

# **CARTA DELLA MOBILITÀ**

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

2<sup>a</sup> edizione – anno 2007

**VERSIONE RIDOTTA**

**INDICE**

<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b> .....	<b>3</b>
<b>MODALITÀ DI REPERIMENTO E CONSULTAZIONE DELLA VERSIONE INTEGRALE</b> .....	<b>3</b>
<b>DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ</b> .....	<b>4</b>
<b>1. LA STRUTTURA DELLA SOCIETÀ</b> .....	<b>4</b>
<b>2. GRAFO DELLA RETE ATAF&amp;LI-NEA Scarl</b> .....	<b>5</b>
<b>3. SETTORI OPERATIVI DELLA SOCIETÀ' E PERSONALE ADDETTO (DATI AL 31/12/06)</b> .....	<b>6</b>
<b>4. PARCO MEZZI E LOGISTICA AZIENDALE (DATI AL 31/12/06)</b> .....	<b>6</b>
<b>L'OFFERTA COMMERCIALE</b> .....	<b>7</b>
<b>1. SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI MEDESIMI</b> .....	<b>7</b>
<b>2. SERVIZIO PRENOTAZIONE</b> .....	<b>9</b>
<b>3. IL SISTEMA TARIFFARIO</b> .....	<b>10</b>
<b>4. ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO</b> .....	<b>14</b>
<b>5. TRASPORTO BAGAGLI</b> .....	<b>15</b>
<b>6. TRASPORTO ANIMALI</b> .....	<b>15</b>
<b>7. SERVIZIO INFORMAZIONI</b> .....	<b>16</b>
<b>LE CONDIZIONI DI VIAGGIO</b> .....	<b>17</b>
<b>1. DOVERI DEGLI UTENTI</b> .....	<b>17</b>
<b>2. VERIFICA DEI TITOLI DI VIAGGIO E SANZIONI</b> .....	<b>17</b>
<b>3. NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI</b> .....	<b>18</b>
<b>4. DIRITTI DELLA CLIENTELA</b> .....	<b>19</b>
<b>5. OGGETTI SMARRITI</b> .....	<b>19</b>
<b>6. RIMBORSI ALLA CLIENTELA</b> .....	<b>20</b>
<b>RELAZIONI CON LA CLIENTELA</b> .....	<b>22</b>
<b>1. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b> .....	<b>22</b>
<b>2. PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI ESTERNE (RECLAMI E RICHIESTE DELLA CLIENTELA)</b> .....	<b>22</b>
<b>3. NUMERO VERDE DELLA REGIONE TOSCANA</b> .....	<b>23</b>
<b>GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA</b> .....	<b>24</b>
<b>1. FATTORI DI QUALITÀ</b> .....	<b>24</b>
<b>2. MONITORAGGIO QUANTITATIVO</b> .....	<b>28</b>
<b>3. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION</b> .....	<b>29</b>
<b>4. EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>29</b>
<b>5. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ</b> .....	<b>30</b>
<b>6. OSSERVATORIO AZIENDALE DELLA QUALITÀ</b> .....	<b>30</b>
<b>7. COPERTURA ASSICURATIVA</b> .....	<b>31</b>
<b>8. GARANZIA SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERO</b> .....	<b>31</b>
<b>9. PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI</b> .....	<b>31</b>

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La **Carta dei Servizi** è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di **Carta della Mobilità** ed è redatta in attuazione delle disposizioni nazionali e regionali riportate nel paragrafo successivo. L'adozione della Carta della Mobilità non rappresenta semplicemente l'adeguamento ad un obbligo normativo, ma costituisce un importante momento di dialogo con il pubblico, una verifica e uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio offerto.

La carta della Mobilità è un 'patto' che l'azienda stipula con gli utenti, mostrando con chiarezza i mezzi che ha a disposizione, riportando i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction che mette in evidenza sia i punti di forza che le criticità del servizio, esplicitando in modo puntuale gli standard qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'attività e definendo gli obiettivi di miglioramento per il futuro.

La scarl ATAF&LI-NEA ha adottato una Carta della Mobilità integrata a partire dall'anno successivo alla stipula del contratto di servizio con la Provincia di Firenze, e la presente è la 2<sup>a</sup> edizione pubblicata.

### MODALITÀ DI REPERIMENTO E CONSULTAZIONE DELLA VERSIONE INTEGRALE

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 tutte le sedi aziendali e tutti i punti presenziati 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 parte prima della presente carta ed alle altre associazioni eventualmente presenti a livello locale

La versione integrale è inoltre consultabile sul sito della società, [www.ataf-linea.it](http://www.ataf-linea.it) e sui siti internet delle due aziende consorziate ([www.ataf.net](http://www.ataf.net) e [www.li-nea.it](http://www.li-nea.it)).

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

## DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ

### 1. LA STRUTTURA DELLA SOCIETÀ

ATAF&LI-NEA è la società consortile a responsabilità limitata che si è aggiudicata la gestione del TPL nell'area metropolitana a seguito della gara indetta dalla Provincia di Firenze ed è composta dalle aziende ATAF S.p.A., che detiene l'83.13% del capitale sociale, e LI-NEA S.p.A. che detiene il restante 16.87%.

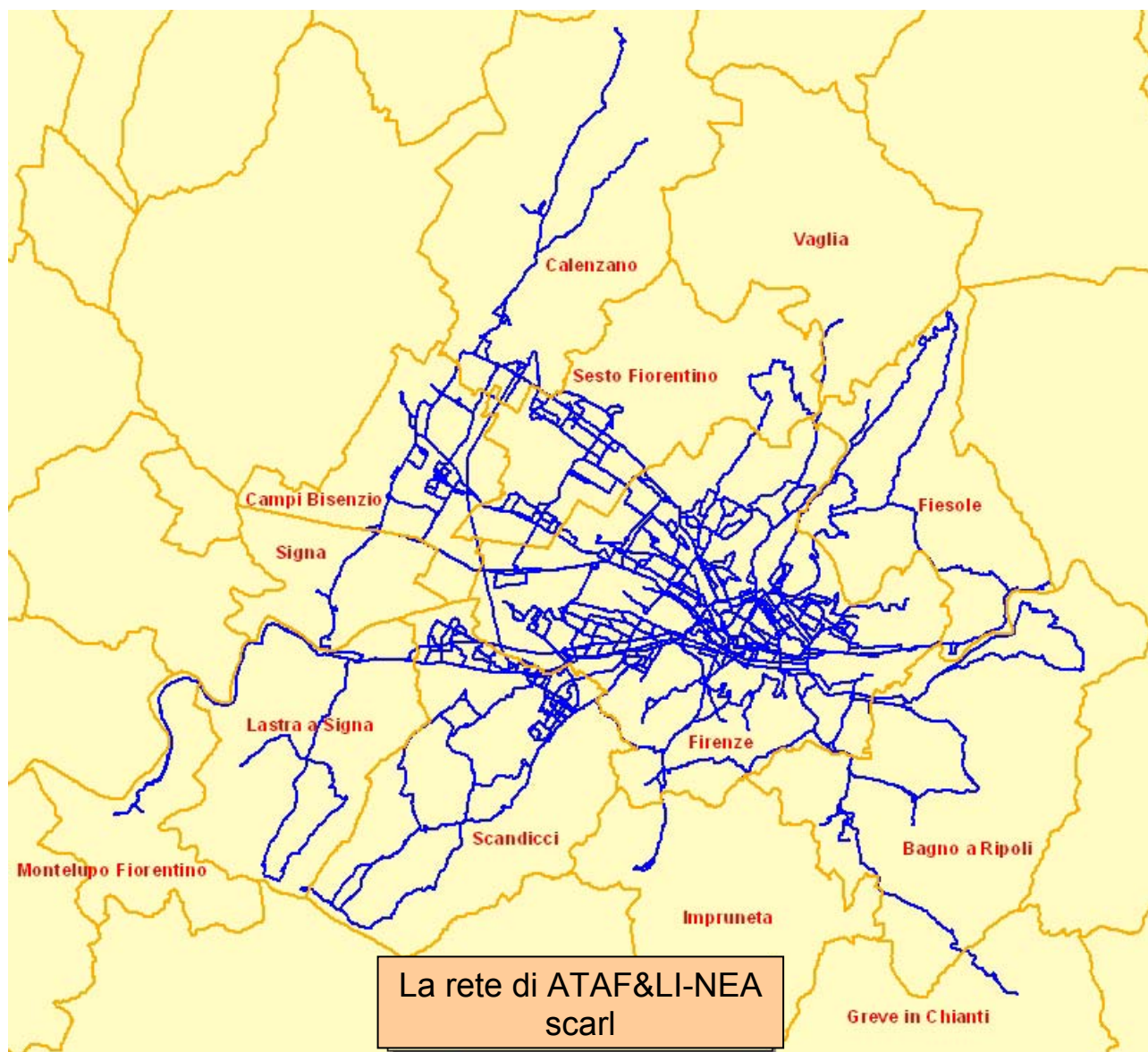
Utilizzando personale e mezzi delle due consorziate, dal 1° aprile 2005 la nuova società è al servizio dei cittadini nei Comuni di Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montelupo Fiorentino, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia.

ATAF&LI-NEA è di gran lunga la maggiore realtà societaria operante nel settore del trasporto pubblico su gomma nella nostra Regione. Infatti, nel corso del 2006 sono stati percorsi circa 23.000.000 chilometri con una forza di circa 1.250 autisti ed oltre 530 veicoli, suddivisi fra le diverse tipologie e localizzati in 8 fra depositi e luoghi di sosta.

#### QUOTE DI PARTECIPAZIONE – ANNO 2006

ATAF Spa	83.13%
LI-NEA Spa	16.87%

**2. GRAFO DELLA RETE ATAF&LI-NEA Scarl**



**Area servita**

Comuni di Firenze, Sesto Fiorentino, Scandicci, Campi Bisenzio, Bagno a Ripoli, Fiesole, Calenzano, Impruneta, Montelupo Fiorentino, Vaglia, Signa, Lastra a Signa e Greve in Chianti, per un totale di 794 kmq

Lunghezza della rete = 647Km

Chilometri di servizio offerti = 23.212.566,58 Km

Posti\*km offerti nel giorno feriale medio invernale = 7.653.415

Posti\*km offerti nel giorno feriale medio estivo = 5.918.657

Passeggeri trasportati nell'anno 2006 = 85.891.861

(dati al 31/12/2006)

**3. SETTORI OPERATIVI DELLA SOCIETA' E PERSONALE ADDETTO (DATI AL 31/12/06)**

SETTORE	PERSONALE ADDETTO		
	ATAF S.p.A.	LI-NEA S.p.A	ATAF&LI-NEA scarl
Movimento	1093	168	1261
Amministrazione	102	10	112
Manutenzione	161	0 (data in appalto esterno)	161
In attesa di collocazione	9	0	9
<b>Totale</b>	<b>1365</b>	<b>178</b>	<b>1543</b>

ATAF&LI-NEA scarl ha delegato ad ATAF S.p.A. le seguenti attività:

- gestione della vigilanza a bordo delle vetture
- gestione del procedimento sanzionatorio ed incasso delle sanzioni amministrative
- gestione dell'attività informativa e commerciale

**4. PARCO MEZZI E LOGISTICA AZIENDALE (DATI AL 31/12/06)**

PARCO MEZZI SOCIETA'	
Autobus utilizzati totale:	549
di cui:	
autobus urbani	536
autobus suburbani	0
autobus interurbani	0
autobus gran turismo	13
E di cui:	
Autobus da 0 a 3 anni	138
Autobus da 3 a 8 anni	195
Autobus da 8 a 15 anni	143
Autobus con più di 15 anni	60
Depositi mezzi	9
Autostazioni	0
Fermate attrezzate con pensilina	248

## L'OFFERTA COMMERCIALE

### 1. SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI MEDESIMI

SERVIZI OFFERTI NEL 2006 (dati al 31/12/2006)	ATAF&LI-NEA
<b>SERVIZI DI LINEA A FREQUENZA</b>	22.495.415,65
<b>SERVIZI DI LINEA AD ORARIO FISSO</b>	212.568,091
<b>SERVIZI A DOMANDA</b>	327.537,251
<b>SERVIZI DISABILI</b>	168.754,755
<b>SERVIZI SPECIALI</b>	8.290,836

Per usufruire dei servizi di trasporto di ATAF&LI-NEA i clienti devono attenersi alle "condizioni generali di trasporto" in vigore. In particolare i clienti sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido ed idoneo che deve essere conservato fino al momento della discesa dalla vettura.

In virtù della specificità dei servizi a domanda (Personalbus), per disabili, Volainbus e noleggio le modalità di fruizione degli stessi sono descritte nei paragrafi successivi.

#### 1.a. SERVIZI A DOMANDA

Con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto in zone a bassa densità abitativa, tradizionalmente poco servite dai trasporti pubblici, dal 1996 ATAF si è impegnata a studiare un servizio che fosse tecnicamente, organizzativamente ed economicamente sostenibile e contemporaneamente rispondesse alle esigenze dei clienti.

##### *PERSONALBUS CAMPI BISENZIO (LINEA 60)*

Il Servizio Personalbus® è attivo nel comune di Campi Bisenzio dal lunedì al sabato dalle 6:30 alle 20:00.

Chiamando il numero verde 800 019794 (per le chiamate da rete fissa nel distretto di Firenze) o il numero unico 199 500794 (per le chiamate fuori distretto e dalla rete mobile) dalle ore 6:00 alle ore 13:30 dal lunedì al venerdì, i clienti possono richiedere una o più corse indicando il giorno o i giorni di interesse, la fermata di partenza e quella di arrivo e l'orario desiderato.

Sulla base di tutte le richieste pervenute il software applicativo dedicato stabilisce gli orari e gli itinerari del servizio. Gli orari, la fermata di partenza o quella di arrivo potranno subire delle piccole modifiche rispetto alle richieste per poter soddisfare il maggior numero possibile di clienti.

Per sapere se e come la propria prenotazione potrà essere soddisfatta è necessaria la conferma dell'operatore:

- per corse da effettuarsi nel giorno stesso della richiesta la conferma viene data immediatamente;
- per corse da effettuarsi nei giorni successivi alla telefonata la conferma deve essere richiesta chiamando dalle 12.00 alle 13.30 del giorno precedente la data della corsa.

##### *PRONTOBUS PORTA ROMANA (linee 38a/b/c e 42)*

Il servizio opera tutti i giorni nella zona di Porta Romana, su due linee (38 e 42) che percorrono 4 possibili itinerari.

Ogni giorno feriali sono garantite delle corse fisse per soddisfare le esigenze di mobilità che si presentano quotidianamente, mentre nelle fasce orarie di seguito riportate le corse si effettuano solo su prenotazione al numero verde 800 019794 (per le chiamate da rete fissa nel distretto di Firenze) o al numero unico 199 500794 (per le chiamate fuori distretto e dalla rete mobile).

Nei giorni festivi non vengono effettuate corse fisse ed il servizio si svolge solo su prenotazione.

Il servizio di prenotazione è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 6,15 alle ore 19,45.

Fasce orarie in cui il servizio può essere prenotato: 9:40-10:50, 11:10-11:40, 15:30-17:10, 17:30-19:10, 20:10-21:00.

**NOTE SUL SERVIZIO**

Oltre alle corse fisse e a quelle prenotate presso la centrale operativa di ATAF S.p.A., possono essere richieste ai conducenti in sosta (P.ta Romana) corse non previste che dovranno comunque essere autorizzate in tempo reale dalla centrale operativa.

**PERSONALBUS SESTO FIORENTINO (linea 64)**

Il servizio opera nel comune di Sesto Fiorentino su un itinerario fisso; inoltre, previa prenotazione al numero verde 800 019794 (per le chiamate da rete fissa nel distretto di Firenze) o al numero unico 199 500794 (per le chiamate fuori distretto e dalla rete mobile), è possibile richiedere la corsa con salita e/o discesa su tre possibili estensioni (effettuate solo su esplicita richiesta dell'utenza) dell'itinerario fisso. Il servizio ha una frequenza di circa 30 minuti.

Gli utenti, per richiedere questo servizio, devono effettuare la richiesta al numero verde o al numero unico, indicando il giorno, l'orario, il luogo di partenza e di destinazione, scegliendo fra le fermate esistenti.

Il servizio di prenotazione è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 6,00 alle ore 13,30. Le corse devono essere prenotate non oltre le 13:00 del giorno precedente la data di effettuazione della corsa.

**NOTE SUL SERVIZIO**

Questo servizio presenta un discreto grado di flessibilità tale da consentire di raggiungere in maniera celere e cadenzata la Stazione di Sesto Fiorentino e garantire la coincidenza con le principali direttrici del trasporto pubblico (linee 2, 18, 28, 96, 97).

**1.b. SERVIZIO DISABILI**

ATAF&LI-NEA promuove la mobilità di persone con difficoltà motorie attraverso:

- I. il servizio speciale per disabili (linea 99)
- II. l'utilizzo esclusivo<sup>1</sup> di mezzi "accessibili" (dotati di pianale ribassato e pedana per la carrozzina) su un gruppo di linee dette "Linee accessibili" affinché sia garantita la loro adeguatezza alle esigenze di chi ha difficoltà motorie.
- I. ATAF&LI-NEA effettua un servizio di trasporto speciale rivolto a persone disabili utilizzando autobus appositamente attrezzati, guidati da personale qualificato. Il servizio garantisce lo spostamento del disabile insieme ad un accompagnatore che lo assista, dall'abitazione a destinazioni di interesse quali scuola, lavoro, centri di riabilitazione, culturali e ricreativi. Per usufruire del servizio l'interessato o chi per esso deve presentare richiesta scritta e documentata a: **Direzione ATAF S.p.A. V.le dei Mille, 115 50131 Firenze**

Nella richiesta devono essere specificati:

- il luogo d'origine e di destinazione;
- l'orario richiesto;
- il tipo di servizio richiesto - regolare (ad esempio tutti i giorni della settimana) o sporadico;
- il recapito a cui contattare il richiedente o chi per esso.

Le richieste vengono soddisfatte nei limiti delle risorse disponibili.

Per ulteriori informazioni rivolgersi allo 055-5650486 oppure al 348/7679143

**CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Bus utilizzati	7 minibus
Bus attrezzato	6 posti seduti e 2 carrozzine
Orario del servizio	6.30 – 19.00
Giorni di effettuazione del servizio	dal lunedì al sabato (no festivi)

**II. LINEE ACCESSIBILI**

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 18, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 29, 30, 31/32, 33, 34, 44, 36, 55, 56, 57, 58, 64, 65, 80, 97, 303 e D
--

<sup>1</sup> Salvo causa di forza maggiore che renda impossibile l'utilizzo di suddetti mezzi.

**1.c. NAVETTA AEROPORTO (SERVIZIO VOLAINBUS)**

Per accedere al servizio Volainbus (navetta aeroporto di Peretola - Firenze) i clienti devono dotarsi e convalidare a bordo l'apposito biglietto Volainbus (€ 4,50) che può essere acquistato anche dall'autista del mezzo senza alcun sovrapprezzo. I titolari di abbonamenti mensili ed annuali ATAF&LI-NEA, purché in corso di validità, possono usufruire del servizio con l'abbonamento stesso.

**1.d. SERVIZIO DI NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE**

LI-NEA S. p. A offre anche servizi di noleggio con conducente. Dispone di 13 bus di nuova fabbricazione dotati di tutti i comfort per poter affrontare in assoluta comodità anche le più impegnative trasferte chilometriche.

I mezzi offrono a bordo: impianto automatico di climatizzazione, sedili reclinabili, impianto Hi-Fi con video riproduttore, frigobar e toilette (2 bus su 13).

Il personale di guida, adeguatamente preparato, è dotato di telefono cellulare aziendale per poter comunicare sempre e dovunque con il personale dell'Ufficio Noleggi.

Tutti coloro che vorranno prenotare un servizio di noleggio o semplicemente avere delle informazioni, potranno farlo telefonando all'Ufficio Noleggi tel. 055/7355711, inviando una richiesta di preventivo via fax allo 055/7355777 o in alternativa compilando l'apposito modulo presente sul sito internet [www.li-nea.it](http://www.li-nea.it).

**2. SERVIZIO PRENOTAZIONE**

ATAF&LI-NEA effettua esclusivamente servizio di trasporto pubblico in ambito urbano: pertanto, ad eccezione dei suddetti servizi a domanda, il servizio di prenotazione non viene offerto.

### 3. IL SISTEMA TARIFFARIO

Con riferimento alla validità dei titoli di viaggio dal 1 aprile 2005 è stato introdotto il concetto di "lotto", che individua aree geografiche omogenee in cui i servizi di trasporto sono affidati ad un operatore unico. I lotti della provincia di Firenze sono:

- LOTTO1: **area metropolitana di Firenze** (ATAF&LI-NEA)
- LOTTO2: **lotto Mugello - Val di Sieve** (AUTOLINEE MUGELLO VAL DI SIEVE)
- LOTTO3: **lotto Chianti – Valdarno** (AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO)
- LOTTO4: **Area del Comprensorio di Empoli** (AUTOLINEE PIUBUS)

Il lotto metropolitano di Firenze è il polo di attrazione principale, in esso transitano e si attestano servizi provenienti dagli altri lotti della provincia di Firenze e da lotti esterni alla provincia.

I titoli di viaggio ATAF&LI-NEA consentono di viaggiare sui mezzi di trasporto del lotto metropolitano di Firenze e sui servizi extraurbani che vi transitano con le modalità indicate di seguito.

#### 3.1 TITOLI INTEGRATI E SPECIALI

NOME	CARATTERISTICHE	TARIFFA	AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE
<b>Pegaso mensile, annuale giornaliero</b>	<p>Abbonamento personale che consente di utilizzare qualsiasi vettore disponibile che collega due località scelte dall'utente nell'ambito della rete dei trasporti regionali per il periodo di validità riportato sul titolo.</p> <p>E' possibile estendere la validità dell'abbonamento alle reti urbane della città di partenza e/o arrivo del viaggio usufruendo di uno sconto sul prezzo.</p> <p>Per acquistare l'abbonamento mensile e annuale è necessario possedere la Tessera Pegaso rilasciata dalle aziende di trasporto extraurbano aderenti all'iniziativa.</p>	<p>Reti di trasporto urbane e tratte extraurbane della Regione Toscana specificate sulla tessera e/o sul titolo del viaggio Pegaso</p>	Variabile a seconda delle opzioni scelte
<b>Passepartour</b>	<p>Biglietto integrato, valido 24 ore dal momento della validazione, che permette di utilizzare i servizi di ATAF&amp;LI-NEA e quelli di City Sightseeing. È possibile acquistare il biglietto anche a bordo dei mezzi City Sightseeing.</p>	<p>Intero € 22,00 Ridotto (fino a 15 anni non compiuti) € 11,00</p>	Bus urbani ATAF&LI-NEA e bus City Sightseeing.
<b>Iris Ticket 1 giorno</b>	<p>Abbonamento integrato personale valido fino alle ore 1.00 a.m. del giorno successivo alla convalida, deve essere convalidato prima dell'utilizzo.</p> <p>Il nome e data di nascita dell'intestatario devono essere indicati nell'apposito spazio.</p> <p>Deve essere accompagnata da un documento di identità. Consente di usufruire di sconti e agevolazione per musei e servizi di interesse turistico.</p>	<p>8,00€ Intero 5,00€ junior (fino 14 anni)</p>	Bus urbani ed extraurbani e treni ordinari Trenitalia (2 <sup>a</sup> cl) sul territorio delle province di Firenze e Prato. Escluso il servizio Volainbus.
<b>Iris Ticket 3 giorni</b>	<p>Abbonamento integrato personale valido fino alle ore 1.00 a.m. del quarto giorno successivo alla convalida, deve essere convalidato prima dell'utilizzo.</p> <p>Il nome e data di nascita dell'intestatario devono essere indicati nell'apposito spazio.</p> <p>Deve essere accompagnata da un documento di identità. Consente di usufruire di sconti e agevolazione per musei e servizi di interesse turistico.</p>	<p>23,00€ Intero 12,00€ junior (fino 14 anni)</p>	Bus urbani ed extraurbani e treni ordinari Trenitalia (2 <sup>a</sup> cl) sul territorio delle province di Firenze e Prato. Escluso il servizio Volainbus.
<b>VolainBus</b>	<p>Valido per 1 corsa da o per l'Aeroporto di Peretola sulla linea "VolainBus" esercitata in pool da ATAF S.p.A. e SITA S.p.A.</p>	€ 4,50	Valido esclusivamente su detta linea

**3.2 – INTEGRAZIONE TARIFFARIA**

Tipologia	NOTE
Integrazione tariffaria Unico Firenze	Limitatamente all'area del Comune di Firenze è possibile usufruire dei servizi di trasporto extraurbani su gomma e dei servizi Trenitalia (solo tra le stazioni metropolitane) utilizzando i titoli di viaggio ATAF&LI-NEA regolarmente convalidati sulle apposite validatrici poste a bordo dei mezzi o alle stazioni ferroviarie.
Integrazione tariffaria servizi dei lotti: Area metropolitana di Firenze, Mugello – Val di Sieve, Chianti – Valdarno	Nell'area del lotto metropolitano limitatamente alle tratte in cui si sovrappongono le linee urbane (quelle del lotto metropolitano) con le linee extraurbane del lotto Mugello Val di Sieve e del lotto Chianti Valdarno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• possono essere utilizzati titoli di viaggio ATAF&amp;LI-NEA, purché accompagnati da una tessera personale, per usufruire dei servizi extraurbani dei lotti di cui sopra.</li> <li>• possono essere utilizzati titoli di viaggio extraurbani del lotto Mugello - Val di Sieve e del lotto Chianti-Valdarno, per usufruire dei servizi del lotto metropolitano.</li> </ul>
Impruneta - Firenze	Nella tratta Impruneta (capoluogo) - Firenze (Largo Alinari) possono essere utilizzati titoli di viaggio ATAF&LI-NEA sui servizi extraurbani del lotto Chianti Valdarno (società ACV). Per usufruire dei servizi extraurbani i titoli di viaggio ATAF&LI-NEA devono essere convalidati a bordo dei mezzi extraurbani.

NOTA / altri titoli integrati e/o di lotto sono allo studio.

**3.3 TITOLI DI VIAGGIO AZIENDALI** (ove non sia indicato diversamente sono utilizzabili nell'intero lotto metropolitano)

NOME	CARATTERISTICHE	TARIFFA €	AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE
<b>Valido 70'</b>	Valido 70 minuti dal momento della convalida	1,20	escluso Volainbus
<b>Biglietto a bordo 70 minuti</b>	Valido 70 minuti dal momento della convalida è venduto dall'autista	2,00	escluso Volainbus
<b>Valido 80'</b>	Viene venduto tramite la rete dei parchimetri di Firenze Parcheggi. Vale 80' dall'emissione e non deve essere convalidato	1,20	escluso Volainbus
<b>Multiplo 4 biglietti da 70'</b>	È un carnet costituito da 4 biglietti orari validi 70 minuti dal momento della convalida. Il biglietto multiplo può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente (massimo 4) e in tal caso deve essere convalidato tante volte quanti sono i viaggiatori. (Rinchi lo vuole levare)	4,50	escluso Volainbus
<b>Carta Agile 10</b>	Carta Agile è la carta elettronica che nel suo chip di memoria contiene un carnet di 10 biglietti da 70 minuti. Per convalidare il biglietto occorre accostare Carta Agile alla zona indicata della validatrice e in un attimo la corsa viene scalata. Può essere utilizzata da più persone contemporaneamente: in tal caso deve essere convalidata tante volte quanti sono i viaggiatori. La Carta Agile è valida 12 mesi a partire dal primo utilizzo.	10,00	Vedi nota in calce <sup>2</sup>
<b>Carta Agile 20</b>	Carta Agile è la carta elettronica che nel suo chip di memoria contiene un carnet di 21 biglietti da 70 minuti. Per convalidare il biglietto occorre accostare Carta Agile alla zona indicata della validatrice e in un attimo la corsa viene scalata. Può essere utilizzata da più persone contemporaneamente: in tal caso deve essere convalidata tante volte quanti sono i viaggiatori. La Carta Agile è valida 12 mesi a partire dal primo utilizzo.	20,00	Vedi nota in calce <sup>5</sup>
<b>24 ore</b>	Valido 24 ore dal momento della convalida.	5,00	escluso Volainbus
<b>3 giorni.</b>	Abbonamento personale valido 3 giorni dal momento della convalida e fino alle 24.00 del giorno di scadenza.	12,00	escluso Volainbus

<sup>2</sup> Al momento il titolo elettronico Carta Agile non può essere utilizzato sulle linee 5, 15, 21, 34, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 56, 61, 62, 63, 64, 65, 70, 72, 721, 722, 723, 74, 76, 83, 86, 90, 91, 92, 94, 96, 97, 303, S. La sua validità sarà progressivamente estesa anche ad esse.

NOME	CARATTERISTICHE	TARIFFA €	AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE
<b>Abbonamento plurigiornaliero</b>	Abbonamento personale valido per un numero di giorni compreso tra 2 e 7 riservato a gruppi/ comitive di almeno 10 persone, incluso l'accompagnatore. Il di validità è indicato sul tagliando stesso. È prevista anche una tariffa ridotta per studenti	Variabile: tariffe ridotte per gli studenti sotto i 26 anni	Può essere utilizzato sul servizio Volainbus se la validità è di almeno 30 gg
<b>Abbonamento Mensile studenti</b>	Valido per il mese solare indicato sul tagliando. Riservato agli studenti nei limiti previsti. Deve essere accompagnato dalla tessera Studenti.	23,00	
<b>Abbonamento Mensile lavoratori</b>	L'abbonamento è riservato ai lavoratori (dipendenti, atipici e precari) in possesso di valida tessera personale lavoratori. Può essere utilizzato esclusivamente per gli spostamenti casa-lavoro sull'itinerario e sulle linee (max 3 linee) prescelte. L'abbonamento è composto dalla matrice (primo tagliando) e da un tagliando per ogni giorno feriale (sabato incluso) del mese a cui si riferisce. Sulla matrice deve essere riportato il numero della tessera personale. La matrice deve essere validata al primo utilizzo dell'abbonamento insieme al primo tagliando utilizzato. La matrice deve essere conservata integra per il periodo di validità dell'abbonamento e va esibita, durante la verifica, unitamente alla tessera personale e al tagliando del giorno di riferimento. Ciascun tagliando dà diritto a 2 viaggi di 90 minuti con le modalità riportate sulla tessera personale lavoratori. Il tagliando deve essere convalidato all'inizio di ogni spostamento casa-lavoro e deve essere conservato per l'intera durata del viaggio. Non è cedibile. Nel caso di domenica lavorativa dovrà essere utilizzato il tagliando del giorno di riposo infrasettimanale precedente.	20,00	
<b>Abbonamento Annuale ordinario</b>	Valido per un intero anno solare. L'abbonamento è personale. Foto, nome e cognome di chi lo utilizza sono riportati sull'abbonamento.	310,00	
<b>Abbonamento Annuale studenti</b>	Valido per 12 mesi riservato agli studenti nei limiti previsti. L'abbonamento è personale: foto, nome e cognome di chi lo utilizza sono riportati sull'abbonamento. È possibile prenotare l'abbonamento in circa 40 punti vendita (l'elenco aggiornato è consultabile presso la Sala Clienti e sul sito <a href="http://www.ataf-linea.it">www.ataf-linea.it</a> )	185,00	
<b>Ordinario annuale FATA</b>	Abbonamento personale annuale valido 12 mesi riservato ai titolari di Carta FATA in corso di validità. Sull'abbonamento va riportato il numero della Carta FATA a cui si riferisce.	230,00	
<b>Over 65 annuale FATA</b>	Abbonamento valido 12 mesi riservato ai titolari di Carta FATA in corso di validità che abbiano superato i 65 anni di età. Sull'abbonamento va riportato il numero della Carta FATA a cui si riferisce.	150,00	
<b>Over 75 annuale FATA</b>	Abbonamento valido 12 mesi riservato ai titolari di Carta FATA in corso di validità che abbiano superato i 75 anni di età. Sull'abbonamento va riportato il numero della Carta FATA a cui si riferisce.	65,00	

NOTA / I titoli venduti alle tariffe precedenti sono validi senza scadenza.

#### DUPLICATI

Gli abbonamenti annuali e la tessera FATA vengono sostituiti in caso di furto o smarrimento. Per richiedere il duplicato è sufficiente presentare la denuncia di smarrimento o la relativa autocertificazione presso la Sala Clienti e entro alcuni giorni sarà possibile ritirare l'abbonamento sostitutivo.

I titoli di viaggio venduti non vengono rimborsati.

### 3.4 TESSERE DI RICONOSCIMENTO

Le tessere sono documenti speciali che attestano l'appartenenza a determinate categorie, consentono di acquistare particolari titoli di viaggio e devono essere mostrate al verificatore insieme a questi.

Le tessere vengono rilasciate presso la Sala Clienti e il Cral ATAF.

È inoltre possibile richiedere le tessere studenti presso alcune rivendite dislocate sul territorio servito: l'elenco aggiornato delle rivendite è disponibile sul sito aziendale, presso la Sala Clienti e il servizio di informazione telefonica.

Alcune tessere hanno una scadenza specificata sul tagliando altre non hanno scadenza ed il titolare ha l'impegno di comunicare all'azienda ogni variazione dei requisiti che danno diritto al possesso della tessera.

NOME	CARATTERISTICHE	PREZZO €
<b>Tessera Lavoratori</b>	Tessera personale necessaria per l'utilizzo dell'abbonamento lavoratori. La tessera è valida a) 3 anni a decorrere dalla data di emissione nel caso di rapporto di lavoro a tempo indeterminato b) fino al termine della durata del rapporto di lavoro nel caso di lavoro a tempo determinato e comunque non oltre 3 anni dalla sua prima emissione. Se entro tre anni dalla emissione si modificano le condizioni del lavoratore e/o del rapporto di lavoro e/o dello spostamento casa-lavoro, il titolare ha diritto di richiedere la sostituzione della tessera pagando € 0,50. La scadenza della tessera sostitutiva non potrà eccedere i tre anni dalla data di emissione della tessera originaria. Sulla tessera sono indicate le linee ed il percorso sul quale si ha diritto di viaggiare.	9,00
<b>Tessera Studenti</b>	Tessera annuale per abbonamento mensile rilasciata agli studenti aventi diritto. La tessera Studenti è valida 3 anni dalla data di emissione e non oltre il compimento del 26° anno di età.	9,00
<b>Tessera L.R. 100/98</b>	Tessera quinquennale rilasciata presso la Sala Clienti ATAF in seguito alla presentazione della documentazione attestante l'appartenenza alle categorie individuate dalla L.R. 100/98. Sulla tessera vengono indicati i tipi di servizio che possono essere utilizzati.	5,00

### 3.5 TITOLI AGEVOLATI PER PARTICOLARI CATEGORIE

La L. R. 100/98 prevede ed istituisce a favore di determinate categorie titoli di viaggio speciali. L'appartenenza alle categorie previste è certificata dall'apposita Tessera Regionale rilasciata presso la Sala Clienti e presso gli appositi uffici delle altre aziende di trasporto che operano nella regione.

I titoli di viaggio speciali consistono in biglietti e abbonamenti la cui validità è subordinata alla titolarità e al possesso di tessera regionale valida, il cui numero deve essere riportato sul tagliando dei titoli di viaggio.

Tutti i diversi titoli devono essere convalidati all'inizio della prima corsa e sono validi anche per un accompagnatore se questo è specificato nella relativa tessera regionale e sul tagliando.

### DESCRIZIONE DEI TITOLI(ove non sia indicato diversamente sono utilizzabili nell'intero lotto metropolitano)

NOME	CARATTERISTICHE	TARIFFA €	AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE
Biglietto Giornaliero	Valido nel giorno della convalida	1,20	escluso Volainbus
Abbonamento Annuale Rete urbana	Valido fino alla data di scadenza specificata sul tagliando Le diverse tariffe sono applicate a seconda di quanto specificato sulla tessera rilasciata ai sensi della Legge Regionale 100/98	37,00 62,00	escluso Volainbus
Abbonamento Annuale Rete urbana +percorso extraurbano inferiore ai 50Km	Valido fino alla data di scadenza specificata sul tagliando Le diverse tariffe sono applicate a seconda di quanto specificato sulla tessera rilasciata ai sensi della Legge Regionale 100/98 Consente di viaggiare anche sulle linee extraurbane di tipo "celere" se specificato	93,00 155,00	Lotto 1 (escluso Volainbus) e percorso extraurbano fino a 50 Km
Abbonamento Annuale Rete urbana +percorso extraurbano oltre i 50Km	Valido fino alla data di scadenza specificata sul tagliando Le diverse tariffe sono applicate a seconda di quanto specificato sulla tessera rilasciata ai sensi della Legge Regionale 100/98 Consente di viaggiare anche sulle linee extraurbane di tipo "celere" se specificato	139,00 232,00	Lotto 1 (escluso Volainbus) e percorso extraurbano oltre 50 Km.

**4. ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO**
**4.1 PUNTI VENDITA AZIENDALI:**

BIGLIETTERIE AZIENDALI	INDIRIZZO	ORARIO DI APERTURA	SERVIZI
BOX	uscita Stazione SMN, lato P.za Adua	Tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00	- vendita biglietti e abbonamenti mensili - informazioni
Sala Clienti	uscita Stazione SMN, lato P.za Adua	Dal lunedì al venerdì 7.30-19.30 Il sabato dalle ore 7.30-13.30 Chiusa nei giorni festivi.	- rilascio tessere personali studenti e lavoratori e le tessere regionali ex L.R. 100/98 - vendita abbonamenti annuali {ordinari, studenti, ISEE, FATA e quelli ex L.R. 100/98} - vendita abbonamenti plurigiornalieri - vendita biglietti e abbonamenti mensili - vendita biglietti da collezione - riscossione sanzioni amministrative - informazioni, segnalazioni e reclami.
Mugeltravel	C/O Li-nea S.p.A Via I. Newton 45 50018 Scandicci	Mese di Settembre: Dal lunedì al venerdì 9.30-13.00 e 15.30-18.30 Resto dell'anno: Martedì e Venerdì:17.00-18.00	- vendita biglietti e abbonamenti mensili - informazioni

**4.2 PUNTI VENDITA AUTORIZZATI**

PUNTI VENDITA AUTORIZZATI (AL 31/12/2006)	N°
bar	551
Parcometri abilitati alla vendita del biglietto orario <sup>3</sup>	397
edicole	265
tabacchi	234
altro	90
alimentari	62
librerie e cartolerie	56
hotel pensioni camping ostelli	43
circoli e case del popolo	28
ente pubblico	22
operatore turistico	8
<b>TOTALE RIVENDITE</b>	<b>1.756</b>

La lista completa delle rivendite autorizzate è disponibile per la consultazione presso la Sala Clienti (Terminal P.za Stazione –lato Piazza Adua) e sui siti internet agli indirizzi [www.ataf-linea.it](http://www.ataf-linea.it) e [www.ataf.net](http://www.ataf.net).

<sup>3</sup> Sono stati conteggiati solo i parcometri abilitati alla vendita del biglietto orario che hanno effettuata almeno una vendita nel corso del 2006. I parcometri che nel corso del 2006 sono stati abilitati alla vendita del biglietto orario sono stati 451.

#### 4.2.1 COME DIVENTARE RIVENDITORE AUTORIZZATO ATAF&LI-NEA

Per diventare rivenditore autorizzato ATAF&LI-NEA è necessario stipulare un “contratto di concessione vendita titoli di viaggio”.

Per la firma del Contratto sono necessari: ragione sociale, forma giuridica, domicilio fiscale, partita Iva e/o codice fiscale, documento di identità del titolare o del rappresentante legale. Entro una settimana dalla firma del Contratto verrà comunicato all’esercizio commerciale il Codice Rivendita con il quale è possibile effettuare gli ordini di titoli di viaggio.

Per ulteriori informazioni e/o ricevere la visita di un nostro agente che illustri ogni aspetto del rapporto contrattuale rivolgersi a:

ATAF Marketing e Commerciale – Ufficio Distribuzione Titoli  
E\_mail: [distribuzione@ataf.fi.it](mailto:distribuzione@ataf.fi.it)  
tel. 055.5650463/241 Fax. 055.5650362  
(orario dal lunedì al giovedì 8.00-13.00 e 14.00-16.30 e il venerdì 8.00-13.00)

#### 4.3 VENDITA BIGLIETTI A BORDO MEZZI

È possibile acquistare il biglietto valido 60 minuti a bordo degli autobus alla tariffa di € 2,00. La vendita a bordo viene effettuata solo in presenza delle condizioni di sicurezza e di regolarità del servizio ed è sospesa durante le operazioni di verifica dei titoli di viaggio. Di norma l’autista non può dare il resto.

Sul servizio VOLAINBUS la vendita a bordo del biglietto Volainbus (€ 4,50) è effettuata senza limitazione di orario e senza sovrapprezzo.

#### 5. TRASPORTO BAGAGLI

1. 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, purché tenuti chiusi;
  - piccoli strumenti musicali;
  - canne da pesca e sci;
  - fucili da caccia, purché smontati e tenuti nella custodia.
2. I bagagli o pacchi di dimensioni superiori, fino ad 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.
3. Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 80X45X25 ed il peso di Kg. 20.
4. I bagagli ed 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.
5. Fermo restando il divieto e le relative sanzioni di cui appresso relativamente al trasporto di materiali pericolosi, è vietato il trasporto di materiali maleodoranti o che possano sporcare le vetture o dare disturbo ai passeggeri.
6. Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell’Azienda, quando le vetture sono affollate.

#### 6. TRASPORTO ANIMALI

A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei casi ed alle condizioni che seguono.

1. E’ ammesso il trasporto gratuito di:
  - cani guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
  - cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
  - altri animali di piccola taglia purché racchiusi in contenitori di dimensioni ridotte che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l’esterno. I contenitori devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose.
2. Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato od escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento.

3. In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.

**7. SERVIZIO INFORMAZIONI**

Il servizio di informazioni al pubblico è garantito nelle modalità di seguito riportate.

**INFORMAZIONI TELEFONICHE**

800.424500 (da telefono fisso)

199.104245 (da cellulare)

Dal lunedì alla domenica (orario 6.00-21.00)

**INFORMAZIONI E VENDITA DIRETTE PRESSO BOX**

Terminal P.za Stazione – lato Piazza Adua

Dal lunedì alla domenica (orario 7.00-20.00)

**INFORMAZIONI PRESSO SALA CLIENTI**

Informazioni - rilascio abbonamenti e tessere studenti e lavoratori, tessere regionali - pagamento sanzioni - vendita titoli di viaggio per comitive – reclami e richieste

Terminal P.za Stazione – lato P.za Adua

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30

Il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30

**INFORMAZIONI TRAMITE INTERNET**

HTTP: //www.ataf-linea.it; www.ataf.net; www.li-nea.it

e-mail: info@ataf.fi.it

## LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

### PREMESSE

Chiunque usufruisce del servizio offerto da ATAF&LI-NEA scarl è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Trasporto" nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente. Il testo integrale delle Condizioni di Trasporto è consultabile sui siti aziendali [www.ataf-linea.it](http://www.ataf-linea.it), [www.ataf.net.it](http://www.ataf.net.it), [www.li-nea.it](http://www.li-nea.it), presso la Sala Clienti e, in estratto, sui mezzi di ATAF&LI-NEA scarl .

Le fonti normative dalle quali derivano gli obblighi dei viaggiatori e le relative sanzioni sono:

- Legge Regionale n. 42/1998 e s. m.;
- Deliberazione del Consiglio Regionale n. 245 del 19/12/2001;
- D.P.R. n° 753 del 11.07.1980;
- Condizioni di trasporto di ATAF&LI-NEA scarl approvate in data 23/05/2006.

### 1. DOVERI DEGLI UTENTI

1. Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa e ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza
2. Occupare un solo posto a sedere
3. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati
4. Non disturbare gli altri viaggiatori: l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori
5. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto
6. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi
7. Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo
8. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e bagagli
9. Non fumare
10. Non gettare alcun oggetto dai veicoli

### 2. VERIFICA DEI TITOLI DI VIAGGIO E SANZIONI

Gli utenti del servizio sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio, a richiesta del personale di vigilanza incaricato dall'Azienda, sia a bordo delle vetture che alla fermata di discesa.

Il personale incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'Azienda, può operare anche in abiti borghesi e può incassare direttamente, rilasciandone ricevuta, in tutto o in parte l'importo della sanzione amministrativa.

Gli utenti del servizio 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 ad 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 ad € 40,00 oltre alle spese del procedimento: direttamente al verificatore o entro 5 giorni dalla data dell'accertamento presso la Sala Clienti ATAF o tramite bollettino di c/c postale;
- In misura ridotta pari ad € 80,00 oltre alle spese del procedimento: entro 60 giorni dalla data dell'accertamento presso la Sala Clienti o tramite bollettino di c/c postale.

Coloro che dichiarino di essere abbonati, ma non siano in grado di mostrare l'abbonamento, saranno comunque sanzionati. Presentando l'abbonamento personale, regolarmente convalidato in data anteriore a

quella dell' accertamento, presso la Sala Clienti entro i 5 giorni successivi, sarà dovuto solo il pagamento delle spese del procedimento.

Il personale di verifica è incaricato anche di vigilare sull'osservanza degli altri obblighi cui debbono attenersi gli utenti dei servizi di trasporto pubblico su gomma e di emettere, ove necessario, le previste sanzioni.

Il personale di vigilanza incaricato dall'Azienda è qualificato dalla Legge come Pubblico Ufficiale e contesterà le violazioni suddette con apposito verbale di accertamento.

A tal fine il contravventore è tenuto ad 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.

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

- a) pur essendo in possesso del biglietto,
  - abbia ommesso di convalidarlo non appena salito in vettura, oppure
  - il biglietto orario sia utilizzato oltre il tempo di validità, oppure
  - sul biglietto siano apposte più convalide di quelle previste dalla tipologia del titolo, oppure
  - il biglietto presenti segni di alterazione o contraffazione;
- b) pur essendo in possesso di abbonamento,
  - non lo abbia convalidato o compilato come previsto, oppure
  - l'abbonamento sia scaduto o accompagnato da una tessera di riconoscimento scaduta, oppure
  - il viaggiatore non sia il titolare della tessera di riconoscimento, oppure
  - sia utilizzato un abbonamento a tariffa non corrispondente a quella prevista dalla tessera, oppure
  - presenti l'abbonamento o la tessera di riconoscimento con segni di alterazione o contraffazione.

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

- dichiararsi di essere abbonato ma non sia in grado di esibire l'abbonamento, oppure
- sia in possesso della tessera senza l'abbonamento, oppure
- utilizzi un abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento.

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 ad essere assoggettato alla sanzione amministrativa per mancanza di titolo di viaggio, sarà soggetto ad una ulteriore sanzione per la violazione degli artt. 465 o 466 c.p. , 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 689/1981 saranno notificate entro 365 giorni dalla data di accertamento dell'infrazione.

#### RICORSI

L'autore dell' infrazione ha diritto di presentare un ricorso contro la multa e/o chiedere di essere sentito. Il ricorso deve essere presentato entro 30 giorni dalla contestazione. In caso di violazione commessa da minorenne, il ricorso dovrà essere presentato da chi esercita la potestà dei genitori dopo che l'infrazione commessa dal minore gli sarà stata contestata a mezzo di raccomandata A.G.

Le contestazioni, esclusivamente in forma scritta, devono essere indirizzate a :  
ATAF&LI-NEA scarl - viale dei Mille 115 - 50131 Firenze.

### 3. NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

1. I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.
2. 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.

3. 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.
4. Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:
  - salire sulle vetture quando le stesse sono dichiarate “complete”
  - salire o scendere dalle vetture quando le stesse non siano completamente ferme
  - salire da porte destinate alla discesa
  - scendere da porte destinate alla salita
  - sporgersi o gettare qualunque oggetto dai finestrini
  - viaggiare senza sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia delle vetture
  - sostare in prossimità delle porte di accesso, appoggiarsi ad esse o intralciare in altro modo la salita, il transito dei passeggeri verso le porte di uscita e la discesa
  - trasportare passeggeri o carrozzine per bambini aperti: prima di salire a bordo questi devono essere chiusi e ripiegati

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

E’ 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, ad 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.

#### **4. DIRITTI DELLA CLIENTELA**

I clienti dei servizi di trasporto 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 vigore
4. al rispetto degli orari in vigore
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 da parte di tutto il personale in servizio
7. alla riconoscibilità del personale a contatto della utenza
8. ad inoltrare reclami
9. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente Carta
11. al rimborso del titolo di viaggio, nel caso in cui la prima corsa utile venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all’azienda

#### **5. OGGETTI SMARRITI**

Gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi o nei locali di ATAF&LI-NEA scarl 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 dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00)**

**Via Circondaria 17/b - 50134 Firenze**

**tel. 055- 328394/43**

## **6. RIMBORSI ALLA CLIENTELA**

### **6.1 RIMBORSO DI TITOLI DI VIAGGIO**

I TITOLI DI VIAGGIO VENDUTI NON VENGONO RIMBORSATI.

Esclusivamente in caso di documentata impossibilità ad utilizzare un abbonamento semestrale o annuale, ATAF&LI-NEA riconosce la possibilità di stornare il valore residuo dell'abbonamento dal prezzo di un nuovo abbonamento di uguale o maggiore durata, intestato eventualmente ad un'altra persona.

Per ottenere il rimborso il cliente deve inoltrare richiesta rimborso scritta e firmata all'azienda. Alla richiesta dovranno essere allegati:

1. l'abbonamento originale da sostituire,
2. documentazione comprovante i motivi del non utilizzo,
3. caratteristiche dell'abbonamento sostitutivo

Le pratiche incomplete non verranno prese in considerazione.

Il valore residuo dell'abbonamento è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero di giorni della sua durata moltiplicato per i giorni di validità rimanenti, cioè il numero di giorni che vanno dalla data indicata nella certificazione alla data di scadenza indicata sul tagliando.

### **6.2 ESITO DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO**

Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta ATAF&LI-NEA fornirà una risposta: in caso di accettazione verrà indicato il valore residuo riconosciuto. Il nuovo abbonamento richiesto potrà essere ritirato presso la Sala Clienti consegnando la lettera di approvazione e pagando la differenza tra il rimborso e il prezzo di vendita del nuovo abbonamento. In nessun caso sono previsti rimborsi in denaro.

### **6.3 RIMBORSO CAUSA RITARDO IMPUTABILE ALL'AZIENDA**

ATAF&LI-NEA riconosce il diritto ad un rimborso pari alla tariffa del biglietto valido 60' 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 all'azienda.

Per ottenere il rimborso il cliente deve inoltrare all'azienda la RICHIESTA DI RIMBORSO nei termini e secondo le modalità di seguito riportate.

Nella richiesta deve essere specificato l'oggetto della richiesta (Richiesta di rimborso), il giorno in cui si è verificato il fatto, la linea e la direzione, la fermata e l'orario, e eventuali ulteriori elementi utili per descrivere le circostanze contestate, oltre ai dati del mittente.

Entro 30 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto il cliente deve trasmettere la richiesta di rimborso scritta e firmata tramite una delle modalità sotto indicate.

Le richieste inoltrate oltre 30 giorni non sono ritenute valide ai fini del rimborso.

### **6.4 ESITO DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO PER RITARDO**

La società, ricevuta regolare richiesta di rimborso, verifica che il ritardo si sia effettivamente verificato e le motivazioni che lo hanno determinato.

Entro 30giorni dalla data di ricezione della richiesta ATAF&LI-NEA comunicherà al richiedente tramite lettera se ha accolto o meno la richiesta di rimborso con le relative motivazioni.

In caso di accoglimento della richiesta di rimborso il cliente, esibendo la lettera inviata dall'azienda, riceve dagli addetti il rimborso in denaro o titolo di viaggio equivalente.

**6.5 MODALITA' DI INOLTRO DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO**

- Invio tramite posta indirizzata a:

**ATAF S.p.A. V.le dei Mille, 115 50131 Firenze**

*oppure*

- Consegna a mano presso:

**Sala Clienti Terminal P.za Stazione –lato P.za Adua**

Orario di apertura : dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30. Sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30.  
Chiusa i festivi.

## RELAZIONI CON LA CLIENTELA

ATAF&LI-NEA favorisce la creazione di un rapporto diretto tra l'azienda ed il cittadino attraverso:

- i punti di contatto diretto con esso;
- l'introduzione di mezzi di comunicazione quali il telefono (numero verde 800.424500 da telefono fisso e 199.104245 da cellulare, al costo di una normale tariffa di rete) e Internet ([www.ataf-linea.it](http://www.ataf-linea.it), [www.ataf.net](http://www.ataf.net) e-mail: [info@ataf.fi.it](mailto:info@ataf.fi.it) e [www.li-nea.it](http://www.li-nea.it) e-mail: [info@li-nea.it](mailto:info@li-nea.it)) che agevolano la comunicazione annullando la "distanza fisica" tra l'azienda ed il pubblico;
- l'istituzionalizzazione di attività che, sebbene svolte all'interno delle strutture aziendali, sono orientate al soddisfacimento delle esigenze della clientela.

### 1. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

I clienti della scarl ATAF&LI-NEA possono rivolgersi al seguente punto di contatto diretto:

#### SALA CLIENTI

Terminal P.za Stazione –lato Piazza Adua

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.15 alle ore 13.15 e dalle 13.45 alle 19.45. Il sabato dalle ore 7.15 alle ore 13.15. Chiusa nei giorni festivi

Telefono 055.5650642

Fax 055.5650641

La Sala Clienti svolge le seguenti attività:

- informazioni al pubblico;
- informazioni sulle modalità di gestione della procedura "gestione segnalazioni esterne";
- riceve le segnalazioni dirette (reclami, richieste e suggerimenti della clientela) e assiste la clientela per la redazione di segnalazione scritte;
- fornisce tutte le notizie e informazioni in suo possesso per dare immediata e diretta risposta alla segnalazione del cliente;
- inoltra le segnalazioni ricevute, sia dirette che scritte, agli uffici aziendali preposti;
- acquisisce le richieste degli utenti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardano, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;
- rilascia le tessere lavoratori studenti, CARTA FATA e regionali;
- vendita di abbonamenti FATA, semestrali ed annuali studenti, agevolati regionali;
- vendita di titoli di viaggio plurigiornalieri;
- sostituzione di tessere smarrite e di abbonamenti FATA smarriti;
- pagamento sanzioni.

### 2. PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI ESTERNE (RECLAMI E RICHIESTE DELLA CLIENTELA)

#### 2.1 MODALITÀ DI INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI ESTERNE

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

##### Segnalazione diretta presso

**Sala Clienti:** P.za Stazione (lato P.za Adua) Aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30 ed il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30 (chiusa giorni festivi)

##### Segnalazione telefonica:

numero verde 800.424500 (da telefono fisso) attivo dal lunedì alla domenica (orario 6.00-21.00)

numero 199.104245 (da cellulare a al costo di una normale tariffa di rete) attivo dal lunedì alla domenica (orario 6.00-21.00)

**Segnalazione scritta: Indirizzando la segnalazione a**

ATAF S.p.A. – Direzione Generale – V.le dei Mille, 115 - 50131 Firenze. Fax: 055-5650209.  
protocollo@ataf.fi.it

Presso i locali ed i siti aziendali è disponibile il modulo predisposto per agevolare la clientela che desideri contattare l'azienda. Il suo utilizzo non è vincolante: lo spirito con cui è realizzato è quello di agevolare i clienti. Una copia del modulo è acclusa alla Carta della mobilità.

Per garantire l'efficace attività di verifica dei fatti contestati, si invita la clientela a segnalare ogni particolare utile per circostanziare con precisione l'accaduto (data, ora, luogo, linea, direzione vettura...) e ad indicare le proprie generalità e il proprio recapito per consentire all'azienda di inoltrare l'eventuale risposta.

**2.2 TERMINI PER LA RISPOSTA**

ATAF&LI-NEA si impegna a fornire una risposta scritta o telefonica (nel caso disponga unicamente del recapito telefonico del mittente) entro 30 giorni dalla data di ricezione a chiunque abbia inoltrato all'azienda segnalazione secondo le modalità riportate al punto 2.1. Solo in casi eccezionali, espressamente motivati, la risposta definitiva potrà essere fornita entro 45 giorni.

Non è garantito il rispetto dei termini nel caso in cui la segnalazione sia inoltrata seguendo modalità diverse da quelle indicate.

**3. NUMERO VERDE DELLA REGIONE TOSCANA**

ATAF&LI-NEA informa i propri clienti che la Regione Toscana ha attivato il "servizio reclami trasporto pubblico".

Chiunque voglia inoltrare un reclamo relativo ai servizi di trasporto pubblico regionale (reclamo relativo ai servizi offerti da uno o più vettori del trasporto) può rivolgersi direttamente a:

**SERVIZIO RECLAMI TRASPORTO PUBBLICO REGIONE TOSCANA**  
**numero verde 800.570530**  
**attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00 il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00**  
**Chiuso i festivi**

## GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

### 1. FATTORI DI QUALITÀ

ATAF&LI-NEA assume i seguenti fattori, ed i relativi indicatori, come elementi utili per il controllo della qualità offerta e percepita dalla clientela. La società si impegna a monitorare i fattori di seguito riportati e ad assicurare il rispetto degli standard obiettivo per l'anno 2007, rendendo inoltre noto l'esito del monitoraggio attraverso la pubblicazione dei risultati conseguiti nelle successive edizioni della Carta della Mobilità.

#### I. SICUREZZA

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Incidentalità	(n. sinistri / km servizio effettuati) x 10.000	1,09	riduzione	Base dati aziendale
Vetustà dei mezzi	N° veicoli con anzianità >15 anni / totale dei veicoli	11%	riduzione di 3 unità	Base dati aziendale
	N° veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni / totale dei veicoli	11%	mantenimento	Base dati aziendale
	N° veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni / totale dei veicoli	44%	mantenimento	Base dati aziendale
	N° veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni / totale dei veicoli	33%	incremento di 4 unità	Base dati aziendale
Percentuale di soddisfazione del fattore Sicurezza		69.5%		Sondaggio

#### II. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Affidabilità	Km svolti / km programmati	98,22%	mantenimento	Sala Radio / Giornaliera
	Mezzi di scorta disponibili nell'ora 7:00/9:00	55	mantenimento	Base dati aziendale
Puntualità	N° corse in ritardo tra 5 e 15 minuti / totale corse	12,03%	10%	AVM / Giornaliera
	N° corse in ritardo tra 15 e 30 minuti / totale delle corse	1,37%	1,2%	AVM / Giornaliera
	N° corse in ritardo superiore a 30 minuti / totale delle corse	0,14%	0,1%	AVM / Giornaliera
Percentuale di soddisfazione del fattore Regolarità del servizio		52.8%		Sondaggio

**III. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Pulizia ordinaria bus oltre a quella giornaliera	Frequenza	quindicinale	mantenimento	Base dati aziendale
Pulizia straordinaria bus	Frequenza	mensile	mantenimento	Base dati aziendale
Pulizia e condizioni igieniche dei locali al pubblico	Frequenza	giornaliera	mantenimento	Base dati aziendale
Percentuale di soddisfazione del fattore Pulizia		64.1%		Sondaggio

**IV. COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Climatizzazione	N° bus climatizzati / n° totale dei bus	47%	incremento di 4 unità	Base dati aziendale
Pensiline	N° fermate con pensilina / totale fermate	9.7%	incremento di 8 unità	Sopralluogo quindicinale
Servizi igienici in autostazione	n. autostazioni con servizi igienici/tot autostazioni	la scarl non dispone di autostazioni	-	-
Corse sature	N° corse urbane sature / totale corse urbane	nd		Base dati aziendale
Percentuale di soddisfazione del fattore Comfort		63.5%		Sondaggio

**V. SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Dispositivi speciali	N° bus annuncio di fermata/ n° totale dei bus	56.7%	incremento di 4 unità	Base dati aziendale
	N° bus con radio- TV/ n° totale bus	64%	mantenimento	Base dati aziendale
	N° bus con sistema AVM/ n° totale dei bus	72.2%	mantenimento	Base dati aziendale
Altri servizi nelle autostazioni	n° totale autostazioni con servizi di ristoro/ totale autostazioni	la scarl non dispone di autostazioni	-	-
Percentuale di soddisfazione del fattore Servizi aggiuntivi		57.1%		Sondaggio

**VI. SERVIZI PER DISABILI**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Servizi specifici	Servizio speciale per disabili	SI	mantenimento	Base dati aziendale
Mezzi attrezzati	N° bus con pedana / n° totale dei bus	77.6%	incremento di 4 unità	Base dati aziendale
	N° bus con ausilio non vedenti/ n° totale dei bus	56.7%	incremento di 4 unità	Base dati aziendale
Accessibilità alle strutture	N° autostazioni accessibili/totale autostazioni	la scarl non dispone di autostazioni	-	-
Percentuale di soddisfazione del fattore Servizi per disabili		59.1%		Sondaggio

**VII. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Orari del servizio	N° copie orario diffuse alle fermate	36.500	35.000	Base dati aziendale
	Presenza orari sul sito Internet	SI	mantenimento	Base dati aziendale
Cartine	N° copie cartina diffuse annualmente	56.633	Riduzione per crescente diffusione di internet	Base dati aziendale
Sito Internet	Presenza sito Internet	SI	Mantenimento con rinnovo del sito	Base dati aziendale
Informazioni telefoniche	Orario del servizio informazioni gratuito Numero verde 800-424500	Fascia 06.00 – 21.00	Incremento tramite sistemi automatizzati	Base dati aziendale
Orari alle fermate	N° fermate con orario / totale fermate	98%	incremento	Base dati aziendale
Segnalazione emergenze	Avvisi alla clientela in caso di modifiche al servizio	SI	mantenimento	Base dati aziendale
Percentuale di soddisfazione del fattore Informazioni alla clientela		70.7%		Sondaggio

**VIII. ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Correttezza e cortesia	N° reclami su comportamento del personale / n° totale reclami	12%	riduzione	Base dati aziendale
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino / totale personale	100%	mantenimento	Base dati aziendale
Percentuale di soddisfazione del fattore Aspetti relazionali		86.8%		Sondaggio

**IX. LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E DI FRONT OFFICE**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Punti vendita	N° punti vendita / comuni serviti	135	mantenimento	Base dati aziendale
Vendita biglietti a bordo	N° linee con vendita a bordo / totale linee	100%	mantenimento	Base dati aziendale
Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo massimo di risposta	30	riduzione	Base dati aziendale
Percentuale di soddisfazione del fattore Servizio commerciale		85.8%		Sondaggio

**X. INTEGRAZIONE MODALE**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Coincidenze	N° punti fermata attrezzati per intermodalità / N° punti di fermata	0	Non previsto per trasporto urbano	Base dati aziendale
	N° corse con obbligo di rispetto di coincidenza / totale corse	0.6%	mantenimento	Base dati aziendale
Percentuale di soddisfazione del fattore Integrazione modale		56.8%		Sondaggio

**XI. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2006	STANDARD OBIETTIVO 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Carburanti speciali	Consumi di carburante Gecam /totale consumi gasolio	0	mantenimento	Base dati aziendale
Servizio con mezzi a basso impatto	Km offerti metano / totale km	28%	30%	Base dati aziendale
	Km offerti elettrici / totale km	1.83%	mantenimento	Base dati aziendale
Veicoli a basso impatto ambientale	N° veicoli a gasolio a norma Euro2 Euro3/Totale veicoli a gasolio	54.5%	incremento di 4 unità	Base dati aziendale
	N° veicoli alimentati a gasolio Gecam / totale veicoli alimentati a gasolio	0	mantenimento	Base dati aziendale
	N° veicoli a metano/ totale veicoli	27.8%	mantenimento	Base dati aziendale
	N° veicoli elettrici /totale veicoli	4.9%	mantenimento	Base dati aziendale
Percentuale di soddisfazione del fattore Attenzione all'ambiente		57.8%		Sondaggio

Lavorando su una dicotomia “soddisfatti/insoddisfatti”, la proporzione di clientela aggregabile, secondo le indicazioni di lettura della Regione (soddisfatti = valori 3,4,5) nella categoria “soddisfatti” è di circa l’80%.

**2. MONITORAGGIO QUANTITATIVO**

ATAF&LI-NEA ha intrapreso un percorso finalizzato al monitoraggio quantitativo dei seguenti indicatori di qualità, nell’ottica del miglioramento continuo delle prestazioni. Il monitoraggio ha frequenza semestrale; i dati presenti nella seguente tabella sono aggiornati al 31/10/2006

DESCRIZIONE FATTORE	MODALITÀ DI CALCOLO	STANDARD 06	OBIETTIVO 07
sicurezza dei mezzi	Incidentalità:n° incidenti/ totale km programmati * 10.000	1,06	riduzione passivi
sicurezza del personale e degli utenti	n° infortuni sul lavoro;	74	riduzione
	n° sinistri a passeggeri trasportati	83	riduzione
diffusione dei punti vendita sul territorio e accessibilità ed utilizzo	totale punti vendita fruibili	1650	incremento
	totale mezzi con vendita a bordo 24h	536	incremento
distanza media tra le fermate		330 mt	mantenimento
diffusione sonora a bordo – dispositivi per non vedenti	% mezzi provvisti di annuncio vocale/ totale	45%	incremento
attrezzature e servizi aggiuntivi a bordo e a terra	% mezzi provvisti di pedana disabili/ totale	73%	incremento
	% mezzi provvisti di pianale ribassato/ totale	82%	incremento
climatizzazione vetture	n° vetture dotate di condizionatore/ n° vetture effettivamente circolanti nei mesi estivi (F3)	63%	incremento
sistemi ed attrezzature per la protezione ambientale	% gasolio conformi a euro 3	20%	incremento
	% mezzi a metano	28%	incremento
	% mezzi elettrici	5%	mantenimento

### **3. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

La scarl ATAF&LI-NEA ascolta i suoi clienti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e anticiparne le esigenze, grazie a indagini quantitative e qualitative di Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente).

Le indagini di Customer rilevano come il cliente valuta il servizio offerto dalla scarl sulla base dei seguenti fattori di qualità:

- a) sicurezza;
- b) regolarità del servizio;
- c) pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei locali aziendali;
- d) comfort del viaggio a bordo e nelle stazioni;
- e) servizi per disabili;
- f) informazione alla clientela;
- g) aspetti relazionali e di comunicazione;
- h) livello di servizio commerciale e nel front office;
- i) integrazione modale;
- j) attenzione all'ambiente;
- k) servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni.

Per ogni fattore sopra elencato viene calcolato un indice di soddisfazione quale confronto tra la qualità percepita e la qualità attesa, che consente di capire se la qualità che si sta offrendo è uguale, maggiore o minore di quella che i clienti vorrebbero. Le indagini vengono eseguite anche per adempiere a impegni precisi contenuti nel Contratto di Servizio stipulato tra la scarl ATAF&LI-NEA e la Provincia di Firenze.

Le indagini di Customer Satisfaction forniscono indicazioni utili per il continuo miglioramento del servizio offerto, individuando le aree di intervento dei vari settori aziendali.

### **4. EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

#### **4.1 VERSIONE INTEGRALE DELLA CARTA**

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 tutte le sedi aziendali e tutti i punti presenziati 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 parte prima della presente carta ed alle altre associazioni eventualmente presenti a livello locale.

La versione integrale è inoltre consultabile sui siti internet delle due aziende consorziate ([www.ataf.net](http://www.ataf.net) e [www.li-nea.it](http://www.li-nea.it)) e sul sito della società, [www.ataf-linea.it](http://www.ataf-linea.it).

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

#### **4.2 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 garantire adeguata diffusione alla versione ridotta della carta nelle autostazioni e nei principali punti vendita. Detta versione ridotta deve comunque sempre risultare disponibile presso le sedi aziendali.

## 5. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Le due aziende consorziate sono dotate di sistemi di gestione per la qualità e per la responsabilità sociale (in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2000 e SA 8000:2001) certificati da DNV Italia. ATAF S.p.A. detiene anche la certificazione ambientale in ottemperanza a quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 14001:2004.

AZIENDA	QUALITÀ	AMBIENTE	ETICA
ATAF S.p.A.	Certificata nel 2001	Certificata nel 2003	Certificata nel 2003
LI-NEA S.p.A.	Certificata nel 2002	-	Certificata nel 2005

La presenza di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente, la responsabilità sociale, si traduce nell'adozione quotidiana di misure per il costante miglioramento dei processi volti a soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, nel più generale rispetto dell'ambiente e dei cittadini.

Questi aspetti costituiscono il punto di partenza per il miglioramento del servizio erogato e sono oggetto di verifiche periodiche da parte dell'Ente di Certificazione, come previsto dalle norme internazionali di adozione volontaria.

In ottemperanza a quanto previsto dalla certificazione SA 8000 ATAF&LI-NEA si impegna a rispettare e a far rispettare ai propri fornitori i seguenti punti:

- Non usufruire o favorire l'utilizzo del lavoro infantile
- Non usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro obbligato
- Garantire luoghi di lavoro salubri e sicuri, realizzando le misure per la prevenzione degli incidenti e danni alla salute, sia nel corso del lavoro che in conseguenza di esso
- Rispettare il diritto dei lavoratori di aderire e di formare sindacati di propria scelta e il diritto alla contrattazione collettiva
- Non attuare discriminazione in relazione a: razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, età, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica
- Non utilizzare né favorire: punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, violenza verbale
- Adeguarsi all'orario lavorativo previsto dalle leggi in vigore del Paese e dagli standard dell'industria
- Garantire il rispetto dei minimi retributivi legali, il salario deve comunque soddisfare i bisogni essenziali e deve essere disponibile una parte di reddito aggiuntiva

## 6. OSSERVATORIO AZIENDALE DELLA QUALITÀ

La funzione Gestione Contratto di Servizio e Sanzioni Amministrative, svolge per ATAF&LI-NEA scarl anche le seguenti attività:

- 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 dai clienti del servizio tramite l'indagine campionaria (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 dei clienti 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 ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazioni ai risultati di monitoraggio e proposizione di 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'articolo 21 della l. r. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

## 7. COPERTURA ASSICURATIVA

ATAF&LI-NEA 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.

Nei casi in cui non trovino applicazione le nuove norme che prevedono l'indennizzo diretto da parte della propria compagnia di assicurazione, in caso di presunto sinistro alle persone o alle cose, l'utente che si ritiene danneggiato è invitato a redigere e sottoscrivere una richiesta danni. Nella richiesta, in cui viene data una descrizione dell'accadimento, deve essere specificato l'oggetto della richiesta (Richiesta danni), luogo e ora del sinistro, la linea e la direzione del bus coinvolto, la targa o il numero sociale della vettura o il numero di matricola dell'autista, i dati del mittente. Deve inoltre essere inserito ogni particolare utile ad identificare con precisione termini e circostanze in cui il fatto si è verificato.

La richiesta danni allegando preventivo del danno e/o inizio certificazione medica va inoltrata a:

**ATAF S.p.A - Viale dei Mille 115 50131 Firenze**

Oppure a:

**LI-NEA S.p.A – Azienda per la Mobilità - Via Isaac Newton, 45 – 47 – 49 50018 Scandicci – Firenze**

## 8. GARANZIA SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERO

Le fasce orarie in cui la società garantisce il servizio in caso di sciopero sono le seguenti:

6:00-9:00 e 12:00 – 15:00
---------------------------

## 9. PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il piano di miglioramento delle prestazioni rappresenta uno dei principali strumenti per il controllo continuo della qualità delle prestazioni erogate.

In questo contesto la sua elaborazione deve essere concepita come un'attività profondamente inserita nel processo di sviluppo della scarl e costituire un cardine fondamentale per il controllo della qualità dei servizi offerti e dell'attività prodotta.

Per tali motivi il piano deve essere:

- progettato in modo da essere **aderente alle reali necessità** dell'utenza e poter offrire soluzioni ai problemi concreti, realizzando una continuità tra obiettivi e risultati operativi.
- **programmato** sulla base degli obiettivi istituzionali che l'organizzazione intende raggiungere
- **coerente** con la *mission aziendale* e gli obiettivi di *qualità* definite dall'Azienda stessa (tecnico-professionale, organizzativa e relazionale nei confronti degli utenti) e dalla Provincia di Firenze, nell'ambito del contratto di servizio
- **misurabile** in termini di efficacia attraverso gli **indicatori individuati**
- **coerente** con la disponibilità delle risorse finanziarie esistenti e con gli indirizzi/ obiettivi definiti contrattualmente anche in funzione delle offerte presentate in sede di gara, nonché programmato in termini di **costi** (diretti e indiretti) per il miglioramento continuo del sistema.

**Gli adempimenti dell'anno 2007**

I processi di cui si intende indagare il livello qualitativo ed eventualmente migliorare le prestazioni sono sinteticamente descritti di seguito:

1. TRASPORTO DISABILI. L'analisi di processo è destinata a:
  - i. meglio enucleare gli strumenti utili a migliorare l'accessibilità dei servizi in senso lato
  - ii. porre le basi per l'individuazione di possibili innovazioni a sostegno dell'accessibilità del servizio da parte dei cittadini disabili (la costruzione di un indirizzario aggiornato, l'analisi condivisa dei risultati).
2. INFORMAZIONI ALL'UTENZA. La completezza delle informazioni alla clientela viene valutata sulla base di parametri qualitativi e quantitativi e sul recepimento delle ultime innovazioni in tema di comunicazione. In questo contesto rileveranno dunque:
  - i. le locandine poste alle paline
  - ii. i fogli orari in distribuzione alla Sala Clienti
  - iii. il sito internet
  - iv. il call center
  - v. le fermate "adottate" relativamente all'utilizzo del nome dello sponsor accanto alla dizione tradizionale
3. PULIZIA MEZZI. Sulla base degli esiti di un'analisi costi/benefici, le aziende consorziate hanno provveduto a potenziare, nella relativa programmazione, gli interventi di pulizia straordinaria con risultati più efficaci ed efficienti. Il raggiungimento degli obiettivi preposti e il grado di soddisfazione della clientela saranno analizzabili nel periodo estivo, a seguito della standardizzazione delle procedure pianificate ed implementate.
4. FUNZIONALITÀ DEGLI APPARATI DI BORDO. Nell'ottica di realizzare un servizio di trasporto pubblico sempre più efficiente, è opportuno puntare sul miglioramento degli standard qualitativi che veicolano al meglio l'informazione e ottimizzano il comfort del viaggio e sul percorso.
5. LOTTA ALL'EVASIONE TARIFFARIA. L'azienda si impegna per una maggiore sensibilizzazione dei cittadini, al fine di diffondere la massima consapevolezza del danno economico provocato dall'evasione, nonché delle modalità attuative e dei costi derivanti dall'attività di controllo.
6. QUALIFICAZIONE DELLA RETE DI VENDITA. L'azienda si impegna a perseguire una maggiore fruibilità della rete di vendita, coinvolgendo i rivenditori anche in attività di informazione e comunicazione.
7. GESTIONE RECLAMI. A fronte del totale delle segnalazioni che pervengono in azienda attraverso i canali istituiti, il processo di gestione di ogni reclamo, a partire dal 1° gennaio 2007, prevede la conduzione di una o più istruttorie a seconda della complessità della problematica avanzata.