

POGGIUS SRL

Carta dei Servizi 2025

Servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL)

DESCRIZIONE AZIENDALE:

Denominazione: Poggibus S.r.l.

Sede legale: Via Genova, 29 – 50052 Certaldo (FI)

P. IVA: 06342470488

PEC: poggibus@legalmail.it

Poggibus srl è un'azienda privata con più di 25 anni di esperienza nel trasporto locale e nazionale. Negli anni ha incrementato l'esperienza con contratti con pubbliche amministrazioni, scuole e comuni per arricchire la rete di trasporti e soddisfare ogni tipo di clientela.

SEDE OPERATIVE:

VIA GENOVA, 29 – 50052 CERTALDO

VIA ETTORE MAJORANA 1 – 56020 MONTOPOLI V.A.

INDICE

1. Riferimenti normativi
2. Principi fondamentali
3. Finalità
4. Rete aziendale dei servizi
5. Tariffe corse
6. Indagine di qualità
7. Diritti degli utenti
8. Doveri degli utenti
9. Informazione all'utenza
10. Gestione reclami e segnalazioni
11. Trasparenza e pubblicazione

1. Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi viene redatta seguendo questi riferimenti normativi:

- Direttiva P.C.M. 27/1/1994 “Principi sull'erogazione dei pubblici servizi”
- DPCM 30/12/1998 “schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”

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

2 Principi fondamentali

L’attività svolta da Poggibus S.r.l. si fonda su una serie di principi fondamentali che guidano l’organizzazione e l’erogazione del servizio di trasporto pubblico locale.

In primo luogo, il principio di eguaglianza e imparzialità rappresenta un elemento centrale dell’azione aziendale. Il servizio è garantito a tutti i cittadini senza alcuna forma di discriminazione, assicurando pari condizioni di accesso indipendentemente da nazionalità, genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche o stato psicofisico. Particolare attenzione viene dedicata alle persone anziane e agli utenti con disabilità, al fine di favorire un utilizzo del servizio quanto più semplice e inclusivo possibile.

Un ulteriore principio cardine è quello della continuità del servizio. Poggibus S.r.l. si impegna a garantire un’erogazione regolare e continuativa, nel rispetto degli orari programmati e resi pubblici. Eventuali modifiche o variazioni vengono comunicate tempestivamente attraverso i canali informativi aziendali e mediante appositi avvisi presso le fermate. In situazioni di necessità, l’azienda si adopera per attivare servizi alternativi o sostitutivi. Anche in caso di sciopero, viene assicurata un’adeguata informazione preventiva e il rispetto dei servizi minimi essenziali previsti dalla normativa vigente.

Grande rilievo assume inoltre il principio di trasparenza e partecipazione. L'azienda garantisce un'informazione chiara, completa e facilmente accessibile, promuovendo al contempo un dialogo costante con l'utenza. I cittadini possono infatti presentare segnalazioni, reclami, proposte e suggerimenti, che vengono attentamente valutati nell'ottica del miglioramento continuo del servizio. Il confronto con le associazioni dei consumatori rappresenta un ulteriore strumento di ascolto e partecipazione. La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente anche sulla base dei risultati conseguiti e delle indicazioni raccolte.

Infine, l'azione aziendale è orientata ai principi di efficienza ed efficacia. Poggibus S.r.l. si impegna a rispettare gli standard qualitativi dichiarati e a perseguire obiettivi di miglioramento costante. A tal fine, vengono monitorati i principali indicatori di performance e analizzati i dati di natura economica e gestionale, così da individuare soluzioni organizzative e operative sempre più efficienti e in grado di rispondere alle esigenze degli utenti.

Il servizio è erogato nel rispetto dei principi di:

- **Eguaglianza:** accesso senza discriminazioni
- **Imparzialità:** trattamento equo degli utenti
- **Continuità:** regolarità del servizio
- **Partecipazione:** coinvolgimento degli utenti
- **Efficienza:** ottimizzazione delle risorse
- **Trasparenza:** accesso alle informazioni

3 Finalità

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale attraverso cui Poggibus S.r.l. definisce il proprio rapporto con gli utenti, garantendo trasparenza, informazione e tutela.

Essa si configura innanzitutto come uno strumento di conoscenza, in quanto consente agli utenti di acquisire informazioni complete sul sistema di trasporto pubblico locale, sull'organizzazione aziendale, sui servizi offerti e sulle relative modalità di erogazione. La Carta illustra inoltre le condizioni di utilizzo del servizio, gli standard qualitativi adottati, gli obiettivi di miglioramento e le iniziative intraprese anche in ambito ambientale. Viene altresì garantita la pubblicazione e l'aggiornamento periodico del documento, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità del servizio e al livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta rappresenta anche uno strumento di partecipazione, in quanto favorisce il dialogo tra azienda e utenti. Attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione, gli utenti possono entrare in contatto con il gestore, esprimere il proprio grado di soddisfazione e contribuire attivamente al miglioramento del servizio mediante segnalazioni e suggerimenti. Il monitoraggio della qualità percepita costituisce infatti un elemento essenziale per orientare le scelte aziendali.

Infine, la Carta svolge una funzione di tutela, poiché garantisce agli utenti la possibilità di ricevere riscontro in merito a richieste, segnalazioni o reclami. Essa definisce le procedure attraverso cui è possibile segnalare eventuali disservizi o il mancato rispetto degli standard dichiarati, assicurando un sistema di gestione trasparente ed efficace, volto alla salvaguardia dei diritti degli utenti.

Garantire un servizio:

- efficiente
- sicuro
- sostenibile
- accessibile

Visione

Contribuire allo sviluppo della mobilità sostenibile nel territorio toscano.

4 Rete aziendale dei servizi



Ambito territoriale e servizi

Il servizio comprende:

- trasporto urbano locale

L'organizzazione del servizio prevede:

- programmazione oraria
- fermate dedicate
- integrazione con il sistema TPL regionale

SERVIZIO TPL COMUNE DI MONTESPERTOLI

ORARIO - LOCALITA' - FERMATA
7,45 Lucardo Ristorante
7,46 Lucardo, Via Lucardo Alto (davanti alla Chiesa)
7,51 Fornacette Palina SITA
7,54 San Pancrazio Palina SITA
7,56 Lucignano Incrocio via Romita
7,58 San Quirico Incrocio via Poppiano
08,00 Il Poggio di Poppiano, Via Poppiano, 25
08,03 San Quirico edicola
8,07 Montagnana Palina SITA
8,10 Montegufoni Colonne Leoni
8,16 Baccaiano Angolo via Schifani
08,25 Montespertoli, ASL V. Dott. Valerio Piazzini, 7
8,27 Montespertoli P.zza del Popolo - Comune
8,36 Tresanti n.civico 70
8,37 Tresanti n.civico 130
8,37 Tresanti n.civico 148 (SOLO MARTEDI)
8,38 Tresanti, Via Voltiggiano, 25 (SOLO MARTEDI)
8,50 San Piero in Mercato Pzza Green
08,56 Montespertoli, ASL V. Dott. Valerio Piazzini, 7
9,00 Montespertoli P.zza del Popolo - Comune
9,10 Lucardo, Via Lucardo Alto (davanti alla Chiesa)
9,11 Lucardo Ristorante
9,16 Montalbino Fermata scuolabus

9,18 Trecento Femata scuolabus
9,19 Barberinuzzo Fermata scuolabus
9,23 Aliano Femata scuolabus
09,30 Montespertoli, ASL V. Dott. Valerio Piazzini, 7
9,34 Montespertoli P.zza del Popolo - Comune
9,45 Botinaccio Incrocio via Verdigliana
9,35 Cortina Incrocio via Mandorli
09,41 Montespertoli, ASL V. Dott. Valerio Piazzini, 7
9,45 Montespertoli P.zza del Popolo - Comune
10,35 Aliano Fermata scuolabus
10,40 Montalbino Fermata scuolabus
10,42 Trecento Fermata scuolabus
10,43 Barberinuzzo Fermata scuolabus
10,46 Lucardo, Via Lucardo Alto (davanti alla Chiesa)
10,47 Lucardo Ristorante
10,51 Fornacette Palina SITA
10,56 San Pancrazio Palina SITA
10,57 Lucignano Incrocio via Romita
11,00 San Quirico Incrocio via Popplano
11,02 Il Poggio di Poppiano, Via Poppiano, 25
11,05 San Quirico edicola
11,09 Montagnana Palina STA
11,12 Montegufoni Colonne Leoni
11,18 Baccaiano Angolo via Schifani
11,22 Montespertoli, ASL V. Dott. Valerio Piazzini, 7

11,26 Montespertoli P.zza del Popolo - Comune
11,31 San Piero in Mercato Pzza Green
11,39 Tresanti n.civico70
11,40 Tresanti n.civico 130
11,42 Tresanti n.civico 148 (SOLO MARTEDI)
11,43 Tresanti, Via Voltiggiano, 25 (SOLO MARTEDI)
11,58 Montespertoli, ASL V. Dott. Valerio Piazzini, 7
12,02 Montespertoli Paza del Popolo - Comune
12,17 Botinaccio Incrocio via verdigliana
12.24 Cortina Incrocio via Mandorli
12,29 Montespertoli, ASL V. Dott. Valerio Piazzini, 7
12,33 Montespertoli P.zza dol Popolo - Farmacia
12,39 Baccaiano Angolo via Schifani
12,45 Montegufoni Colonne Leoni
12,47 Montagnana Palina SITA
12,50San Quirico edicola
12,53 Il Poggio di Poppiano, Via Poppiano, 25
12,55 San Quirico Incrocio Via Poppiano
12,57 Lucignano Incrocio via Romita
12,59 San Pancrazio Palina SITA
13,02 Fornacette Palina SITA
13,06 Lucardo, Via Lucardo Alto (davanti alla Chiesa)
13,07 Lucardo Ristorante

SERVIZIO TPL COMUNE DI CASTELFLORENTINO (orario invernale)

06.27 Stazione
06.29 Duca d'Aosta
06.29 Duca d'Aosta Scuole
06.32 Dogana Centro
06.35 Madonna della Tosse
06.40 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
06.40 Castelnuovo v.Elsa
06.44 Madonna della Tosse
06.45 Dogana Centro
06.50 Duca d'Aosta Scuole
06.50 Via di Vittorio Scuole
06.55 Stazione
07.27 Stazione
07.29 Duca d'Aosta
07.29 Duca d'Aosta Scuole
07.32 Dogana Centro
07.35 Madonna della Tosse
07.40 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
07.40 Castelnuovo V.Elsa
07.44 Madonna della Tosse
07.45 Dogana Centro
07.50 Duca d'Aosta Scuole
07.50 Via di Vittorio Scuole
07.55 Stazione
08.05 Stazione
08.10 Ospedale

08.17 Via Sant'Antonio
08.20 Stazione
08.20 Stazione
08.22 Duca d'Aosta
08.22 Duca d'Aosta Scuole
08.25 Dogana Centro
08.28 Madonna della Tosse
08.33 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
08.40 Castelnuovo v.Elsa
08.44 Madonna della Tosse
08.45 Dogana Centro
08.50 Duca d'Aosta Scuole
08.50 Via di Vittorio Scuole
08.55 Stazione
09.45 Stazione
09.47 Duca d'Aosta
09.50 Duca d'Aosta Scuole
09.53 Dogana Centro
09.56 Madonna della Tosse
10.01 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
10.05 Castelnuovo v.Elsa
10.09 Madonna della Tosse
10.10 Dogana Centro
10.15 Duca d'Aosta Scuole

10.15 Via di Vittorio Scuole
10.20 Stazione
10.20 Stazione (**** solo GIOVEDI)
10.25 Ospedale (**** solo GIOVEDI)
10.28 Cimitero (**** solo GIOVEDI)
Ritorno 11.30 Cimitero (**** solo GIOVEDI)
11.37 Via Sant'Antonio (**** solo GIOVEDI)
11.40 Stazione (**** solo GIOVEDI)
13.05 Stazione
13.07 Duca d'Aosta
13.10 Duca d'Aosta Scuole
13.13 Dogana Centro
13.16 Madonna della Tosse
13.21 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
13.25 Castelnuovo v.Elsa
13.29 Madonna della Tosse
13.30 Dogana Centro
13.35 Duca d'Aosta Scuole
13.35 Via di Vittorio Scuole
13.40 Stazione

14.15 Stazione
14.17 Duca d'Aosta
14.20 Duca d'Aosta Scuole
14.23 Dogana Centro
14.26 Madonna della Tosse
14.31 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
14.35 Castelnuovo v.Elsa
14.39 Madonna della Tosse
14.40 Dogana Centro
14.45 Duca d'Aosta Scuole
14.45 Via di Vittorio Scuole
14.50 Stazione
17.00 Stazione
17.02 Duca d'Aosta
17.02 Duca d'Aosta Scuole
17.05 Dogana Centro
17.08 Madonna della Tosse
17.13 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
17.20 Castelnuovo v.Elsa
17.24 Madonna della Tosse
17.25 Dogana Centro
17.30 Duca d'Aosta Scuole
17.30 Via di Vittorio Scuole
17.35 Stazione

SABATO INVERNALE
07.29 Duca d'Aosta
07.29 Duca d'Aosta Scuole
07.32 Dogana Centro
07.35 Madonna della Tosse
07.40 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
07.40 Castelnuovo V.Elsa
07.44 Madonna della Tosse
07.46 Dogana Centro
07.50 Duca d'Aosta Scuole
07.52 Via di Vittorio Scuole
07.55 Duca D'Aosta
13.05 Duca d'Aosta -
13.05 Duca d'Aosta Scuole
13.08 Dogana Centro
13.11 Madonna della Tosse
13.16 Castelnuovo V.Elsa
- ritorno
13.16 Castelnuovo v.Elsa
13.20 Madonna della Tosse
13.22 Dogana Centro
13.26 Duca d'Aosta Scuole
13.28 Via di Vittorio Scuole
13.31 Duca D'Aosta

SERVIZIO TPL COMUNE DI CASTELFIORENTINO (orario estivo)



7.27 Castelfiorentino (stazione FS)
7.29 Duca d'Aosta
7.29 Duca D'aosta Scuole
7.32 Dogana centro
7.35 Madonna della Tosse
7.40 Castelnuovo d'Elsa
ritorno
7.40 Castelnuovo d'Elsa
7.44 Madonna della Tosse
7.45 Dogana centro
7.50 Duca d'Aosta scuole
7.50 Via di Vittorio scuole
7.55 Stazione
12.30 Castelfiorentino (stazione FS)
12.32 Duca d'Aosta
12.32 Duca D'Aosta Scuole
12.35 Dogana centro
12.38 Madonna della Tosse
12.42 Castelnuovo d'Elsa
ritorno
12.42 Castelnuovo d'Elsa
12.46 Madonna della Tosse
12.47 Dogana centro
12.52 Duca D'Aosta Scuole
12.52 Via di Vittorio Scuole
12.57 Stazione FS

SABATO ESTIVO
7.29 Castelfiorentino Duca d'Aosta
7.29 Duca d'Aosta scuole
7.32 Dogana Centro
7.35 Madonna della Tosse
7.40 Castelnuovo d'Elsa
ritorno
7.40 Castelnuovo d'Elsa
7.44 Madonna della Tosse
7.46 Dogana centro
7.50 Duca D'Aosta Scuole
7.52 Via di Vittorio Scuole
7.55 Duca D'Aosta



5. Tariffe corse

Tariffe Comune di Castelfiorentino

TARIFFE IN VIGORE	
Abbonamento mensile ordinario personale	36,00 €
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE	30,00 €
Abbonamento trimestrale ordinario personale	97,00 €
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE	78,00 €
Abbonamento annuale ordinario personale	342,00 €
Abbonamento annuale ordinario personale ISEE	285,00 €
Abbonamento 10 mesi studente sett-giu personale	288,00 €
Abbonamento 10 mesi studente sett-giu personale ISEE	240,00 €
Abbonamento annuale studenti personale	308,00 €
Abbonamento annuale studenti personale ISEE	246,00 €
TARIFFE AGEVOLATE L.R. 100/98*	
Biglietto A/R <50 km	1,50 €
Abbonamento extraurbano <50 km minimo INPS	62,00 €
Abbonamento extraurbano <50 km	103,00 €

* vedi i dettagli per l'accesso alle [TARIFFE REGIONALI AGEVOLATE](#)

Tariffe Comune di Montespertoli

Biglietti unico da 1,30€

6. Indagine di qualità

Obiettivi dell'indagine:

L'indagine ha voluto monitorare il servizio Poggibus srl considerando:

- il grado di soddisfazione dei clienti riguardo al servizio offerto
- frequenza utilizzo servizio e motivazioni
- i fattori di maggiore importanza per gli utenti e il grado di soddisfazione su di essi
- la qualità percepita rispetto ai singoli indicatori pubblicati nella carta dei servizi di Poggibus srl

<u>Indicatore</u>	<u>Valore</u>
Dimensione campione	10 interviste
Servizio	100% urbano
Titolo di viaggio	100% biglietto corsa semplice
Uso settimanale	100%
Uso saltuario	0%
Motivi top (Visite mediche / Acquisti)	100%(10/10) 100%(10/10) NB:le risposte in questo caso erano a risposta multipla e chi ha votato "visite mediche" ha votato anche "acquisti"
Fattore top (Sicurezza/Regolarità e puntualità)	100% (10 / 10)

<u>Frequenza</u>	<u>Numero risposte</u>	<u>%</u>
Settimanale	10	100
saltuariamente	0	0

<u>Motivo scelta</u>	<u>Numero risposte</u>	<u>%</u>
Difficoltà altro mezzo	10/10	100
Convenienza economica	10/10	100

<u>Fattore</u>	<u>Numero risposte</u>
Sicurezza	10/10
Pulizia	1/10
Regolarità / Puntualità	8/10
Comfort	1/10

	<u><i>Media punteggio utenti</i></u>
Sicurezza	5
Regolarità e puntualità	5
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	5
Comfort del viaggio a bordo	5
Informazioni alla clientela	5
Aspetti relazionali e di comunicazione	5
Livello di servizio commerciale e nel front office	5
Adeguatezza del servizio	5
Integrazione modale	Nessun voto
Attenzione all'ambiente	4
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	Nessun voto
Servizi per disabili	Nessun voto

7. Diritti degli utenti

Gli utenti hanno diritto a:

- servizio regolare e continuo
- sicurezza durante il viaggio
- informazione chiara e aggiornata
- presentazione di reclami

8. Doveri degli utenti

Gli utenti devono:

- essere in possesso di titolo di viaggio valido
- rispettare personale e passeggeri
- osservare le norme di sicurezza
- non danneggiare i mezzi

9. Informazione all'utenza

Le informazioni sono fornite tramite:

- comunicazioni aziendali
- fermate e avvisi

In caso di disservizi, viene garantita comunicazione tempestiva.

10. Gestione reclami e segnalazioni

I reclami possono essere inoltrati tramite:

PEC: poggibus@legalmail.it

TELEFONO: 0571-665608

Tempi di risposta

- massimo 30 giorni

I reclami sono registrati, analizzati e utilizzati per il miglioramento del servizio.

11. Trasparenza e pubblicazione

La Carta dei Servizi:

- è pubblicata e resa accessibile al pubblico
- è disponibile su richiesta
- è aggiornata annualmente