (art. 236 e art. 1115 D.P.R. 15/03/2010 N. 90 ed art. 12 Codice della strada);
- Agenti di P.S. in divisa o in abito civile (art. 236 e art. 1115 D.P.R. 15/03/2010 N. 90 ed art. 12 Codice della strada));
- Militari della Guardia di Finanza in divisa o in abito civile art. 236 e art. 1115 D.P.R. 15/03/2010 N. 90 ed art. 12 Codice della strada; art. 23 comma 5 D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495));
- Carabinieri in divisa o in abito civile art. 236 e art. 1115 D.P.R. 15/03/2010 N. 90 ed art. 12 Codice della strada; art. 23 comma 5 D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495);
- Agenti di Custodia con tessera di riconoscimento (art. 33 del D.L.L. n. 508 del 21/08/1945);

- Guardie Zoofile (art. 25 del D.L. n. 1248 del 02/05/1939; art. 236 e art. 1115 D.P.R. 15/03/2010 N. 90 ed art. 12 Codice della strada; art. 23 comma 5 D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495);
- Vigili del Fuoco nell'esercizio delle proprie funzioni e nei viaggi di servizio secondo art. 6 comma 2 D.lgs. 8 marzo 2006;
- Funzionari degli Uffici Tecnici delle Imposte di Fabbricazione e della circoscrizione doganale (allegato h del D.L. n. 223 del 26/04/1945) e operatori tributari della Dogana quando svolgono ruoli di Polizia giudiziaria secondo DPR 15/03/20210 art. n. 1115;
- Funzionari e Agenti dell'I.G. della M.C.T.C. (art. 13 del D.L. n. 410 del 14/06/1949);
- Funzionari e Cantonieri dell'A.N.A.S. (art. 41 del D.L. n. 59 del 07/02/1961);
- Ispettori delle PP.TT. con qualifica di Polizia Giudiziaria (D.M. 14/08/1943);
- Vigili Urbani limitatamente al territorio del Comune da cui dipendono (delibere comunali);
- Corpo Forestale dello Stato (Codice della strada art. 12 e D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 art. 23 comma 5);
- Personale Ispettivo della Regione Toscana e della Provincia di Firenze, con incarico di vigilanza sulle aziende esercenti servizi di trasporto locale su gomma (L.R. n. 42 del 31/07/1998);
- Deputati o Senatori con tessera di riconoscimento rilasciata dalla Camera dei Deputati o dal Senato della Repubblica;
- Ispettori del lavoro, previa presentazione della rispettiva tessera riconoscimento rilasciata dal Ministero del lavoro e della previdenza sociale (Ordine di Servizio n. 63 del 13/06/1975 ed art. 1115 del D.lgs 15/03/2010);
- Cani guida dei ciechi (L. n. 37 del 14/02/1974);

- Ausiliari del traffico (Codice della Strada, art. 12 – e D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 art. 23 comma 5);
- Personale degli uffici competenti in materia di viabilità delle regioni, delle province e dei comuni in possesso di Tessera di “SERVIZIO DI POLIZIA STRADALE” in quanto “preposto ai compiti di cui all’art. 12, comma 3) del Codice della strada 1992/495 e D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 art. 23 comma 5.

4

È necessario esibire la propria tessera di riconoscimento e la libera circolazione è consentita nei territori della amministrazione di appartenenza e per motivi di servizio.

4.5 Accessibilità ai passeggeri con difficoltà motorie o visive

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

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

Per coloro che presentano difficoltà visive:

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

4.6 Trasporto dei bambini

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

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

4.7 Trasporto degli animali

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

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

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

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

4.8 Trasporto dei bagagli

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio o pacco di dimensioni non superiori a cm 50x30x25 e di peso non superiore a kg 10.

Possono essere trasportati gratuitamente anche:

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

I bagagli o pacchi di dimensioni superiori, fino a un massimo di cm 80x45x25 e di peso non superiore a kg 20, possono essere trasportati, in numero non superiore a due per ogni viaggiatore, dietro pagamento di un biglietto per ciascun collo. Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm 80x45x25 e il peso di kg 20.

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

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

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

4.9 Trasporto delle biciclette

La salita e la discesa sono consentite nei seguenti periodi:

- FERIALE E SABATO:
 - dalle 05:00 alle 07:00
 - dalle 10:00 alle 17:00
 - dalle 20:00 alle 00:30
- DOMENICA E FESTIVI:
 - tutto il giorno

Il conducente può limitare l'accesso in caso di:

- alta affluenza passeggeri;
- altri giustificati motivi.

La Società si riserva di valutare ulteriori limitazioni.

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

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

Il passeggero è responsabile della bicicletta durante il trasporto. In particolare, chi trasporta la bicicletta è responsabile dei danni che può provocare a cose o a persone (compreso se stesso) esonerando la Società da ogni responsabilità.

Inoltre, dovrà prestare la massima attenzione sia durante il viaggio sia nel percorso di ingresso/uscita dalle vetture e dalle fermate, assicurandosi che le biciclette abbiano le ruote pulite e non danneggino in alcun modo le vetture.

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

4

Devono essere rispettate le seguenti regole:

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

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

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

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

I trasgressori alle disposizioni del presente regolamento saranno soggetti alla sanzione amministrativa prevista dal D.P.R. n. 753 del 1980.

PARTE QUINTA

5

CONDIZIONI DI VIAGGIO

Condizioni di viaggio

CONDIZIONI DI VIAGGIO

Coloro che usufruiscono del servizio di trasporto offerto dall’Azienda, sono tenuti a osservare le regole prescritte nelle “Condizioni Generali di Trasporto” e ogni altra disposizione, avvertenza o invito emanato dall’Azienda e/o dal suo personale dipendente e relativo all’ordine e alla sicurezza dell’esercizio del servizio. Il testo integrale delle Condizioni Generali di Trasporto è consultabile sul sito aziendale, nella parte “Società Trasparente” all’indirizzo: www.gestramvia.it.

5

5.1 Diritti degli utenti

Gli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all’informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire le informazioni relative ai servizi e alle modalità di fruizione dei medesimi;
- a un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l’utenza;
- a inoltrare reclami;
- a esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati dalla presente Carta;

- al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'Azienda.

5.2 Doveri degli utenti

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

5

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

5.3 Regole di sicurezza

- a. I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza e incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.
- b. Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale.
- c. Su tutte le vetture sono riservati agli invalidi alcuni posti a sedere indicati con apposita targhetta. Essi devono essere lasciati a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.
- d. Per la propria e altrui incolumità, è vietato:
 1. salire sulle vetture quando le stesse sono dichiarate "complete";
 2. salire o scendere dalle vetture quando le stesse non siano completamente ferme;
 3. viaggiare senza sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia delle vetture;
 4. sostare in prossimità delle porte di accesso, appoggiarsi a esse o intralciare in altro modo la salita, il transito dei passeggeri verso le porte di uscita e la discesa.

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

È inoltre vietato:

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

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

5.4 Verifica dei titoli di viaggio

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

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

Il personale di vigilanza incaricato è qualificato dalla Legge come Pubblico Ufficiale e contesterà le violazioni suddette con apposito verbale di accertamento. A tal fine il contravventore è tenuto a esibire un documento di

identità personale e, in mancanza, dovrà fornire a voce le proprie generalità. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice penale.

5.5 Sanzioni

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

La sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- in misura minima pari a € 40,00 + € 3,00 (costo biglietto a bordo): direttamente al verificatore o entro 15 giorni dalla data dell'accertamento;
- in misura ridotta pari a € 80,00 + € 3,00 (costo biglietto a bordo): entro 60 giorni dalla data dell'accertamento;
- in forma piena pari a € 240,00 + € 3,00 (costo biglietto a bordo): oltre 60 giorni dalla data dell'accertamento.

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

- a. pur essendo in possesso del biglietto:

1. abbia ommesso di convalidarlo non appena salito in vettura, oppure
 2. il biglietto orario sia utilizzato oltre il tempo di validità, oppure
 3. sul biglietto siano apposte più convalide di quelle previste dalla tipologia del titolo, oppure
 4. il biglietto presenti segni di alterazione o contraffazione;
- b. pur essendo in possesso di abbonamento:
1. non possiede un abbonamento valido (art. 5 della L.R. 86/2014);
 2. non esibisce la tessera sanitaria o fornisce il codice fiscale.

In tali situazioni, l'utente è tenuto al pagamento della sanzione pecuniaria di 10,00 € e dovrà recarsi in biglietteria Autolinee Toscane, esibendo il titolo di viaggio (ovvero la tessera sanitaria o codice fiscale) e il verbale di sanzione.

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

- utilizzi il servizio Mobile Ticketing System (biglietto tramite SMS) e salga in vettura prima di aver ricevuto il messaggio di risposta con il codice di validità.

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

In questo caso il contravventore, oltre a essere assoggettato alla sanzione amministrativa per mancanza di titolo di viaggio, sarà soggetto a una ulteriore

sanzione per la violazione degli artt. 465 o 466 del Codice penale, depenalizzati ai sensi del D.lgs. 507/1999.

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

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

5.6 Ricorso in caso di sanzione

Entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, purché non si effettui il pagamento della sanzione, l'autore della violazione, se maggiorenne, o l'esercente la potestà dei genitori, in caso di violazione commessa dal minore, può presentare ricorso inviando documenti o chiedendo di essere ascoltato.

Il ricorso deve essere fatto pervenire, esclusivamente in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo su https://files.at-bus.it/s3fs-public/documents/AT_Modulo_Ricorso.pdf, tramite raccomandata A/R ad Autolinee Toscane – Ufficio Sanzioni - Viale dei Mille 115 - 50131 Firenze, oppure tramite PEC a sanzioni.at@pec.it.

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

5.7 Rimborso dei titoli di viaggio

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

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

5.7.1 Rimborso causa ritardo imputabile all'Azienda

L'Azienda riconosce il diritto a un rimborso pari alla tariffa del biglietto valido 90' nel caso in cui la prima corsa utile transiti oltre 30 minuti dopo l'orario programmato alla stessa fermata della corsa che l'utente avrebbe voluto utilizzare e la causa del mancato transito sia attribuibile e con l'eccezione di calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili, secondo quanto disposto dal DL 24/2017 n.50 convertito nel comma 12-ter dell'art. 48 della Legge 21/6/2017 n. 96

Per poter richiedere un rimborso è necessario compilare il modulo "Modulo richiesta di rimborso" nella parte interessata. Il modulo è scaricabile dal sito web al link at-bus.it/condizionidiviaggio, sezione "Rimborsi" o può essere ritirato in forma cartacea presso una delle biglietterie di Autolinee Toscane.

La richiesta, comprensiva di modulo, deve essere presentata tramite FORM alla pagina Parla con at, indicando nell'oggetto "richiesta di rimborso".

La richiesta di rimborso per disservizio deve essere presentata entro 7 giorni dall'evento. La richiesta di rimborso per disservizio deve essere presentata entro 7 giorni dall'evento. Il disservizio consiste:

- nella cancellazione di una corsa o nel ritardo di trenta minuti per i servizi di trasporto urbano
- nel passaggio anticipato alla fermata o partenza dal capolinea superiore a 10 minuti

L'applicabilità del rimborso viene valutato a seguito della verifica dei dati di transito della linea.

I passeggeri non hanno diritto al rimborso, anche per i casi sopra citati, per cause non imputabili all'azienda:

- ritardo per traffico/incidente
- calamità naturali
- sciopero
- altre cause o emergenze imprevedibili

5.7.2 Rimborso scontrini/resto emessi da emettitrici automatiche di titoli di viaggio delle linee tranviarie

Per la singola corsa, il rimborso consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dall'utente per il percorso oggetto del disservizio. In caso di titoli di viaggio cartacei, successivamente alla ricezione di conferma del rimborso o della sostituzione da parte del Servizio Clienti, l'utente è invitato a recarsi presso le biglietterie per la consegna del titolo di viaggio da rimborsare o sostituire. Per gli

abbonamenti, il rimborso è pari alla metà della quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento. Rimborso scontrini/resto emessi da emettitrici automatiche di titoli di viaggio delle linee tranviarie.

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

- qualora l'emettitrice abbia rilasciato lo scontrino attestante la mancata erogazione del resto, è possibile ottenere il rimborso recandosi personalmente presso Autolinee Toscane, così come indicato sullo scontrino, esibendo il relativo scontrino;
- qualora l'emettitrice non abbia rilasciato lo scontrino, è necessario inviare a GEST entro 7 giorni dall'evento richiesta di rimborso scritta mediante lettera all'indirizzo: Via dell'Unità d'Italia n. 10, 50018 Scandicci (FI) o e-mail all'indirizzo: info@gestramvia.it, indicando:
 - le proprie generalità;
 - un recapito telefonico o indirizzo e-mail;
 - il giorno e l'ora in cui è avvenuto il disservizio;
 - l'ammontare della somma inserita;
 - il nome della fermata e la direzione di marcia.

GEST, ricevuta la richiesta, provvede a effettuare le necessarie verifiche e informa l'utente sull'esito delle stesse e sulle eventuali modalità di rimborso.

5.8 Oggetti smarriti

Per informazioni sugli oggetti smarriti è possibile telefonare dal telefono fisso al Numero Verde gratuito 800.96.44.24 o dal telefono cellulare al numero a pagamento 199.22.93.00 tutti i giorni dalle 07:30 alle 20:00.

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

UFFICIO OGGETTI TROVATI DEL COMUNE DI FIRENZE

**Aperto lunedì, mercoledì, venerdì dalle 09:00 alle 12:30, martedì e giovedì
dalle 14:30 alle 16:00**

Via Veracini n. 5 (int. 5) - 50144 Firenze

Tel. 055.33.48.02

PARTE SESTA

RELAZIONI CON LA CLIENTELA

6

Relazioni con la clientela

RELAZIONI CON LA CLIENTELA

6.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

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

- Telefonando al Numero Verde 800.96.44.24 (da telefono fisso) attivo dal lunedì venerdì (orario 06:00-24:00).
- Telefonando al Numero 199.22.93.00 (da cellulare, a pagamento secondo il piano tariffario dell'operatore) attivo dal lunedì alla domenica (orario 06:00-24:00).
- Mandando un fax al Numero 055.73.52.203.
- Inviando una lettera all'indirizzo Via dell'Unità d'Italia n. 10, 50018 Scandicci (FI).
- Inviando un messaggio di posta elettronica a info@gestramvia.it.
- Compilando il form sul sito www.gestramvia.it.

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

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

Tutti i dati forniti vengono raccolti, gestiti ed elaborati in conformità al Reg. UE 206/679 e al D.lgs. 196/2003 così come novellato dal D.lgs. 101/2018 e ss.mm.ii..

6.2 Procedura di reclamo

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

- Telefonando al Numero Verde 800.96.44.24 (da telefono fisso) attivo dal lunedì alla domenica (orario 07:30-20:00).
- Telefonando al Numero 199.22.93.00 (da cellulare, a pagamento secondo il piano tariffario dell'operatore) attivo dal lunedì alla domenica (orario 07:30-20:00).
- Mandando un fax al Numero 055.73.52.203.
- Inviando una lettera all'indirizzo Via dell'Unità d'Italia n. 10, 50018 Scandicci (FI).
- Inviando un messaggio di posta elettronica a: info@gestramvia.it.
- Compilando il form sul sito: www.gestramvia.it.

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

6.3 Procedure conciliative e giudiziarie

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

- alla Camera Arbitraria di Conciliazione istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura territorialmente competente. In tal caso la procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'Associazione dei Consumatori.
- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e GEST S.p.A..

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

6.4 Numero Verde della Regione Toscana

GEST S.p.A. informa gli utenti che la Regione Toscana ha attivato il "servizio reclami trasporto pubblico". Chiunque voglia inoltrare un reclamo relativo ai servizi di trasporto pubblico regionale può rivolgersi direttamente al SERVIZIO RECLAMI TRASPORTO PUBBLICO REGIONE TOSCANA Numero Verde 800.570.530, attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00.

PARTE SETTIMA

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

7

Gli impegni dell'Azienda

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

7.1 Fattori di qualità

SICUREZZA DEL MEZZO			
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Incidentalità	N° sinistri passivi*/ km di servizio	0	mantenimento

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

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO			
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Regolarità	- % corse con intervallo non superiore a 2 minuti nelle ore di punta rispetto all’intervallo teorico - % corse con intervallo non superiore a 5 minuti nelle ore di morbida o serali rispetto all’intervallo teorico	96%	mantenimento

PULIZIA MEZZI E PENSILINE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Indice di pulizia ordinaria dei mezzi	Frequenza (cadenza della pulizia)	giornaliera	mantenimento
Indice di pulizia straordinaria dei mezzi	Frequenza (cadenza della pulizia)	quindicinale	mantenimento
Indice di pulizia ordinaria delle pensiline	Frequenza (cadenza della pulizia)	giornaliera	mantenimento

7

COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Climatizzazione	N° tram climatizzati/totale tram	100%	mantenimento
Pensiline	N° fermate con pensiline/totale fermate	77%	mantenimento

SERVIZI PER DISABILI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Indice di accessibilità dei mezzi	% mezzi accessibili ai disabili	100%	mantenimento

Indice di accessibilità dei mezzi	% pensiline accessibili ai disabili	100%	mantenimento
-----------------------------------	-------------------------------------	------	--------------

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Informazione a bordo mezzi	Grafo della linea e annuncio fermate	100%	mantenimento
Informazione sulla linea	% fermate provviste di: - frequenza corse - Numero Verde - tariffazione - indicatore di percorso - cartina zona fermata con interscambi	100%	mantenimento
Informazioni telefoniche	Orario servizio informazioni	Numero Verde attivo tutti i giorni dalle 06:00 alle 24:00	mantenimento
Sito internet	Presenza sito internet	esistenza	mantenimento

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
------------	-----------------	----------	----------------

Correttezza e cortesia	N° reclami su comportamento / totale reclami	2,47%	< 2,47%
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino / totale personale al pubblico	100%	mantenimento

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E DI INTERAZIONE CON L'UTENZA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Emettitori	N° emettitori / n° fermate	100%	mantenimento
Tempi di attesa risposta ai reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	30 giorni	mantenimento

INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Coincidenze	N° fermate con possibile intermodalità/totale punti di fermata	100%	mantenimento

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
------------	-----------------	----------	----------------

Indice di impatto ambientale dei mezzi	% tram ad alimentazione elettrica	100%	mantenimento
Cestini per rifiuti	% cestini alle fermate	100%	mantenimento

SERVIZI AGGIUNTIVI			
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD	OBIETTIVO 2024
Dispositivi speciali	N° tram con annunci visivi e sonori di fermata	100%	mantenimento
Altri servizi banchine di fermata	N° banchine con annunci visivi e sonori	100%	mantenimento

7.2 Indagine di soddisfazione della clientela (Customer Satisfaction 2023)

L'indagine si prefigge, come tutti gli anni, l'obiettivo di monitorare il livello di soddisfazione percepito dall'utenza relativamente ai fattori sopraindicati e allinearli totalmente con il livello di soddisfazione atteso.

Il campione di riferimento è stato di 1.513 utenti, a cui è stato richiesto di compilare un questionario sotto la supervisione di personale incaricato dall'azienda. Per la presenza di 2 linee tranviarie, si è reso necessario stratificare

il campione sulla base del carico passeggeri di ciascuna linea nei diversi giorni della settimana di un mese tipo di riferimento. Data la numerosità delle interviste raccolte, per tutti gli indicatori di primo livello è garantito un errore statistico del +/-2,3%, con un livello di confidenza del 95%.

Su entrambe le linee, sono stati realizzati 4.995 contatti che hanno portato ad ottenere 1.512 interviste rivolte agli attuali clienti del servizio, di cui 1.003 sulla Linea T1 e 510 sulla Linea T2.

I risultati, da un punto di vista del campione analizzato, mostrano una leggera flessione del sesso femminile, una tendenza che si conferma stabile negli ultimi 3 anni: la prevalenza femminile cala, soprattutto per T2, raggiungendo in media una parità (49,6 maschi e 50,4 femmine).

Le fasce di età sono equamente distribuite tra 35 e 64 hanno visto un lieve aumento dei passeggeri (una media del 2%), con una flessione delle fasce 18-24 (20,3% contro 23,1% del 2022).

Diminuisce di conseguenza la categoria degli studenti (22,2% invece di 29,9% del 2022, tornando quasi ai livelli del 2021); sale la percentuale delle altre categorie (artigiano, operaio, casalinga), mentre il settore degli impiegati rimane stabile (18,8%).

In merito ai motivi dello spostamento, registra un +14% la percentuale di coloro che usano il tram per servizi/motivi personali; scende di molto il settore del turismo (-7,3%).

Il 64% degli intervistati utilizza il tram da “3 / 4 volte a settimana” a “raramente” (26,6%).

Rispetto al 2022, scende la percentuale dei passeggeri che non utilizzano altro mezzo se non il tram (-20%) e salgono tutte le altre combinazioni (auto, ciclomotore, bici, bus) di mobilità; coloro che usano il treno e il tram restano stabili al 6,1% (6,5% nel 2022).

Il titolo di viaggio maggiormente utilizzato risulta il biglietto di corsa semplice (47,8%), seguito dall'abbonamento (39,8%). Risale rispetto al 2022 l'acquisto del titolo di viaggio presso le rivendite autorizzate (40,2% contro 31,5% del 2022) e cresce sensibilmente l'utilizzo della app (10,1% contro 0,9% del 2022); continua ad aumentare la tendenza dell'acquisto presso le emettitrici alle fermate con carta di credito (14,8% nel 2023; 9,6% nel 2022; 8% nel 2021).

I motivi prevalenti per cui l'utenza utilizza il tram rimangono gli stessi: ai primi posti la comodità (30,1%) e tempi di spostamento (19%). Risale la sensibilità ambientale al 5,4% dall'1,9% del 2022 (era al 4,2% nel 2021) e scende la voce “mancanza di alternative” (al 7,6% dal 10,6%).

Nella tabella di seguito si riportano i risultati relativi al livello di soddisfazione (voto ≥ 6), ipercriticità (voto ≤ 3) o entusiasmo (voto ≥ 9):

Servizio tramviario nel complesso

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. 26	% Ipercritici v. 23	% Entusiasti v. 29
B01	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,2	96,1	0,9	43,9
B02	Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,7	91,0	1,8	33,8
B03	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,9	56,5	15,6	13,6
B04	Puntualità e regolarità del servizio	8,5	98,4	0,0	53,4
B05	Frequenza delle corse, numero delle corse	8,4	97,3	0,4	47,8
B06	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,2	87,8	2,4	16,6
B07	Pulizia e decoro delle fermate	7,0	85,9	2,4	12,1
B08	Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	7,9	93,6	1,0	31,4
B09	Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,3	70,6	5,9	8,5
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,1	95,5	0,9	39,4
B11	Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,3	97,1	0,9	44,1
B12	Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,3	97,1	0,9	43,5
B13	Cortesia ed educazione del personale di guida	7,7	93,3	1,5	31,9
B14	Cortesia del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,4	88,1	6,0	29,0
B15	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,1	94,8	0,7	37,9
B16	Risposte ai reclami scritti o telefonici	6,2	68,7	12,4	9,4
B17	Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,3	89,2	2,1	18,5
B18	Concidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,3	85,6	4,9	22,0
B19	Attenzione all'ambiente	7,6	90,2	2,5	26,5
B20	SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,2	97,6	0,3	38,6

Nel complesso rispetto al 2022, scende la percentuale dei soddisfatti (-2%) e sale quella degli entusiasti (+ 33%).

7.3 Copertura assicurativa e risarcimento del danno

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

L'utente che si ritiene danneggiato è tenuto a redigere e sottoscrivere una richiesta danni e a inviarla a GEST S.p.A., Via dell'Unità d'Italia n. 10, 50018 Scandicci (FI), per lettera raccomandata o fax (055.73.52.203) o all'indirizzo PEC: gest@pec.gestramvia.it.

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

7.4 Osservatorio aziendale della qualità

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

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

- Trasmettere i dati di monitoraggio richiesti dall'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'articolo 21 della L.R. 42/1998 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione;
- Pubblicare, distribuire e aggiornare la Carta dei Servizi.

7.5 Servizio minimo in caso di sciopero

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

- 06:30 - 09:30
- 17:00 - 20:00

7.6 Pubblicazione, distribuzione e aggiornamento della Carta dei Servizi

La Società si impegna a pubblicare con cadenza annuale la versione integrale della Carta dei Servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale.

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

La versione integrale è inoltre consultabile sul sito della Società www.gestramvia.it.

Nel corso dell'anno di riferimento la versione cartacea della Carta dei Servizi è aggiornata con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie.

La versione telematica della carta, consultabile su Internet, è costantemente aggiornata in tempo reale.

7.7 Certificazioni di qualità

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

- Sistema di Gestione della Qualità Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro Norma UNI ISO 45001:2018

GEST S.p.A. è impegnata, sistematicamente, nel mantenimento delle certificazioni sopra menzionate, attraverso misure finalizzate al costante miglioramento dei processi.

GEST

www.gestramvia.it