

DELIBERAZIONE 19 dicembre 2001, n. 246

**Schema tipo della carta dei servizi dei trasporti.
L.R. 31.7.98, n. 42, art. 26.**

Il Presidente mette in approvazione la seguente proposta di deliberazione:

IL CONSIGLIO REGIONALE

Vista la legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) ed in particolare l'articolo 26 ove si prevede, tra l'altro, che i soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico adottino la Carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio regionale;

Visto inoltre l'articolo 24 della stessa L.R. 42/1998 ove si prevede che il Consiglio regionale stabilisca con deliberazione gli obblighi a cui debbono attenersi le aziende esercenti servizi di trasporto pubblico;

Vista la propria deliberazione 9 febbraio 1999, n. 34 concernente gli obblighi a cui debbono attenersi le aziende di trasporto esercenti servizi di trasporto pubblico su gomma e modalità della vigilanza;

Considerato che la deliberazione di cui al precedente capoverso, all'allegato A, lettera A1., recita "le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma sono tenute ad adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere la Carta aziendale dei servizi a partire dal sesto mese successivo a quello di approvazione da parte del Consiglio regionale dello schema della carta dei servizi di cui all'articolo 26, comma 2, della L.R. 42/1998";

Rilevato che la del. cons. reg. 34/1999 non riguarda le aziende esercenti servizi ferroviari;

Visto il contesto normativo di riferimento per la riforma del trasporto pubblico locale costituito dalla legge 15 marzo 1997, n. 59 e successive modificazioni, nonché dal decreto legislativo 19 novembre 1997 n. 422 come modificato dal decreto legislativo 20 settembre 1999, n. 400 di attuazione dell'articolo 4, comma 4, della l. 59/1997;

Visto che il Ministero dei trasporti e della navigazione e la Regione Toscana, in data 17 gennaio 2000, hanno sottoscritto l'accordo di programma di cui all'articolo 12 del D.lgs. 422/1997 per definire le modalità di trasferimento alla Regione delle funzioni e dei compiti di programmazione e di amministrazione inerenti i servizi ferroviari in concessione alle Ferrovie dello Stato S.p.A. di interesse regionale e locale, di cui all'articolo 9 del D.lgs. 422/1997;

Vista la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27.gennaio1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi;

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 2 febbraio 1999, n. 28 e concernente lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti;

Considerato che i servizi di trasporto pubblico sono articolati, come stabilito all'articolo 2 della L.R. 42/1998, in servizi programmati ed autorizzati e che i medesimi sono caratterizzati da un diverso regime giuridico in quanto i primi, ad eccezione dei servizi gestiti in economia, sono regolati da contratto di servizio con oneri a carico della Pubblica Amministrazione (qualora non realizzabili esclusivamente in base agli introiti delle tariffe), mentre i secondi sono eserciti sulla base dell'autorizzazione di cui all'articolo 14 della L.R. 42/1998 e non beneficiano di alcun intervento finanziario della Pubblica Amministrazione;

Ritenuto opportuno adottare schemi della carta dei servizi diversificati per i servizi programmati e per gli autorizzati, al fine di prevedere, per questi ultimi, uno schema della carta dei servizi che tenga conto della specificità dei servizi medesimi a seguito della effettiva sperimentazione dell'istituto di cui all'articolo 14 della L.R. 42/1998. Ciò con particolare riferimento agli impegni dell'azienda riportati alla parte settima dello schema di cui l'allegato A "Schema tipo della carta dei servizi dei trasporti", parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

Ritenuto pertanto di stabilire che lo schema di cui l'allegato A "Schema della carta dei servizi dei trasporti", parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, sia applicato unicamente ai servizi di trasporto pubblico programmati di cui all'articolo 2, comma 1, della L.R. 42/1998;

Ritenuto di adottare con successivo atto lo schema della carta dei servizi dei trasporti da applicare ai servizi di trasporto pubblico autorizzati di cui all'articolo 2, comma 2, della L.R. 42/1998;

DELIBERA

A. di approvare l'allegato A "Schema della carta dei servizi dei trasporti", parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, da applicare ai servizi di trasporto pubblico programmati di cui all'articolo 2, comma 1, della L.R. 42/1998;

B. di stabilire che i soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico programmati provvedano alla redazione della carta aziendale dei servizi dei trasporti nel rispetto delle prescrizioni e delle procedure previste nello schema di cui all'allegato A, nonché nel rispetto delle specifiche e dei contenuti dello schema medesimo, che costituiscono il livello minimo obbligatorio delle specifiche e dei contenuti delle carte aziendali;

C. di stabilire che le carte aziendali dei servizi dei trasporti (versione integrale e versione ridotta), siano pubblicate e distribuite secondo quanto previsto nella parte settima, scheda 3 del medesimo allegato A, concernente "Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi";

D. di stabilire che la prima versione della carta aziendale dei servizi (versione integrale e ridotta di cui alla parte settima, scheda 3 dell'allegato A), sia pubblicata e distribuita entro il 31 marzo 2002;

E. di stabilire che, negli anni successivi al primo, la carta aziendale dei servizi (versioni integrale e ridotta) sia pubblicata e distribuita entro il 31 marzo dell'anno a cui si riferisce;

F. di stabilire che la carta aziendale dei servizi (versione integrale e ridotta) sia inviata alla Regione Toscana - Area Trasporti, in triplice copia, unitamente alla comunicazione dei nominativi dei soggetti responsabili dell'Ufficio relazioni con il pubblico di cui alla parte sesta, scheda 1 dell'allegato A, e dell'Osservatorio aziendale della qualità di cui alla parte settima, scheda 6 del medesimo allegato A;

G. di stabilire altresì che la versione integrale della carta aziendale dei servizi sia inviata al "Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione pubblica;

H. di modificare come segue il disposto di cui al punto A1 dell'allegato A della del. cons. reg. 34/1999:

"A1. Ad adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere la carta aziendale dei servizi di trasporto.

Per i servizi programmati:

1. a provvedere alla redazione della carta aziendale dei servizi nel rispetto dei contenuti, delle prescrizioni e delle procedure previste nello schema tipo approvato dal Consiglio regionale ai sensi dell'articolo 26 della L.R. 42/1998 per servizi di trasporto pubblico programmati di cui all'articolo 2, comma 1, della L.R. 42/1998;

2. a pubblicare e distribuire la carta aziendale dei ser-

vizi secondo quanto previsto nella parte settima, scheda 3., concernente "Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi" dello schema tipo di cui alla precedente lettera A1.1.;

3. a pubblicare e distribuire la prima versione della carta aziendale dei servizi (versione integrale e ridotta) di cui alla parte settima, scheda 3. dello schema tipo indicata alla precedente lettera A1.1., entro il 31 marzo 2002;

4. a pubblicare e distribuire, negli anni successivi al primo, la carta aziendale dei servizi (versioni integrale e ridotta) di cui alla parte settima, scheda 3. dello schema tipo indicato alla precedente lettera A1.1., entro il 31 marzo dell'anno a cui si riferisce;

5. a pubblicizzare la pubblicazione della carta aziendale dei servizi attraverso iniziative informative, quali l'apposizione di avvisi nelle autostazioni, alle fermate e sugli autobus, nelle stazioni e alle fermate ferroviarie, nonché dandone notizia su un quotidiano a larga diffusione nell'area servita dall'azienda;

6. a provvedere alla consultazione, prima della adozione della carta dei servizi, delle associazioni inserite nell'elenco regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 3 della legge regionale 12 gennaio 2001, n. 1 (Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti).;

7. a istituire, a partire dalla data di cui alla precedente lettera A1.3., l'Ufficio relazioni con il pubblico previsto nello schema tipo di cui alla precedente lettera A1.1.;

8. ad attivare, a partire dalla data di cui alla precedente lettera A1.3., la procedura dei reclami prevista nello schema tipo di cui alla precedente lettera A1.1.;

9. a istituire, a partire dalla data di cui alla precedente lettera A1.3., l'Osservatorio aziendale della qualità previsto nello schema tipo di cui alla precedente lettera A1.1.;

I. di stabilire, ai sensi dell'articolo 24, comma 1, della L.R. 42/1998, che debbono attenersi agli obblighi di cui alla precedente lettera H. tutte le aziende esercenti i servizi programmati di trasporto, comprese quelle esercenti i servizi ferroviari;

L. di stabilire che le funzioni relative alla vigilanza sui servizi ferroviari siano esercitate dalla Regione secondo le modalità già stabilite all'allegato B. della del. cons. reg. 34/1999.

Il presente provvedimento è soggetto a pubblicità ai sensi della legge regionale 20 gennaio 1995, n. 9 (Disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti), in quanto conclusivo di procedimento amministrativo regionale. In ragione del particolare rilievo del provvedimento, che per il suo contenuto deve essere portato alla piena conoscenza della generali-

tà dei cittadini, se ne dispone la pubblicazione per intero sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana, compresi gli allegati, ai sensi dell'articolo 2, comma 3 della legge regionale 15 marzo 1996, n. 18 (Ordinamento del Bollettino Ufficiale della Regione Toscana e norme per la pubblicazione degli atti) così come modificata dalla legge regionale 3 agosto 2000, n. 63.

IL CONSIGLIO APPROVA

Con la maggioranza prevista dall'art. 15 dello Statuto.

Il Presidente
Riccardo Nencini

Il Segretario
Angelo Pollina

SEGUONO ALLEGATI

ALLEGATO A

SCHEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEI TRASPORTI

SCHEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI DEI TRASPORTI (art.26 della L.R. 42/98)
 Contenuti minimi obbligatori della carta aziendale dei servizi di trasporto pubblico programmati di cui all'art.2 della LR 31.7.98, n.42

INDICE

PARTE PRIMA : PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Riferimenti normativi	pag. ...
Principi ispiratori della carta	pag. ...
Finalità della carta	pag. ...
Elenco Associazioni degli utenti	pag. ...

PARTE SECONDA : IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	pag. ...
Soggetti erogatori	pag. ...

PARTE TERZA : DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

Struttura giuridica	pag. ...
Grafo della rete aziendale dei servizi di TP e relativi dati	pag. ...
Settori operativi e personale addetto	pag. ...
Logistica aziendale	pag. ...
Tipologia dei servizi offerti	pag. ...

PARTE QUARTA: L'OFFERTA COMMERCIALE

Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi	pag. ...
Servizio prenotazione	pag. ...
Il sistema tariffario	pag. ...
Acquisto dei titoli di viaggio	pag. ...
Trasporto bagagli	pag. ...
Trasporto animali	pag. ...
Servizio informazione	pag. ...

PARTE QUINTA : LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

Doveri degli utenti	pag. ...
Sanzioni a carico degli utenti	pag. ...
Diritti degli utenti	pag. ...

Oggetti smarriti	pag. ...
PARTE SESTA : RELAZIONI CON L'UTENZA	
Ufficio relazioni con il pubblico	pag. ...
Procedura dei reclami	pag. ...
Numero verde della Regione Toscana	pag. ...
PARTE SETTIMA : GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	
Fattori di qualità, indicatori e standard	pag. ...
Indagini di customer satisfaction	pag. ...
Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	pag. ...
Certificazione di qualità	pag. ...
Copertura assicurativa	pag. ...
Osservatorio aziendale della qualità	pag. ...

Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende :

In tutti i casi di pubblicazione di versioni ridotte della carta secondo quanto previsto alla scheda 3. della parte settima, l'indice deve essere conseguentemente adeguato con l'aggiunta, tra l'altro, di una prefazione in cui sia specificato che la versione pubblicata rappresenta un estratto della versione integrale della carta, fornendo indicazioni sui contenuti della versione integrale della carta, nonché sulle modalità di consultazione e/o acquisizione da parte degli utenti di quest'ultima e delle altre versioni ridotte.

Parte prima: Presentazione della carta

1. Riferimenti normativi:	
<ul style="list-style-type: none"> - Direttiva P.C.M. 27.1.1994 “principi sull’erogazione dei pubblici servizi”; - DPCM 30.12.98 “schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”; - Legge regionale 31.7.98, n. 42 “Norme per il trasporto pubblico locale”, che all’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. n. del “approvazione dello schema della Carta dei servizi dei trasporti” - la delibera C.R. 9.2.99, 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. Il mancato rispetto di tale obbligo da parte delle aziende di trasporto comporta l’applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria da lire 1.000.000 a lire 10.000.000, di cui all’art.24, comma 2, della LR42/98. 	
2. Principi ispiratori della carta:	
- eguaglianza ed imparzialità	<ul style="list-style-type: none"> - L’azienda 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. - L’azienda si impegna a garantire e rendere più agevole l’accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.
- continuità	<ul style="list-style-type: none"> - L’azienda garantisce l’erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l’orario pubblicato e diffuso. - L’azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l’apposizione di avvisi alle fermate. - In caso di necessità l’azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio. - In caso di sciopero, l’azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa 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	<ul style="list-style-type: none"> - L’azienda assicura l’informazione all’utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta. - L’azienda si impegna a istituire Uffici per la cura delle relazioni con il pubblico. - L’azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L’azienda si impegna altresì a consultare le Associazioni degli utenti indicate nella presente carta, prima della adozione della carta dei servizi. - L’azienda si 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	<ul style="list-style-type: none"> - L’azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

	- L'azienda si 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.
--	---

3. Finalità della Carta	
La Carta costituisce per gli utenti:	
- <u>strumento di conoscenza</u>	In quanto: - fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta. - garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato; - garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.
- <u>strumento di partecipazione</u>	In quanto: - mette a disposizione dell'utenza 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 percepito dai clienti;
- <u>strumento di tutela</u>	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 ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

4. Elenco Associazioni degli utenti accreditate ai sensi dell'art.3 della L.R. 1/2000			
Associazione	Indirizzo	N° telefonico	Fax
ACU	P.zza Duomo, 10 54033 Carrara	0585/72110	0585/72110
ADICONSUM TOSCANA	Via Ricasoli, 28 50122 Firenze	055/2676477 055/216180	055/216180
ADOC TOSCANA	Via Alamanni, 25 50131 Firenze	055/288188 055/264243	055/264243
FEDERCONSUTORI ED UTENTI TOSCANA	Via Nazionale, 17 50123 Firenze	055/217195 055/212777	055/280334
LEGA CONSUMATORI ACLI	Piazza Toniolo, 4 56123 Pisa	050/913111	050/43094
CONFCONSUMATORI	Via Maggio, 30 50125 Firenze	055/218242	055/218242
UNC	Via P.A. Mattioli,8 53100 Siena	0577/286600	0577/286600
ADUSBEF	Via Solferino, 28 50123 Firenze	055/295204	055/2676155
MOVIMENTO CONSUMATORI	Via XX Settembre, 41/b 57013 Rosignano Solvay (Li)	0586/754504	0586/754504

parte terza: descrizione dell'Azienda

1. struttura giuridica
Specifiche da riportare nella carta:
<ul style="list-style-type: none"> - Denominazione e configurazione giuridica dell'azienda; - Sede legale ed eventuali sedi secondarie (indirizzi , numeri telefonici e n. di fax) - organo cui spetta la rappresentanza legale
2. grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico
<p>Riportare il grafo della rete aziendale</p>
Dati relativi all'anno <ul style="list-style-type: none"> - area servita: - lunghezza della rete: km. - percorrenze: Autobus/Km. o Treno/Km..... - posti offerti nel giorno feriale medio estivo n.; - posti offerti nel giorno feriale medio invernale n.; - passeggeri annui trasportati: n.; - Compenso ricevuto dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio: <ul style="list-style-type: none"> - £. dalla Regione - £. dagli Enti Locali
Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: le specifiche da riportare in calce al grafo dovranno riferirsi all'anno immediatamente precedente a quello di pubblicazione della scheda.

3. settori operativi dell'azienda e personale addetto – Dati relativi all'anno	
Settore	personale addetto
Settore movimento	totale addetti n.,
Settore amministrazione	totale addetti n,
Settore Manutenzione	totale addetti alla manutenzione n.,
Totale addetti dell'azienda: n.	

4a. logistica aziendale – Dati relativi all'anno
N.B. La presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su gomma
<ul style="list-style-type: none"> - autobus utilizzati: n..... di cui n. Autobus urbani, n. Autobus suburbani, n. Autobus interurbani, o. Autobus gran turismo; e di cui n. Autobus da 0 a 3 anni di età n. Autobus da 3 a 8 anni di età n. Autobus da 8 a 15 anni di età n. Autobus con più di 15 anni di età - depositi n.: - autostazioni: elenco delle autostazioni - fermate attrezzate n.

4b. logistica aziendale – Dati relativi all'anno
N.B.: La presente scheda si riferisce unicamente dalle aziende esercenti servizi su ferro
<ul style="list-style-type: none"> - rotabili utilizzati: n..... di cui n. Vetture e n. Locomotori da 0 a 3 anni di età n. Vetture e n. Locomotori da 3 a 8 anni di età n. Vetture e n. Locomotori da 8 a 15 anni di età n. Vetture e n. Locomotori con più di 15 anni di età - depositi n.: - stazioni presenziate: n. - stazioni con sola fermata n di cui n con biglietteria

5. tipologie di servizio offerto - anno
Nella carta dovranno essere riportate le seguenti specifiche :
<ul style="list-style-type: none"> - servizi di linea a frequenza: elenco delle linee con l'indicazione, per ciascuna linea, della frequenza media giornaliera invernale ed estiva del servizio; - servizi di linea ad orario fisso: elenco delle linee; - servizi a domanda: elenco servizi ed itinerari effettuabili a domanda, estratto delle modalità di utilizzazione del servizio e numeri telefonici di riferimento; - servizi attrezzati per disabili: elenco servizi, estratto delle modalità di effettuazione e di utilizzazione del servizio, numeri telefonici di riferimento;
Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende:
- le specifiche di cui alla presente scheda dovranno essere riportate in relazione alle sole tipologie di servizio offerto;

parte quarta: l'offerta commerciale

1. servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno
Nella carta dovranno essere riportate le seguenti specifiche :
<ul style="list-style-type: none"> - servizi di linea a frequenza: Km. anno - servizi di linea ad orario fisso: Km. anno - servizi a domanda: elenco servizi ed itinerari effettuabili a domanda, modalità di utilizzazione del servizio e numeri telefonici di riferimento; - servizi attrezzati per disabili: elenco servizi, modalità di effettuazione e di utilizzazione del servizio, numeri telefonici di riferimento;
Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: le specifiche di cui alla presente scheda dovranno essere riportate in relazione alle sole tipologie di servizio offerto;
2. servizio prenotazione
descrizione servizio con l'indicazione delle modalità di utilizzazione del servizio e dei numeri telefonici di riferimento
Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: la presente scheda deve essere compilata solo nel caso in cui l'azienda fornisca servizio di prenotazione;
3. il sistema tariffario – anno
1.a titoli di viaggio integrati
Elenco dei titoli, specificando, per ciascun di essi: caratteristiche, ambito di valenza territoriale e tariffa alla data di pubblicazione della carta.
1.b. titoli di viaggio aziendali
elenco dei titoli di viaggio, specificando, per ciascun di essi: caratteristiche, ambito di valenza territoriale e tariffa alla data di pubblicazione della carta.
1.c. titoli di viaggio agevolati per particolari categorie di utenti
Descrizione del sistema agevolato
Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende su gomma: Le aziende esercenti sui servizi su gomma devono riportare il sistema agevolato di cui alla L.R. 100/98
4. acquisto dei titoli di viaggio - anno
<ul style="list-style-type: none"> - biglietterie aziendali: elenco con l'indicazione, per ciascuna biglietteria, dell'indirizzo e dell'orario di apertura. - Ulteriori punti vendita: numero degli ulteriori punti vendita suddiviso per tipologia merceologica; indicazione relativa alle modalità di acquisizione e consultazione dell'elenco degli ulteriori punti vendita completo dell'indirizzo e delle indicazioni relative dell'orario di apertura per tipologia merceologica. - vendita a bordo dei mezzi: orari ed eventuali maggiorazioni del costo dei biglietti.
5. trasporto bagagli – anno
Descrizione delle condizioni e tariffe del trasporto bagagli
6. trasporto animali - anno
Descrizione delle condizioni e tariffe per il trasporto animali.
Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: è comunque ammesso il trasporto gratuito di cani guida per non vedenti ed il trasporto gratuito di animali di piccola taglia.
7. servizio informazione
<ul style="list-style-type: none"> - punti informazione: elenco dei punti tenuti a fornire informazione alla clientela circa le modalità di prestazione del servizio, orari, percorso delle linee, tariffe, tipologie dei titoli di viaggio, con l'indicazione, per ciascun di essi, dell'indirizzo, fax, e-mail, numero telefonico ed orario di apertura.
Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: le aziende esercenti servizi su gomma sono tenute ad attivare il servizio informazione, anche telefonico, per almeno 8 ore al giorno secondo quanto previsto al punto A2.4 della deliberazione CR 34/99.

parte quinta: le condizioni di viaggio**1a. doveri degli utenti**

N.B. la presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su gomma

Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: nella carta sono indicati gli obblighi a cui sono tenuti gli utenti dei servizi di trasporto in riferimento al disposto di cui all'art.25, comma 1, della LR 42/98 (munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa e ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza) e di cui alla deliberazione del Consiglio regionale adottata in attuazione dell'art.25, comma 2, della medesima LR 42/98, nonché gli ulteriori obblighi degli utenti eventualmente previsti dalla vigente normativa (divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici). Nella carta possono inoltre essere indicati ulteriori obblighi degli utenti eventualmente previsti dall'azienda medesima e derivanti dal tipo di servizio e dalla tipologia dei mezzi utilizzati, anche in relazione al trasporto bambini, animali e bagagli.

1b. doveri degli utenti

N.B. la presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su ferro

Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: nella carta sono indicati gli obblighi a cui sono tenuti gli utenti dei servizi di trasporto in riferimento al disposto di cui al titolo II del DPR 11.7.1980, n. 753, nonché gli ulteriori obblighi degli utenti eventualmente previsti dalla vigente normativa (divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici). Nella carta possono inoltre essere indicati ulteriori obblighi degli utenti eventualmente previsti dall'azienda medesima e derivanti dal tipo di servizio e dalla tipologia dei mezzi utilizzati, anche in relazione al trasporto bambini, animali e bagagli.

2. sanzioni a carico degli utenti

Descrizione del sistema sanzionatorio, con l'indicazione dei riferimenti normativi in relazione alle varie fattispecie sanzionabili, dell'entità delle sanzioni, delle modalità di applicazione delle medesime ed evidenziando le garanzie relative al contraddittorio.

3. diritti degli utenti

Gli utenti dei servizi di trasporti hanno diritto:

- 1) a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- 2) all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- 3) alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- 4) al rispetto degli orari in essere;
- 5) ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- 6) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte da parte di tutto il personale in servizio;
- 7) alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- 8) ad inoltrare reclami;
- 9) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- 10) alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;

Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende su gomma:

Le aziende esercenti servizi su gomma sono tenute ad aggiungere all'elenco di cui alla presente scheda il seguente punto:

11) 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 secondo quanto disposto alla lettera A5 della del. CR 34/99;

4. oggetto smarriti

Descrizione delle modalità per il recupero di oggetti smarriti con l'indicazione del numero telefonico cui rivolgersi per le relative informazioni.

Parte sesta: relazioni con la clientela

1. Ufficio relazioni con il Pubblico: Indicare sede, telefono, fax, e-mail, orario di apertura e competenze dell'Ufficio e/o delle altre strutture che svolgono le seguenti funzioni Anno
Funzioni: 1) acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta; 2) fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami; 3) curare la procedura relativa ai reclami pervenuti; 4) fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso *....., richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; 5) fornire risposta scritta entro ... giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso *..... richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; 6) acquisire le richieste degli utenti 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; 7) trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti;
Nota per la compilazione da parte delle aziende: - i tempi di cui al punto 5. non debbono comunque essere superiori a 30; 1) * indicare l'indirizzo dell'Ufficio e/o delle altre strutture presso cui devono essere inoltrate richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

2. Procedura dei Reclami
Nella carta devono essere riportate le seguenti notizie:
<u>Modalità di inoltro del reclamo:</u> il reclamo è inoltrato presso *....., in caso di violazione dei diritti degli utenti e comunque in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta. Il reclamo può essere inoltrato dall'utente in via orale, in forma scritta, anche tramite fax o posta elettronica eventualmente utilizzando i modelli predisposti dall'azienda; <u>Termini per la risposta:</u> L'azienda si impegna a comunicare all'utente: - al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui l'azienda non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente 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; - gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.
Nota per la compilazione della Carta da parte delle aziende: * indicare l'indirizzo dell'Ufficio e/o delle altre strutture presso cui deve essere inoltrato il reclamo.

3. numero verde della Regione Toscana
Nella carta è riportato il numero verde della Regione Toscana per la gestione dei reclami, con la specifica che detto servizio è assicurato senza interruzioni notturne e festive.

parte settima: gli impegni dell'Azienda

1a. fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno					
N.B. La presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su gomma					
Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume, per l'anno, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; l'azienda si impegna inoltre a raggiungimento degli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nella scheda 3. della presente parte settima.					
Fattori:	Indicatori:	unità di misura	standard	Standard Obiettivo	Modalità e periodicità della rilevazione (1)*
1) sicurezza	1.Incidentalità 2.Vetustà dei mezzi	- n. sinistri / km di servizio - n. veicoli > 15, tra 10 e 15, tra 5 e 10 anni / totale veicoli - % di soddisfazione del Fattore Sicurezza (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità 2. Puntualità	- km svolti / km programmati (in percentuale) - n. corse in ritardo tra 5 e 15, tra 15 e 30, > 30 m' / n. totale corse (in percentuale) - mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9 - % di soddisfazione del Fattore Regolarità (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	1.Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera 2.Pulizia straordinaria bus 3. Pulizia impianti di servizio all'utente	- Frequenza (indicare cadenza delle pulizie) - % di soddisfazione del fattore Pulizia (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
4) Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	1.Climatizzazione 2.Pensiline 3.servizi igienici in autostazione 4. corse sature e corse affollate	- n. bus climat. / n. tot bus - n. fermate con pensilina / totale fermate - n. autostazioni attrezzate con servizi igienici / totale autostazioni - n. corse urbane sature (*) / tot corse urbane - n. corse affollate (**) extrurb. / tot corse extraurb. - % di soddisfazione del fattore Comfort (2)* (* corso satura: che non consente ulteriori operazioni			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua

		di carico passeggeri (**) corsa affollata: con passeggeri in piedi oltre 20 m'			
5) Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	1. Dispositivi spec. 2. Altri servizi nelle stazioni	- n. Autobus con annuncio di fermata / tot. autobus; - n. Autobus con radio-tv / tot. autobus - n. totale autostaz. con servizi di ristoro / totale autostaz. (ulteriori servizi da specificare) - % di soddisfazione del fattore Servizi Aggiuntivi (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
6) Servizi per disabili	1. Servizi specifici 2. Mezzi attrezzati 3. Barriere	- n. autobus con pedana / tot. autobus - n. autobus con ausili per non vedenti / totale autobus - n. autostazioni accessibili / totale autostazioni - % di soddisfazione del fattore Servizi per Disabili (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
7) Informazione alla clientela	1. Libretto orario 2. Cartine linee 3. Sito internet 4. Servizio informazioni telefonico 5. Orario in palina 6. Segnalazione emergenze	- n. copie orario diffuse annualmente - n. copie cartina dei servizi offerti diffuse annualmente - Presenza sito internet - Orario del servizio informazioni - n. paline con orario / totale paline - % di soddisfazione del fattore informazione alla clientela (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
8) Aspetti relazionali e di comunicazione	1. Correttezza e cortesia 2. Riconoscibilità	- n. reclami su comportamento / n. totale reclami - Pers. dotato di cartellino / tot. Pers. - % di soddisfazione del fattore Aspetti Relazionali (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
9) Livello di servizio commerciale e nel front office	1. Punti vendita 2. Vendita biglietti a bordo 3. Tempi di attesa risposta a reclami	- n. Punti di vendita / n. comuni serviti - n. Linee con vendita a bordo / n. tot. linee e/o - n. bus con vendita a bordo / totale bus e/o			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua

		- n. ore di vendita a bordo / tot. ore servizio - tempo massimo di risposta a reclami - % di soddisfazione del fattore Servizio Commerciale (2)*			
10) Integrazione modale	1.Coincidenze	- n. punti di fermata attrezzati per l'intermodalità / n. totale punti fermata - n. corse con obbligo di rispetto coincidenza / totale corse - % di soddisfazione del fattore Intermodalità (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
11) Attenzione all'ambiente	1.Carburanti spec. 2.Dispositivi	- consumi di carburante speciale / totale consumi di carburante (in percentuale) - veicoli a norma Euro2/Euro3/Euro 4 / totale veicoli - % di soddisfazione del fattore attenzione all'ambiente (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
<p>Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende: Tutti i fattori, gli indicatori e le unità di misura di cui alla presente scheda debbono essere riportati nella carta aziendale. Gli standard e gli standard obiettivo sono determinati annualmente. Il livello minimo obbligatorio degli standard e degli standard obiettivo è quello previsto per l'anno di riferimento nel/i contratto/i di servizio stipulato/i da ciascuna azienda, ciò fermo restando che gli standard previsti nei contratti di servizio sono definiti nel rispetto degli standard di qualità dei servizi minimi stabiliti in sede di Conferenza dei servizi di cui all'articolo 5 della legge regionale 42/1998. Nel caso in cui il contratto di servizio non preveda alcuni fattori e indicatori di cui alla presente scheda, questi ultimi debbono comunque essere previsti nella carta aziendale stabilendo i relativi standard e standard obiettivo a discrezione dell'azienda. Nel caso in cui il/i contratto/i di servizio stipulato/i dall'azienda prevedano fattori, indicatori e standard non previsti nella presente scheda, detti fattori e indicatori debbono essere obbligatoriamente riportati nella carta aziendale ed i relativi standard rappresentano il livello minimo obbligatorio. (1)* salvo diversa e più specificata indicazione del contratto di servizio; (2)* la percentuale di soddisfazione è calcolata sulla base degli esiti delle indagini di customer satisfaction di cui alla scheda 2. della presente parte settima.</p>					

1b. fattori di qualità, indicatori e standard di qualità – anno					
N.B.: La presente scheda si riferisce unicamente alle aziende esercenti servizi su ferro					
Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume, per l'anno, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; l'azienda si impegna inoltre a raggiungimento degli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nella scheda 3. della presente parte settima.					
Fattori:	Indicatori:	unità di misura	standard	Standard Obiettivo	Modalità e periodicità della rilevazione (1)*
1) sicurezza	1. sicurezza patrimoniale e personale a bordo treno	- n. denunce sui treni / n. viaggiatori - n. infortuni / n. viaggiatori - % di soddisfazione del			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua

		fattore Sicurezza (2)*			
2) Regolarità	1.affidabilità 2.Puntualità	- n. treni con ritardo non > a 5' / n. tot. treni - n. treni con ritardo non > a 15' / n. tot. treni - n. treni I/R con ritardo non > a 15' / n. tot. treni - Treni non effettuati in tutto o in parte / totale treni - % di soddisfazione del fattore Regolarità (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1.affidabilità imprese di pulizia	- n. delle pulizie treni verificate / n. delle pulizie treni previste - n. sanzioni applicate per inadempienza - n. reclami per pulizia / n. viaggiatori - % di soddisfazione del fattore Pulizia (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
4) Comfort a bordo	1. carrozze climatizzate 2. carrozze con sedili rinnovati 3. carrozze ad accesso facilitato (pianale ribassato) 4. Affollamento	- n. carrozze climat. / n. totale carrozze - n. carrozze rinnov. / n. totale carrozze - n. carrozze accesso facilitato / n. totale carrozze - distanza massima percorsa in piedi - % di soddisfazione del fattore comfort a bordo (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
5) Comfort sul percorso	- Alla stazione (impianto presenziato): 1. presenza sala attesa 2. presenza servizi igienici 3. presenza biglietteria - Alla fermata (impianto non presenziato): 1. presenza pensilina 2. presenza emettitrice	- n. stazioni con sala attesa / n. tot. stazioni - n. stazioni con servizi igienici / n. tot. stazioni - n. stazioni con biglietteria / n. tot. stazioni - n. fermate con presenza pensilina / n. tot. fermate - n. fermate con presenza emettitrice / n. tot. fermate - % di soddisfazione del fattore Comfort sul percorso (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
6) Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	1. trasporto bici al seguito 2. treni attrezzati con servizi mini bar 3. biglietterie con servizi diversificati	- n. treni con trasporto bici / n. tot. treni - n. treni con mini bar / n. tot. treni - n. biglietterie con servizi diversificati / n. totale biglietterie - % di soddisfazione del fattore Servizi aggiuntivi (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
7) Servizi per disabili	4. mezzi attrezzati 5. servizi igienici attrezzati in stazione	- n. treni al giorno medio ferialo con carrozze attrezzate / n. totale treni al giorno medio - n. servizi igienici attrezzati in stazione / n. totale servizi igienici in stazione - % di soddisfazione del fattore Servizi per disabili			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua

		(2)*			
8) Informazione alla clientela	6. stazioni con cartelli arrivi/part. 7. carrozze con impianto diffusione sonora 8. treni con addetti dotati di cellulare 9. diffusione carta servizi	- n. stazioni con cartelli arrivi - partenze / n. tot. stazioni (in percentuale) - n. carrozze con diff. sonora / n. tot. carrozze - n. treni con addetti dotati di cellulare / n. totale treni - n. copie carta dei servizi diffuse - % di soddisfazione del fattore Informazione alla clientela (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
9) Aspetti relazionali e di comunicazione	1. comportamento del personale 2. riconoscibilità	- n. reclami su comportamento / n. reclami totale - n. addetti con cartellino / n. totale addetti - % di soddisfazione del fattore aspetti relazionali (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
10) Livello di servizio commerciale e nel front office	3. Punti vendita 4. Trattamento reclami 5. Archi orari di apertura biglietterie 6. Vendita telematica abbonamenti	- n. punti vendita - n. reclami / n. tot. viaggiatori - n. reclami evasi / n. tot. reclami - n. biglietterie aperte 24 ore / n. tot. biglietterie (in percentuale) - n. biglietterie aperte 14 ore / n. tot. biglietterie (in percentuale) - n. biglietterie aperte 7 ore / n. tot. biglietterie (in percentuale) - Tempo massimo consegna abbonamenti a domicilio - Tempo massimo di risposta ai reclami - % di soddisfazione del fattore Livello di servizio commerciale (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
11) Integrazione modale	7. Vendita biglietti di altri operatori 8. Coincidenze con comparto	- n. biglietterie con vendita biglietti di altri operatori / n. totale biglietterie (in percentuale) - n. treni in coincidenza / n. totale treni - % di soddisfazione del fattore Intermodalità (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua
12) Attenzione all'ambiente	9. Treni/km. effettuati con trazione elettrica	- Treni km. effettuati con trazione elettrica / tot. treni Km. effettuati (in percentuale) - % di soddisfazione del fattore Ambiente (2)*			Base dati aziendale Sondaggio Calcolo media su base annua

Nota per la compilazione della carta da parte delle aziende:
 Tutti i fattori, gli indicatori e le unità di misura di cui alla presente scheda debbono essere riportati nella carta aziendale. Gli standard e gli standard obiettivo sono determinati annualmente.
 Il livello minimo obbligatorio degli standard e degli standard obiettivo è quello previsto per l'anno di riferimento nel/i contratto/i di servizio stipulato/i da ciascuna azienda, ciò fermo restando che gli standard previsti nei contratti di servizio sono definiti nel rispetto degli standard di qualità dei servizi minimi stabiliti in sede di Conferenza dei servizi di cui all'articolo 5 della legge regionale 42/1998.. Nel caso in cui il contratto di servizio non preveda alcuni fattori e indicatori di cui alla presente scheda, questi ultimi debbono comunque essere previsti nella carta aziendale stabilendo i relativi standard e standard obiettivo a discrezione dell'azienda. Nel caso in cui il/i contratto/i di servizio stipulato/i dall'azienda prevedano fattori, indicatori e standard non previsti nella presente scheda, detti fattori e indicatori debbono essere obbligatoriamente riportati nella carta aziendale ed i relativi standard rappresentano il livello minimo obbligatorio.
 (1)* salvo diversa e più specificata indicazione del contratto di servizio
 (2)* la percentuale di soddisfazione è calcolata sulla base degli esiti delle indagini di customer satisfaction di cui alla scheda 2. della presente parte settima.

2. indagini di customer satisfaction

L'azienda si impegna, almeno una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- 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) Informazioni alla clientela
- 8) Aspetti relazionali e di comunicazione
- 9) Livello di servizio commerciale e nel front office
- 10) Integrazione modale
- 11) Attenzione all'ambiente

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggio, secondo quanto previsto nella scheda 3. della presente parte settima.

3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

- Versione integrale della carta dei servizi:

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

La versione integrale della carta è inoltre consultabile sul seguente sito internet

Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della carta dei servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni (cartacee) che si rendessero necessarie. La versione telematica della carta consultabile su Internet è costantemente aggiornata in tempo reale.

- Versione ridotta della carta dei servizi:

L'azienda si impegna inoltre a pubblicare e diffondere con cadenza annuale versioni ridotte della carta dei servizi, aventi funzioni pubblicitarie e di comunicazione, contenenti almeno i seguenti elementi: indice della versione integrale della carta dei servizi, modalità di reperimento e consultazione della stessa versione integrale, estratto delle parti quarta, quinta, sesta (con le indicazioni relative all'URP ed alla procedura dei reclami) e settima (con le indicazioni relative agli standard di qualità ed agli standard obiettivo, nonché ai risultati delle rilevazioni previste nella parte settima scheda 1. e 2.) dello schema tipo della Carta dei servizi approvato dal Consiglio regionale.

L'azienda si impegna a diffondere la versione ridotta della carta nelle autostazioni e nei principali punti vendita in un numero di copie non inferiore, nel primo anno di pubblicazione della carta, al numero degli abbonamenti mensili

venduti dall'azienda medesima nel mese di ottobre dell'anno precedente a quello di pubblicazione + il numero degli abbonamenti settimanali venduti dall'azienda nella prima settimana del mese di ottobre dell'anno precedente a quello di pubblicazione. Detta versione ridotta deve comunque sempre risultare disponibile presso le sedi aziendali.

4. certificazione di qualità

L'azienda si impegna ad ottenere la certificazione Vision 2000 con la previsione di procedure di gestione e controllo riportanti esplicitamente quanto previsto nel contratto di servizio e negli standard stabiliti dalla Regione Toscana.

5. copertura assicurativa

L'azienda fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per i danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'azienda. Ciò nel rispetto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del Programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

Nella carta sono esplicitate le fattispecie che danno luogo a forme di risarcimento, le relative procedure, i termini ed i soggetti a cui gli utenti debbono rivolgersi.

6. Osservatorio aziendale della qualità

Funzioni:

- 1) monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella 1. ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- 2) monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella 2. (customer satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;
- 3) raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico - gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione piani di efficientamento aziendali;
- 4) catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti pervenuti all'azienda e trasmessi dall'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- 5) raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- 6) predisposizione di report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede 1.e 2. ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione e standard e standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- 7) trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico - gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'art.21 della L.R.42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.