

# CARTA DEI SERVIZI 2017

12<sup>a</sup> edizione



## Autolinee Chianti Valdarno

Società Consortile  
a Responsabilità Limitata

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Autolinee Chianti Valdarno S.C.a R.L. e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione. L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

Progetto, redazione, impaginazione e coordinamento:  
*Autolinee Chianti Valdarno S.C.a R.L.*

Stampa:  
*Grafiche Cappelli - Sesto Fiorentino (FI)*

Indagine di Customer Satisfaction:  
*Mediatica S.p.A. - Milano*



# Carta dei Servizi

12ª edizione - VERSIONE INTEGRALE

---

**AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO**

SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA



BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.



CAP Società Cooperativa



AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.



F.LLI ALTERINI S.n.c.



ALA Golden Tour S.r.l.

## INDICE

1.		PARTE PRIMA
	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA</b>	
	1.1 - Riferimenti normativi	pag. 1
	1.2 - Principi ispiratori della Carta	pag. 2
	1.3 - Finalità della Carta	pag. 3
	1.4 - Elenco Associazioni Utenti e Consumatori	pag. 4
2.		PARTE SECONDA
	<b>IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b>	
	2.1 - Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	pag. 5
	2.2 - Le Aziende di TPL in Toscana	pag. 8
3.		PARTE TERZA
	<b>DESCRIZIONE DELL'AZIENDA</b>	
	3.1 - Struttura giuridica	pag. 11
	3.2 - Grafo della rete aziendale dei servizi di TPL e relativi dati	pag. 12
	3.3 - Settori operativi e personale addetto	pag. 14
	3.4 - Logistica aziendale	pag. 14
	3.5 - Tipologia dei servizi offerti	pag. 15
4.		PARTE QUARTA
	<b>L'OFFERTA COMMERCIALE</b>	
	4.1 - Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione	pag. 16
	4.2 - Servizi a prenotazione e aggiuntivi	pag. 17
	4.3 - Il sistema tariffario	pag. 19
	4.4 - Acquisto e convalida dei titoli di viaggio	pag. 21
	4.5 - Trasporto bambini	pag. 22
	4.6 - Trasporto disabili	pag. 22
	4.7 - Trasporto bagagli	pag. 22
	4.8 - Trasporto animali	pag. 23
	4.9 - Servizio Informazioni	pag. 23



5. **CONDIZIONI DI VIAGGIO** PARTE QUINTA

---

5.1 - Doveri dei Clienti	pag. 25
5.2 - Sanzioni a carico dei Clienti	pag. 27
5.3 - Diritti dei Clienti	pag. 28
5.4 - Procedure conciliative e giudiziarie	pag. 30
5.5 - Oggetti smarriti	pag. 30

---

6. **RELAZIONI CON LA CLIENTELA** PARTE SESTA

---

6.1 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag. 31
6.2 - Procedura dei reclami	pag. 31
6.3 - Numero Verde della Regione Toscana	pag. 32

---

7. **GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA** PARTE SETTIMA

---

7.1 - Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità	pag. 33
7.2 - Indagini sulla soddisfazione dei Clienti	pag. 42
7.3 - Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	pag. 44
7.4 - Certificazione di Qualità	pag. 45
7.5 - Copertura assicurativa	pag. 46
7.6 - Osservatorio aziendale della qualità	pag. 47

---

APPENDICE

Tariffe Autolinee Chianti Valdarno	pag. 49
Tariffe Pegaso	pag. 50
Tariffe a Bordo	pag. 53

---



## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

### 1.1 Riferimenti normativi

L'undicesima edizione della Carta dei Servizi di Autolinee Chianti Valdarno è redatta nel rispetto delle seguenti indicazioni normative:

- **Direttiva P.C.M. 27.1.94** "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.T. 19.12.01 n° 246** "Approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti".
- **Deliberazione del C.R.T. 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, pubblicizzare, pubblicare 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 € 516,00 a € 5.164,00, di cui all'art. 24 comma 2, della LR 42/98 .
- **Decreto P.G.R. 3.1.05 n° 9/R** "Regolamento di attuazione dell'art. 23 L.R. 31.7.98 n° 42 e successive modifiche".
- **Regolamento (UE) n.181/2011**, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.
- **Decreto legislativo 169/2014**, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.

## 1.2 Principi ispiratori della Carta

- **Eguaglianza ed imparzialità:** ACV offre opportunità e garanzie di movimento a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali e si impegna al miglioramento dell'accessibilità dei propri servizi con iniziative dedicate ad alcune categorie di utenti (anziani o portatori di handicap).
- **Continuità:** ACV garantisce l'erogazione continua e regolare del servizio così come dettato dal programma di esercizio e secondo l'orario pubblicato e diffuso. Nei casi in cui, per cause esterne all'Azienda, si verificano variazioni non programmate del servizio, viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione. Qualora invece ci siano variazioni programmate (come nei casi di sciopero) verrà data preventiva comunicazione alla clientela e verranno adottate tutte le misure necessarie a garantire corse alternative e sostitutive al regolare servizio.
- **Trasparenza e partecipazione:** ACV assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e procedure indicate nella presente carta. Le relazioni con il Pubblico vengono curate dall'URP di Autolinee Chianti Valdarno nonché con il Numero Verde 800.37.37.60. Inoltre 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 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:** ACV, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia e per questo si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza nella produzione ed erogazione del servizio.



### 1.3 Finalità della Carta

La Carta dei Servizi rappresenta per il Cliente:

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

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione della SCARL, 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 la SCARL, 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.

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

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra la SCARL ed i Clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti.

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

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

## 1.4 Elenco Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti (aggiornamento annuale 2016)

Nel mese di settembre dell'anno 2016 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

### ACU TOSCANA

Sede regionale Via Carriona, 44 - 54033 CARRARA  
Tel. 0585.72110 - 0585.091548

### ADICONSUM TOSCANA

Sede regionale Via Carlo del Prete, 135 - 50127 FIRENZE  
Tel. 055. 3269042

### ADOC TOSCANA

Sede regionale Via Corcos, 15 - 50142 FIRENZE  
Tel. 055.7325586

### FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Sede regionale Via A. Tavanti, 3 - 50134 FIRENZE  
Tel. 055. 217195

### LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Sede regionale Via Francesco da Buti, 20/8 - 56125 PISA  
Tel. 327.6722188

### CONFCONSUMATORI

Sede regionale Via Ronchi, 24 - 58100 GROSSETO  
Tel. 0564.418276

### UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Sede regionale Via Mattioli, 8A - 53100 SIENA  
Tel. 0577.286600

### ADUSBEF TOSCANA ONLUS

Sede regionale Via Montebello, 76 - 50123 FIRENZE  
Tel. 055.361935

### MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

Sede regionale Borgo Cappuccini 278a, 57125 LIVORNO  
Tel. 0586.219158

### CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Sede regionale Via degli Asili, 35 - 57126 LIVORNO  
Tel. 0586.829553

### CODACONS TOSCANA

Sede regionale Viale P. Francavilla, 14/E - 50142 FIRENZE  
Tel. 055.7398841

### MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

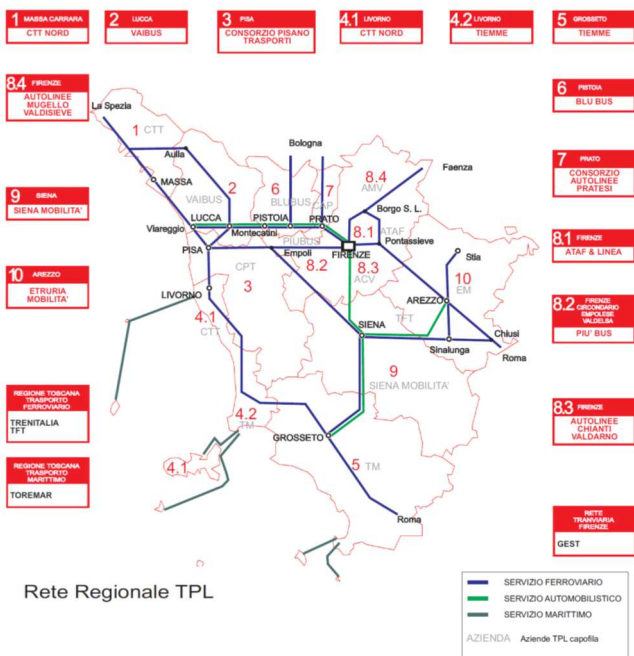
Sede regionale Via Puccini, 42 - 51100 PISTOIA  
Tel. 0573.26682

### AECI TOSCANA

Sede regionale Via R. Sanzio, 5 - 50053 EMPOLI  
Tel. 0571.700045

## 2. IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

### 2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati



	ANNO 2016
Km ferro	22.833.212
Km rete ferro	1.563
Km gomma	109.959.643
Km rete gomma	24.786
NM nave	245.044
NM linee nautiche	206,6
Km tramvia	1.130.160
Km rete tramvia	14,807

PASSEGGERI GOMMA		2016
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo		22.560.424
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale		26.288.261
Passeggeri annui trasportati		190.875.252
PASSEGGERI FERRO		2016
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo		314.078
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale		323.061
Passeggeri annui trasportati		68.681.885
PASSEGGERI NAVE		2016
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo		39.181
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale		23.382
Passeggeri annui trasportati		1.408.341
PASSEGGERI TRAMVIA		2016
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	674.016 posti – Km 91.083 posti - corsa	
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	1.042.848 posti - km 140.925 posti - corsa	
Passeggeri trasportati		12.573.158
PERSONALE GOMMA		2016
	SETTORE	N°
	amministrazione	717
	manutenzione	362
	movimento	4.256
	Totale	5.335
PERSONALE FERRO		2016
	SETTORE	N°
	amministrazione	81
	manutenzione	346
	movimento	1.360
	Totale	1.787
PERSONALE NAVE		2016
	SETTORE	N°
	amministrazione	23
	naviganti	235
	Totale	258
PERSONALE TRAMVIA		2016
	SETTORE	N°
	amministrazione	7
	manutenzione	16
	movimento	61
	Totale	84



SOGGETTI GESTORI (AZIENDE)		16
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana - FERRO	€ 272.553.105 inclusa IVA € 745.512 esclusa IVA	
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana - GOMMA	€ 214.567.904 esclusa IVA	
Compenso ricevuto dagli Enti Locali - GOMMA	€ 50.340.842 inclusa IVA	
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana - NAVE	€ 16.281.172 inclusa IVA	
Compenso ricevuto dalla Regione Toscana - TRAMVIA	€ 7.214.400 esclusa IVA	
ABITANTI TOSCANA AL 1/1/2016		3.744.398

## 2.2 Le Aziende di TPL in Toscana

**ATAF & LI-NEA S.C.à R.L.** [www.ataf.net](http://www.ataf.net); [www.ataf-linea.it](http://www.ataf-linea.it)  
V.le dei Mille, 115 - 50131 Firenze (FI)  
Tel. 055 56.501 - Fax 055 56.50.209 - [segreteria@ataf.fi.it](mailto:segreteria@ataf.fi.it)  
URP 800-42.45.00 (n. verde da fisso) - Tel.199 10.42.45 (da cell. a pag.)  
**Numero Verde 800-42.45.00** (da fisso)

**CTT Nord - Massa Carrara** [www.massa-carrara.cttnord.it](http://www.massa-carrara.cttnord.it)  
Via Catagnina, ang.via Lottizzazione - 54100 Massa (MS)  
Tel. 0585 28.28.02 - Fax 0585 28.28.79  
URP Tel. 0585 28.28.02 - [urp.massacarrara@cttnord.it](mailto:urp.massacarrara@cttnord.it)  
**Numero Verde 800-22.30.10**

**AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO S.C.à R.L.** [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it)  
Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze (FI)  
Tel. 055 56.50.320 - Fax 055 56.50.257  
URP 800-37.37.60 (numero verde) - Fax 055 56.50.209  
[clienti.firenze@fsbusitalia.it](mailto:clienti.firenze@fsbusitalia.it) - **Numero Verde 800-37.37.60**

**AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE S.C.à R.L.** [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it)  
Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze (FI)  
Tel. 055 56.50.320 - Fax 055 56.50.257  
URP 800-37.37.60 (numero verde) - Fax 055 56.50.209  
[clienti.firenze@fsbusitalia.it](mailto:clienti.firenze@fsbusitalia.it) - **Numero Verde 800-37.37.60**

**BLUBUS S.C.à R.L.** [www.blubus.it](http://www.blubus.it)  
Via F. Pacini, 47 - 51100 Pistoia (PT)  
Tel. 0573 36.30 - Fax 0573 36.42.66  
Informazioni: tel. 0573 363243 - 0572 911781  
URP Numero clienti 848 - 800730 a pagamento - Fax 0573 36.42.66  
[info@blubus.it](mailto:info@blubus.it)

**CAP S.C.à R.L.** [www.capautolinee.it](http://www.capautolinee.it)  
Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato  
Tel. 0574 60.81 - Fax 0574 21.038 [segreteria@capautolinee.it](mailto:segreteria@capautolinee.it)  
URP Prato, P.zza Duomo 17 - Tel. 0574 60.82.56  
Fax 0574 21.03.8  
[urp@capautolinee.it](mailto:urp@capautolinee.it)

**CPT S.C.à R.L.** [www.pisa.cttnord.it](http://www.pisa.cttnord.it)  
Via Bellatalla, 1 - 56121 Pisa  
Tel. 050 88.4111 - Fax 050 88.42.84  
URP Tel. 050 520.5133  
Call Center 199 12.01.50 (a pagamento)  
[urp.pisa@cttnord.it](mailto:urp.pisa@cttnord.it)

**CTT Nord - Livorno** [www.livorno.cttnord.it](http://www.livorno.cttnord.it)  
Via P. Impastato, 7 - 57124 Livorno (LI)  
Tel. 0586 377111 - Fax 0586 377155  
URP Tel. 0586 376.950  
[urp.livorno@cttnord.it](mailto:urp.livorno@cttnord.it) - **Numero Verde 800-31.77.09**



**ETRURIA MOBILITÀ S.C.a R.L.**

[www.etruriamobilita.it](http://www.etruriamobilita.it)

Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo (AR)

Tel. 0575 39.88.1 - Fax 0575 28.41.4

URP Ticket point P.zza Repubblica 1 - Arezzo

Tel. 800 92.29.84 N. verde da rete fissa - 199 16.81.82 da cell.

a pagamento

Fax: 0575 32.48.01 - [reclami.arezzo@tiemmespa.it](mailto:reclami.arezzo@tiemmespa.it)

Numero Verde 800-92.29.84 da rete fissa

**GEST S.P.A.**

[www.gestramvia.it](http://www.gestramvia.it)

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

Tel. 055 7352309 - Fax 055 7352203

URP Tel. 199 229300 da cell.

mail: [info@gestramvia.it](mailto:info@gestramvia.it)

Numero Verde 800-964424 da rete fissa

**PIÙ BUS**

[www.piubus.it](http://www.piubus.it)

P.zza Duomo, 18 - 59100 Prato

Tel. 0574 60.81 - Fax 0574 21.03.8 [segreteria@piubus.it](mailto:segreteria@piubus.it)

URP P.zza Don Minzoni, Empoli - Tel. 0571.74.19.4

[urp@piubus.it](mailto:urp@piubus.it)

**SIENA MOBILITÀ S.C.a R.L.**

[www.sienamobilita.it](http://www.sienamobilita.it)

S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti - 53100 Siena

Tel. 0577 20.41.11 - Fax 0577 22.38.96

URP 800 92.29.84 N. verde da rete fissa - 199 16.81.82 da cell.

Fax 0577 22.38.96 - [info@sienamobilita.it](mailto:info@sienamobilita.it)

Numero Verde 800-92.29.84 da rete fissa

**TIEMME S.p.A. - Grosseto**

[www.tiemmespa.it](http://www.tiemmespa.it)

Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto (GR)

Tel. 0564 47.51.11 - Fax 0564 45.67.54

URP 800 92.29.84 N. verde da rete fissa - 199 16.81.82 da cell.

Fax 0564 45.67.54 - [urp.grosseto@tiemmespa.it](mailto:urp.grosseto@tiemmespa.it)

Numero Verde 800-92.29.84 da rete fissa

**TIEMME S.p.A. - Piombino**

[www.tiemmespa.it](http://www.tiemmespa.it)

Via L. Da Vinci, 13 - 57025 Piombino (LI)

Tel. 0565 26.01.11 - Fax 0565 34.38.8

URP Tel. 800-92.29.84 da fisso - Tel. 199 16.81.82 da cellulare

[urp.piombino@tiemmespa.it](mailto:urp.piombino@tiemmespa.it) - N. Verde 800-92.29.84 da fisso

**Toscana Regionale Marittima S.p.A. - Toremar**

[www.toremar.it](http://www.toremar.it)

Piazzale dei Marmi 12 - 57123 Livorno (LI)

Fax 0586 22.46.24

Call Center: tel. 199 11.77.33 - [callcenter@toremar.it](mailto:callcenter@toremar.it)

URP: [urp@toremar.it](mailto:urp@toremar.it)

**Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.P.A.**

[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)

Via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo (AR)

Tel. 0575 39.88.1 - Fax 0575 28.41.4 (via Monaco, 37)  
Fax 0575.29.29.81 (Via Concini, 2)  
URP Ticket Point P.za Repubblica 1, Arezzo  
Tel. 800-92.29.84 gratuito da fisso - tel. 199168182 da cell. a pagamento  
*reclami.arezzo@tiemmespa.it*  
Numero Verde 800-92.29.84 gratuito da fisso

**TRENITALIA S.p.A.**

[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

Direzione Regionale Toscana  
Via Spartaco Lavagnini 58 - 50129 Firenze (FI)  
Fax 055 23.53.95.3 - *direzione.toscana@trenitalia.it*  
Per irregolarità di viaggio e-mail: *vertenze.drt@trenitalia.it*  
Per rimborsi e-mail: *rimborsi.drt@trenitalia.it*  
Per informazione sui bonus email: *bonus.drt@trenitalia.it*  
Call center:  
892021 per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni  
199892021 per informazioni e assistenza  
06 30004 per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazione ordinaria

**VAIBUS**

[www.lucca.cttnord.it](http://www.lucca.cttnord.it)

Viale Luporini, 895 - 55100 Lucca (LU)  
Tel. 0583 08.31.30 - Fax 0583 08.31.60  
URP Fax 0583 541.240  
Numero Verde 800 60.25.25  
*urp.lucca@cttnord.it*



### 3. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

#### 3.1 Struttura giuridica

L'Azienda "Autolinee Chianti Valdarno" (ACV) è una Società Consortile a Responsabilità Limitata (SCARL) che dal 1 Aprile 2005 svolge i servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) extraurbano nel territorio del Chianti e del Valdarno, essendosi aggiudicata il Lotto 3 della gara di affidamento dei servizi bandita dalla Provincia di Firenze nel 2004. La Scarl ACV, che ha siglato con la Provincia, Ente appaltante, un Contratto di Servizio di durata quinquennale\*, è costituita da 5 Aziende toscane di TPL con BUSITALIA - SITA Nord S.r.l. azienda capofila; le quote sociali sono le seguenti:

Aziende	Indirizzo	Quote:
BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.	Viale dei Cadorna, 105 50129 - Firenze Tel.: 055/47.82.1 <a href="http://www.fsbusitalia.it">www.fsbusitalia.it</a> <a href="mailto:clienti.firenze@fsbusitalia.it">clienti.firenze@fsbusitalia.it</a>	66,2%
CAP Società Cooperativa	Piazza Duomo, 18 59100 - Prato Tel.: 0574/60.81 <a href="http://www.capautolinee.it">www.capautolinee.it</a> <a href="mailto:segreteria@capautolinee.it">segreteria@capautolinee.it</a>	8,1%
AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.	Viale del Progresso, 6 50032 - Borgo San Lorenzo (FI) Tel.: 055/84.90.505 <a href="http://www.autolineeetoscane.it">www.autolineeetoscane.it</a> <a href="mailto:info@autolineeetoscane.it">info@autolineeetoscane.it</a>	4,2%
F.LLI ALTERINI S.n.c.	Località Olmo, 115/c 50066 - Reggello (FI) Tel.: 055/86.91.29 <a href="mailto:fratellialterini@fin.it">fratellialterini@fin.it</a>	16,4%
ALA Golden Tour S.r.l.	Via A.De Gasperi, 36 52026 - Pian di Scò (AR) Tel.: 055/96.04.80 <a href="http://www.alagoldentour.it">www.alagoldentour.it</a> <a href="mailto:info@alagoldentour.it">info@alagoldentour.it</a>	5,1%

\* Dopo un periodo di proroga dei Contratti di Servizio, dal 1° Ottobre 2010 la Scarl ACV svolge il servizio di Trasporto Pubblico Locale (T.P.L.) in regime di Atto d'Obbligo da parte della Città Metropolitana di Firenze.

ACV ha la Sede Legale in Viale dei Cadorna 105 FIRENZE 50129  
Tel.: 055.47.82.1 - Fax: 055.47.82.253 - [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it)

**Servizio Informazioni e URP:**

Numero Verde 800.37.37.60 - E-mail: [clienti.firenze@fsbusitalia.it](mailto:clienti.firenze@fsbusitalia.it)

La rappresentanza legale della Società è affidata al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

### 3.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di TPL e relativi dati

La cartina della rete delle Autolinee di ACV è pubblicata in appendice.

AREA SERVITA	Km <sup>2</sup> 1.952,1
Provincia di Firenze	Km <sup>2</sup> 1.567,6
Provincia di Siena	Km <sup>2</sup> 70,6
Provincia di Arezzo	Km <sup>2</sup> 313,9
LUNGHEZZA DELLA RETE	Km 947,81
PERCORRENZA ANNUA (AUTOBUS X Km)	Km 4.346.875
CORSE ANNUE EFFETTUATE	n° 200.105
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE ESTIVO	n° 27.037
POSTI OFFERTI NEL GIORNO MEDIO FERIALE INVERNALE	n° 35.414
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI (DESUNTO DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO)	n° 3.046.041
COMPENSO RICEVUTO DALL'AZIENDA DAGLI ENTI LOCALI APPALTANTI NELL'INTERO ANNO 2016 (OLTRE AGLI INTROITI DERIVANTI DALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO)	€ 7.318.214

Dati riferiti al periodo: 1/1 - 31/12 2016

## Comuni serviti

ACV serve ben 20 comuni della provincia di Firenze, 1 nella provincia di Siena e 5 nella provincia di Arezzo.

### PROVINCIA DI FIRENZE

Bagno a Ripoli, Barberino Val d'Elsa, Calenzano, Campi Bisenzio, Certaldo, Fiesole, Figline e Incisa Valdarno, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montespertoli, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, S. Casciano Val di Pesa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Tavarnelle Val di Pesa.

### PROVINCIA DI SIENA

Poggibonsi

### PROVINCIA DI AREZZO

Montevarchi, S. Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini, Bucine, Pian di Scò.

## 3.3 Settori operativi e personale addetto

SETTORE	PERSONALE ADDETTO
Movimento	143
Amministrazione	28
Manutenzione	9
<b>Totale</b>	<b>180</b>

## 3.4 Logistica aziendale

<b>AUTOBUS UTILIZZATI</b>		<b>98</b>
di cui:	Autobus TPL urbani	0
	Autobus TPL suburbani	1
	Autobus TPL interurbani	97
<b>ANZIANITÀ AUTOBUS</b>		
	da 0 a 3 anni	10 (10,20%)
	da 4 a 8 anni	4 (4,08%)
	da 9 a 15 anni	49 (50,0%)
	oltre i 15 anni di età	35 (35,72%)
<b>STRUTTURE</b>	<b>DEPOSITI</b>	<b>16</b>
	<b>AUTOSTAZIONI:</b>	<b>2</b>
FIRENZE - Autostazione BUSITALIA - SITA Nord in Via S. Caterina da Siena, 17		
FIRENZE - Autostazione CAP in L.go F.lli Alinari, 9		
<b>FERMATE</b>		<b>1.679</b>

### 3.5 Tipologia dei servizi offerti

#### Elenco delle linee ad orario fisso esercitate da ACV

345bis	Pontassieve - Firenze - Campi Bisenzio GKN
350	Rignano sull'Arno - Pontassieve - Firenze
351	Montevarchi - Figline - Incisa - S. Donato in C. - Firenze - GKN
352	Saltino - Vallombrosa - Saltino
353	Reggello - Figline - Incisa - S. Donato in C. - Firenze
354	Figline Valdarno - Lucolena - S. Polo - Firenze
356	Circolare Figline Valdarno
356/1	Circolare Urbana di Figline Valdarno
357	Reggello - Rignano sull'Arno - Pontassieve - Firenze
359	Circolare di Rignano sull'Arno
360	Montevarchi - Terranuova - Figline - Incisa - Pontassieve - Firenze
361	Levanella - Terranuova - Incisa - Firenze (Signa)
362	Reggello - Sant'Ellero - Pontassieve
363	Rignano Sull'Arno - Pontassieve
364	Figline V.no - Matassino - Cetina
365	Gaiole - Panzano - Greve (via Ferrone/via Strada) - Firenze
366	Impruneta (Via Bagnolo - Via Pozzolatico) - Firenze
368	San Fabiano - Montefiridolfi - Mercatale - San Casciano - Firenze
370	Poggibonsi - Barberino V.E. - Tavarnelle - San Donato in P. - San Casciano - Firenze
371	San Casciano - Scandicci - Firenze
372	Marcialla - Tavarnelle - San Casciano - Cerbaia - Firenze

## 4. L'OFFERTA COMMERCIALE

### 4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione

La copertura media giornaliera del servizio è di 19 ore e 20 minuti, essendo la prima corsa feriale da Montevarchi a Firenze Pignone alle ore 4,20 e l'ultima al ritorno, da Firenze Pignone a Montevarchi in arrivo alle ore 23,40.

I giorni di sospensione del servizio sono nei giorni di:  
Natale, Capodanno, Pasqua e 1° Maggio.

#### Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero la SCARL si impegna a dare tempestiva e diffusa comunicazione alla Clientela sulle modalità di svolgimento del servizio, garantendo l'erogazione dei "servizi minimi" nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero e così come indicati nell'orario al pubblico.

Il servizio risulta garantito nelle seguenti fasce orarie:

- per **BUSITALIA - SITA NORD, AUTOLINEE TOSCANE E ALTERINI**  
dalle ore 4.15 alle ore 8.15 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30
- per **CAP**  
dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00
- per **ALA**  
dalle ore 6.20 alle ore 8.30  
dalle ore 11.40 alle ore 14.35  
dalle ore 16.55 alle ore 18.40

## 4.2 Servizi a prenotazione e aggiuntivi

### PRENOTAILBUS



È attivo il servizio di prenotazione su tre diversi percorsi della linea Reggello - Tosi - Pontassieve:

- 1A. Reggello - Pietrapiana - S. Donato - Donnini - Tosi - Donnini - S. Ellero - Pontassieve (e ritorno)
- 1B. Reggello - Cancelli - Leccio - Rignano - S. Ellero - Pontassieve (e ritorno)
  - *Periodo scolastico:* dalle 8.30 alle 11.30
  - *Periodo non scolastico:* dalle 8.30 alle 12.45  
e dalle 14.00 alle 17.00

La prenotazione per il pomeriggio può essere richiesta fino alle ore 12,30 del giorno stesso.

2. Reggello - Pietrapiana - Saltino - Vallombrosa - Tosi (e ritorno)  
*Tutto l'anno:* dalle 7.00 alle 9.00  
e dalle 12.30 alle 13.30

Nei mesi di luglio e agosto anche dalle ore 13,30 alle ore 19,00.

La prenotazione del bus deve essere richiesta al Numero Verde 800.33.58.50.



### Servizio BUS & BICI

Tutti i Clienti dei servizi di TPL possono fruire, presso l'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord di Firenze, del servizio di noleggio di biciclette con la tariffa giornaliera di € 1,00 o con l'abbonamento mensile di € 15,00. Il servizio è fruibile da Lunedì a Venerdì, con orario continuato, dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

Per ritirare la bicicletta il Cliente dovrà presentare un documento di identità e un titolo di viaggio di ACV, entrambi validati nella giornata di richiesta della bicicletta.

All'interno dell'Autostazione è possibile prendere visione del Regolamento e rivolgersi direttamente all'addetto "Bus & Bici", per la consegna della bicicletta da restituirsì nell'arco della stessa giornata.

### Servizio BANCOMAT e CARTA DI CREDITO

Presso gli sportelli delle biglietterie aziendali delle 2 Autostazioni di Firenze è possibile acquistare titoli di viaggio, sia biglietti che abbonamenti, con il Bancomat e con la Carta di Credito (compreso China Union Pay e Japan Credit Bureau).

## SPEDIZIONE e RECAPITO BAGAGLI non accompagnati

A bordo degli autobus extraurbani, ACV assicura il trasporto di bagagli non accompagnati da e per le principali località collegate dai servizi di TPL.

Per informazioni inerenti l'elenco dei punti di vendita convenzionati e le condizioni di vendita del servizio di spedizione, contattare l'Ufficio Informazioni dell'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord di Firenze.

Il servizio viene svolto presso l'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord di Firenze e per la **spedizione colli, bagagli e buste** si applica il seguente piano tariffario:

## TARIFFARIO SPECIALE PER BUSITALIA - SITA Nord

Classe	KM da - a	Colli e bagagli non accompagnati			Buste affrancate
		Fino a kg.1	Da kg.1,1 a kg 10	Da kg.10,1 a kg 20	Fino a g 300
1	Fino a 40	€ 6,50	€ 7,50	€ 8,50	€ 5,00
2	40,1 - 60	€ 7,50	€ 8,50	€ 9,50	€ 6,00
3	Oltre 60	€ 9,00	€ 10,00	€ 11,00	€ 7,00

Il servizio viene svolto anche presso l'Autostazione CAP di Firenze e Prato e per la **spedizione colli, bagagli e buste** viene applicato il seguente piano tariffario:

## TARIFFARIO SPECIALE PER CAP

Classe	KM da - a	Colli e bagagli non accompagnati				
		Fino a kg.1	Da kg.1,1 a kg 10	Da kg.10,1 a kg 20	Da kg.20,1 a kg 30	Da kg.30,1 a kg 50
1	Fino a 30	€ 4,13	€ 5,16	€ 6,20	€ 7,23	€ 9,30
2	Oltre 30	€ 5,16	€ 6,20	€ 7,23	€ 8,26	€ 10,33
<b>Buste</b>	Fino a gr 300		€ 3,10 per buste non affrancate		€ 2,58 per buste affrancate	



### 4.3 Il sistema tariffario 2017 (Prospetti tariffari in appendice)

Il sistema tariffario vigente determina la tariffa, da applicare al titolo di viaggio prescelto, in base all'attribuzione della lunghezza chilometrica della tratta alla classe di riferimento.

Le classi chilometriche sono suddivise in scaglioni di Km 10.

Il chilometraggio della tratta si calcola come distanza tra i due stazionamenti principali di riferimento ai quali sono associate le località di origine e di destinazione del percorso.

I Clienti dei servizi extraurbani delle Autolinee Chianti Valdarno possono viaggiare con **TITOLI DI VIAGGIO ORDINARI** oppure con titoli PEGASO.

#### Titoli di viaggio ordinari:

- **biglietto di corsa semplice**, valido solo per una corsa

---

- **abbonamento settimanale**, valido 7 giorni a partire da lunedì fino alla domenica

---

- **abbonamento mensile**, valido tutti i giorni dal 1° al 31 del mese solare

---

- **abbonamento trimestrale**, valido tutti i giorni, dal 1° giorno del primo mese al 31 del 3° mese successivo solare

---

- **abbonamento annuale**, valido tutti i giorni, dal 1° giorno del primo mese al 31 del 12-esimo mese successivo solare

---

#### Titoli PEGASO\*:

- **biglietto giornaliero**, con validità temporale che va dalle ore 00,00 alle ore 24,00 del giorno di validità

---

- **abbonamento mensile**, con validità di un mese solare cioè dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento

---

- **abbonamento annuale**, con validità di 12 mesi solari a partire dal primo giorno del mese di validità

---

\*La DGR n.750 del 10/8/2012 e successive stabilisce che gli utenti dei servizi di trasporto pubblico della Regione Toscana possano fruire della "tariffa ISEE" sugli abbonamenti Pegaso, se per il proprio nucleo familiare l'indicatore ISEE rientra nella fascia di valore inferiore a € 36.151,98. Per maggiori informazioni:

<http://www.regione.toscana.it/-/trasporto-pubblico-locale-abbonamenti-ed-esenzione-isee>

Numero verde 800.570530

Email: [numeroverdetpl@regione.toscana.it](mailto:numeroverdetpl@regione.toscana.it)

Il titolo **PEGASO** è valido per tutti i tragitti di TPL su autobus urbano ed extraurbano all'interno della Regione Toscana e per tutta la rete ferroviaria regionale; **PEGASO** permette di utilizzare indifferentemente, con un solo titolo di viaggio, qualsiasi vettore di trasporto presente nella tratta prescelta.

Ogni titolo **PEGASO** può essere acquistato con:

- tariffa integrata ferro-gomma (che significa possibilità di usufruire, in una determinata tratta extraurbana, dei servizi effettuati sia dal treno che dall'autobus);
- tariffa integrata e combinata (che significa possibilità di usufruire, oltre che della rete extraurbana, anche del servizio urbano delle città di origine e/o destinazione).

Tutti i titoli di viaggio, biglietti ed abbonamenti, sono validi solo dopo la convalida che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio presso le apposite obliterate ubicate a bordo degli autobus oppure poste nelle autostazioni.

Gli **ABBONAMENTI ORDINARI** e **PEGASO**, con periodo di validità prestampato sul titolo, rimangono validi solo per la periodicità indicata sul titolo stesso.

Per l'acquisto degli **ABBONAMENTI ORDINARI** e **PEGASO**, il Cliente deve munirsi dell'apposita tessera personale di riconoscimento (ordinaria o **PEGASO**) rilasciata per una determinata tratta (con l'indicazione della località di origine e di destinazione) che costa € 6,00 ed è valida per tre anni con rinnovo gratuito.

Le Tessere di riconoscimento sono rilasciate presso:

- le Autostazioni, contestualmente all'atto della richiesta;
- i punti vendita, entro 20/30 giorni dalla presentazione del modulo.

Il modulo per la presentazione della domanda di rilascio del tesserino di riconoscimento è disponibile presso le biglietterie aziendali ed i punti vendita.

## Titoli di Viaggio Agevolati

ACV emette, oltre alla tessera di riconoscimento ordinaria, la Tessera Regionale Agevolata, il cui rilascio è regolamentato dalla L.R. n° 100/98 ed avviene nei casi specificati nel modulo di presentazione della domanda per l'emissione della tessera nominativa. Il modulo deve essere presentato personalmente presso la nostra Azienda, oppure presso le Autostazioni indicate al seguente punto 4.4.

La Tessera Regionale Agevolata ha una validità di 5 anni al costo di € 5,16 e consente l'acquisto dei seguenti titoli di viaggio:

- biglietto valido sia per la corsa di andata che di ritorno, a tariffa differenziata in rapporto alla lunghezza del percorso (inferiore o superiore a km 50).
- abbonamento annuale extraurbano o misto (urbano ed extraurbano), a tariffa differenziata in rapporto alla lunghezza del percorso (inferiore o superiore a km. 50).

Il modulo di domanda per la richiesta della Tessera Agevolata dovrà essere compilato presso le Autostazioni di Firenze, contestualmente alla presentazione della documentazione al referente incaricato.

Per maggiori informazioni, anche sui riferimenti reddituali anno 2016, consultare il sito [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it).

## 4.4 Acquisto e convalida dei titoli di viaggio

### Rete di Vendita

Biglietti ed abbonamenti si possono acquistare presso i 127 rivenditori convenzionati (bar, edicole, latterie) e le 2 biglietterie aziendali\* di:

**Firenze in Via S.ta Caterina da Siena** (presso l'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord), con orario di apertura al pubblico:

- *Lunedì - Sabato: dalle ore 5.45 alle ore 20.40*
- *Domenica e festivi: dalle ore 6.25 alle ore 20.00*

**Firenze in Largo Alinari** (presso l'Autostazione CAP), con orario di apertura al pubblico:

- *Lunedì - Sabato: dalle ore 6.40 alle ore 19.55*
- *Domenica e festivi: dalle ore 7.00 alle ore 19.55*

\* Al 2016 risultano aperti per Autolinee Chianti Valdarno 45 punti vendita (pari al 34,9%) con biglietteria automatica, cioè abilitati alla stampa di titoli di viaggio aziendali e Pegaso.

## Vendita biglietti a bordo

Su tutti gli autobus di ACV è possibile acquistare i biglietti di corsa semplice maggiorati rivolgendosi direttamente all'autista e secondo le modalità previste dalla L.R. 42/1998 e successive modifiche.

L'utente è invitato a munirsi di moneta di piccolo taglio, spiccioli o banconote, di valore inferiore a € 10,00, per l'acquisto dei biglietti a bordo. Il personale autista non è tenuto a corrispondere resti per pagamenti con banconote di taglio superiore a € 10,00. Il prospetto tariffario può essere consultato a bordo dell'autobus sul prospetto "Norme di Viaggio", oppure sul sito internet [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it).

Il biglietto maggiorato, come tutti i titoli di viaggio, deve essere immediatamente obliterato a bordo dell'autobus.

## 4.5 Trasporto bambini

I bambini di statura inferiore a mt 1 e che non occupano posti a sedere sono trasportati gratuitamente, sempre che siano accompagnati da un viaggiatore adulto.

## 4.6 Trasporto disabili



La Scarl ACV dispone di una flotta di autobus con pedana ribasabile per l'accesso dei disabili in carrozzina. Tali autobus sono a disposizione di quanti ne facciano richiesta. Per assicurarsi il servizio, l'utente disabile deve contattare, il giorno prima, la Scarl indicando esattamente il tragitto dello spostamento con il mezzo pubblico e fornendo le proprie generalità insieme ad un numero telefonico reperibile; in particolare, l'utente può scegliere uno dei tre seguenti canali di richiesta:

- il Numero Verde 800.37.37.60
- direttamente l'Ufficio Movimento al n. 055/47.82.249
- inviare un fax al n. 055/47.82.250
- email [movimento@fsbusitalia.it](mailto:movimento@fsbusitalia.it)

## 4.7 Trasporto bagagli

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito non custodito del bagaglio a mano non eccedente le misure di cm. 50x30x25 ed il peso di kg. 10, in misura massima di due. Il bagaglio potrà essere trattenuto con sé purché sistemato senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori. I colli eccedenti tali limiti verranno sistemati nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio lo consenta, e verranno tassati secondo norme e tariffe in vigore (prezzo del biglietto di corsa semplice riferito alla 1ª classe chilometrica).

In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il peso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi.

Subordinatamente alla disponibilità di spazio, nel bagagliaio dei veicoli è ammesso il trasporto delle biciclette previo pagamento della tariffa in vigore (biglietto di corsa semplice).

Il bagaglio non è assicurato. Nel caso di dispersioni, deterioramenti, furti, manomissioni dei bagagli appresso o trasportati e/o degli oggetti contenuti nei bagagli, si applica la normativa vigente.

## 4.8 Trasporto animali

A bordo degli autobus è ammesso il trasporto di cani soltanto se muniti di museruola e di guinzaglio o di animali di piccola taglia in idonei contenitori, dietro pagamento della tariffa viaggiatori, mentre quello di cani guida per non vedenti è gratuito.

È comunque espressamente vietato il trasporto di animali che possano in qualsiasi modo recare danno o molestia ai viaggiatori.

## 4.9 Servizio Informazioni

Il servizio informazioni di ACV è coordinato dall'URP, Ufficio Relazioni al Pubblico, che ha il compito di gestire, promuovere ed aggiornare tutti i canali di comunicazione destinati ad informare tempestivamente e con chiarezza i Clienti fruitori del servizio di trasporto pubblico.

### 1. Orari al Pubblico

All'interno dei libretti orari, realizzati per direttrice, è possibile individuare, oltre all'orario delle corse, le informazioni relative all'offerta tariffaria, all'elenco dei punti vendita, ai servizi minimi garantiti in caso di sciopero, ai giorni di sospensione totale dei servizi, al grafo delle autolinee di TPL, ai numeri telefonici con indicazione dei giorni e dell'orario del servizio informazioni e ai reclami, al trasporto disabili, al trasporto bagagli, al trasporto animali.

### 2. Uffici Informazioni

- Il Numero Verde è attivo 15 ore al giorno da lunedì a venerdì e 5 ore al giorno il sabato e festivi, con il seguente orario:

- da Lunedì al Venerdì: 5.30 - 20.30
- Sabato, Domenica e festivi: 8.00 - 13.00



- Sportello informazioni, presso l'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord di Firenze, con orario di apertura al pubblico dal Lunedì al Venerdì con orario dalle 9.00 alle 15.00.

### 3. Sito Internet [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it)

Il sito internet di ACV contiene tutte le informazioni riguardanti i servizi della Scarl, gli orari, le tariffe e le variazioni sul servizio, mediante la pubblicazione degli Avvisi al Pubblico.

### 4. A bordo dell'autobus

Norme di viaggio, rete delle Autolinee di TPL.

### 5. Altri canali

- Carta dei Servizi, disponibile presso le Sedi aziendali, distribuita presso le Autostazioni e le principali biglietterie.
- Avvisi al Pubblico, affissi nelle Autostazioni, a bordo degli autobus, nelle paline principali, nei principali capilinea e sul sito internet aziendale.
- Orari in palina, con indicazione anche dei punti vendita più vicini e del grafo della linea con i punti di interscambio modale.
- Tabelloni orari in partenza ed arrivo, presso le Autostazioni.

In particolare, gli [orari dei servizi di TPL](#) possono essere consultati:

1. sui LIBRETTI ORARI ACV, realizzati per direttrice e disponibili presso le biglietterie aziendali e i punti di vendita;
2. sul SITO INTERNET [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it) nella sezione "Orari";
3. contattando il NUMERO VERDE 800.37.37.60;
4. leggendo gli ORARI AFFISSI ALLE PALINE, con l'indicazione dei punti vendita più vicini;
5. visionando i TABELLONI ORARI "ARRIVI E PARTENZE" presenti all'interno delle 2 autostazioni e presso i principali capilinea;
6. rivolgendosi direttamente all'operatore dello SPORTELLINO INFORMAZIONI dell'Autostazione BUSITALIA - SITA Nord di Firenze.

## 5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

### 5.1 Doveri dei Clienti

I Clienti dei servizi di TPL sono tenuti a munirsi di **idoneo e valido titolo di viaggio**, a conservarlo per la durata del percorso fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di verifica e controlleria (art. 25, comma 1, della L.R. 42/98).

L'autista può richiedere all'utente l'esibizione del titolo di viaggio al momento della salita a bordo. Ove l'utente risulti sprovvisto del titolo e non provveda all'acquisto del medesimo è invitato a scendere dal mezzo (comma 4 ter L.R. 86/14).

Tutti i titoli di viaggio sono validi solo dopo la convalida, da effettuarsi alle obliterate poste all'interno delle Autostazioni o sugli autobus, prima di iniziare il viaggio o appena saliti a bordo.

Con **Delibera Regionale n. 245 del 19/12/01** e successive modifiche (attuativa dell'art.25 della L.R. 42/98) la Regione Toscana stabilisce gli *"ulteriori obblighi a cui devono attenersi gli utenti dei servizi di trasporto pubblico su gomma"*:

- a. Occupare un solo posto a sedere.
- b. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati.
- c. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefonini cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.
- d. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto.
- e. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi.
- f. Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza.
- g. Non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo.
- h. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e il trasporto bagagli.
- i. Non fumare.
- j. Non gettare alcun oggetto dai veicoli.
- k. Essere provvisti, a bordo del mezzo, dell'abbonamento personale regolarmente validato, relativamente agli utenti in possesso di tale forma di titolo di viaggio.

La sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza degli obblighi di cui ai punti a)-k), in violazione del comma 2, sarà compresa

tra € 10,00 e € 60,00 e potrà essere pagata nella misura minima di € 10,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 15 giorni successivi, come da comma 8 della L.R. 86/14.

Per le fattispecie di violazione dai punti a)-j), resta ferma la possibilità di pagamento in **misura ridotta**, ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000, pari alla quota fissa di € 20,00 da effettuarsi dopo il 15° giorno ed entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica, così come previsto dall'art. 16 della Legge 689/1981 e secondo le modalità specificate nelle Avvertenze riportate sul retro del verbale.

Per il punto k), i Clienti in possesso di tesserino di riconoscimento e/o di abbonamento personale (punto k), che non siano in grado di esibirlo all'atto del controllo, se entro 15 giorni successivi all'accertamento presenteranno ai competenti uffici aziendali la tessera valida e/o l'abbonamento personale regolarmente validato in data anteriore a quella dell'accertamento sono soggetti a sanzione amministrativa in misura minima (comma 5, L.R. 86/14).

### Cinture di sicurezza



Dal 14 aprile 2006 è entrata in vigore la Direttiva 2003/20/CE relativa all'uso delle cinture di sicurezza a bordo degli autobus.

La Direttiva prevede che quando i seggiolini siano dotati delle cinture di sicurezza le stesse devono essere sempre allacciate, fermo restando le esenzioni previste, pena incorrere nelle sanzioni per il non rispetto della norma.



## 5.2 Sanzioni a carico dei Clienti

Il sistema sanzionatorio a carico degli utenti è disciplinato dalla **Legge Regionale n° 42 del 31 luglio 1998** "Norme per il trasporto pubblico locale" e da s.m.i.. In particolare, si riportano qui di seguito le ultime modifiche/integrazioni intervenute con **Legge Regionale n° 86 del 29/12/2014 (Legge Finanziaria 2015)**.

La sanzione amministrativa pecuniaria applicata agli utenti sprovvisti di titolo di viaggio, in violazione del comma 1, è compresa tra € 60,00 e € 360,00, oltre al pagamento immediato dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito. In difetto, l'utente è obbligato, se maggiorenne, a scendere alla fermata successiva a quella dell'accertamento, ove la stessa sia posta in area urbanizzata, come da comma 3 - 4 bis L.R. 86/14.

Il pagamento della sanzione accertata potrà essere effettuato nella **misura** minima di € 60,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 15 giorni successivi (comma 8, L.R. 86/14).

Trascorso tale termine, resta ferma la possibilità di pagamento in **misura ridotta**, ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000 pari alla quota fissa di € 120,00 da effettuarsi dopo il 15° giorno ed entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica, così come previsto dall'art. 16 della Legge 689/1981.

Entro 30 giorni dalla data di notifica, il trasgressore potrà, ai sensi dell'art. 18 della Legge 689/1981, far pervenire alla Direzione di ACV, eventuali scritti difensivi e/o la richiesta di essere sentito oralmente.

Il pagamento della sanzione (in misura minima e ridotta) può essere effettuato presso ACV, Viale dei Cadorna, 105 – 50129 Firenze, oppure a mezzo c/c postale n. 62946512 intestato a Autolinee Chianti Valdarno indicando nella causale il numero del verbale.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o notifica, senza che sia avvenuto il pagamento o sia stato proposto il ricorso, ACV provvederà ad emettere, ai sensi dell'art. 18 della Legge n° 689 del 24/11/81, ordinanza-ingiunzione maggiorata delle relative spese. Il trasgressore avrà 30 giorni di tempo dal ricevimento dell'ordinanza-ingiunzione per assolvere al pagamento della sanzione maggiorata secondo la normativa vigente.

Trascorso tale termine si procederà all'iscrizione a ruolo dei tributi delle sanzioni inavase, gravate dalle relative spese, presso l'esattoria comunale competente.

### 5.3 Diritti dei Clienti

I Clienti dei servizi di trasporto hanno i seguenti diritti:

1. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
2. all'informazione a terra e 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 di informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione del medesimo;
6. ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale di servizio;
7. alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
8. ad inoltrare i reclami;
9. ad esprimere giudizi e a proporre suggerimenti;
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;
11. al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo o di annullamento della corsa per cause imputabili direttamente all'Azienda, secondo quanto disposto all'art.16 del Regolamento 9/R del 3/1/2005 approvato in attuazione dell'art. 23 comma 1 della L.R. 42/98.

#### **Il Regolamento (UE) N. 181/2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.**

Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it), nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n.169 (recante Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

## Rimborso dei Titoli di Viaggio

ACV provvederà al rimborso del titolo di viaggio - nella misura del biglietto di corsa semplice - nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi dell'Azienda.

Per avere diritto al rimborso, il Cliente deve presentare personalmente o spedire, entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il ritardo, la domanda di rimborso con l'indicazione delle proprie generalità e con allegato il biglietto di corsa semplice o copia dell'abbonamento personale valido alla data del disservizio al seguente indirizzo: ACV - Ufficio URP - Viale dei Cadorna, 105 - 50129 Firenze.

La Direzione aziendale, dopo aver valutato ed accolto la richiesta di rimborso, rilascia al Cliente apposito modulo con il valore del rimborso come Buono per richiedere l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio, presso le biglietterie aziendali di Autolinee Chianti Valdarno.

## 5.4 Procedure conciliative e giudiziarie

Per esperire una eventuale procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il Cliente può rivolgersi al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la Clientela e ACV. Per ricorrere invece all'autorità giudiziaria, il Cliente può rivolgersi direttamente al Giudice di Pace o al tribunale competente secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

## 5.5 Oggetti smarriti

ACV gestisce le attività di rinvenimento, deposito e consegna degli oggetti smarriti sugli autobus e nei locali aziendali frequentati dal pubblico.

Gli oggetti smarriti sono custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti (UOS) delle Aziende della Scarl in base al luogo dove essi sono stati rinvenuti:

- UOS di BUSITALIA - SITA Nord      Tel.: 055/47.82.303
- UOS di AUTOLINEE TOSCANE      Tel.: 055/84.90.505
- UOS di CAP      Tel.: 055/21.46.37
- UOS di ALTERINI      Tel.: 055/86.91.29
- UOS di ALA G.T.      Tel.: 055/96.04.80

Presso l'UOS si svolge anche l'attività di ricezione e di registrazione delle richieste di oggetti smarriti.

Il proprietario provvederà personalmente al ritiro dell'oggetto smarrito presso la Sede dell'azienda di riferimento.

Trascorso un mese dal ritrovamento senza riconsegna, ACV, in accordo alla normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927 - 931), recapiterà l'oggetto all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune territorialmente competente.

## 6. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

### 6.1. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

I rapporti con la Clientela sono tenuti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di ACV che svolge tutte le attività connesse alle occasioni di contatto dei Clienti - Utenti/Enti in merito all'organizzazione del servizio di Trasporto Pubblico di persone esercitato da ACV.

In particolare l'URP ha il compito di gestire:

- A) il servizio informazioni (vedi par 4.9);
- B) i reclami, le segnalazioni e le osservazioni inoltrate all'Azienda.

### 6.2. Procedura dei reclami

L'URP raccoglie e gestisce l'insieme delle segnalazioni, delle osservazioni e dei reclami che possono essere inoltrati dal Cliente attraverso i seguenti canali:

- **Numero Verde di ACV** 

che inoltra la telefonata all'URP in orario di ufficio

- da lunedì a venerdì 8.30-12.30
- e da lunedì a giovedì 13.30-17.00

- **Numero Verde della Regione Toscana** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.



- **Cartolina "Voce del Cliente"** inviata all'indirizzo di posta elettronica: [clienti.firenze@fsbusitalia.it](mailto:clienti.firenze@fsbusitalia.it)
- **Reclamo scritto** indirizzato all'URP
- **Reclamo diretto** presso l'ufficio URP
- **Fax aziendale:** 055/47.82.328

In tutti i suddetti casi, l'URP attiva un'apposita procedura interna per la trattazione e la verifica della rilevazione registrata e provvede a trasmettere, entro il termine massimo fissato di 30 giorni, risposta scritta solo se in possesso dei dati anagrafici del soggetto proponente. L'URP provvederà comunque a fornire al Cliente risposta interlocutoria nel caso in cui la gestione del reclamo richiedesse un tempo maggiore di 30 giorni.

L'URP è situato in Viale dei Mille, 115 - 50131 Firenze e rimane aperto da lunedì a venerdì secondo il seguente orario di ufficio:

- da lunedì a venerdì 08.30 - 12.30
- da lunedì a giovedì 13.30 - 17.00

Ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3 del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169, si precisa che, ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

### 6.3 Numero Verde della Regione Toscana

Per la gestione dei reclami, la Regione Toscana ha istituito il seguente Numero Verde, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.



## 7. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

La SCARL continua a promuovere l'erogazione dei servizi, garantendo e migliorando ulteriormente i seguenti aspetti:

- offerta Km
- livello qualitativo in termini di affidabilità, comfort ed accessibilità
- sviluppo dell'intermodalità tra ferro e gomma
- attenzione alla crescente vocazione turistica e ricettiva di tutto il bacino

### 7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Per quantificare la qualità del servizio svolto dalla Scarl AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO, proponiamo 11 macro fattori descritti da uno o più *indicatori di qualità* attraverso valori attribuiti al **RISULTATO 2016. RIGUARDO AGLI OBIETTIVI 2017**, essendo in regime di Atto d'Obbligo a cadenza mensile, si confermano principalmente gli standard raggiunti al 31/12/2016, ad eccezione di alcuni indicatori.

Tutti i dati sono riferiti complessivamente alle 5 Aziende che svolgono l'attività di TPL nell'ambito della Scarl. Gli aspetti relativi ai macro-fattori sono descritti quantitativamente e qualitativamente sotto 2 profili:

- **Qualità erogata** (servizio offerto)
- **Qualità percepita** (la soddisfazione dei Clienti)

Nell'ambito della qualità percepita, per ciascun indicatore si riporta la percentuale di soddisfatti, relativa agli intervistati che, sulla base di una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10. I dati riportati si riferiscono all'ultima indagine svolta nel novembre 2016.

## 1) SICUREZZA DEL VIAGGIO

## INCIDENTALITÀ MEZZI

NUMERO SINISTRI PASSIVI/ NUMERO DI CORSE EFFETTUATE	RISULTATO 2016: 1 sinistro ogni 3.032 corse	OBIETTIVO 2017: 1 sinistro ogni 3.032 corse
NUMERO SINISTRI PASSIVI/ KM PERCORSI	RISULTATO 2016: 1 sinistro ogni 65.862 km	OBIETTIVO 2017: 1 sinistro ogni 65.862 km

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

*Modalità di rilevazione:* calcolo media dati aziendali su base annua

## VETUSTÀ DEI MEZZI

MEZZI CON MENO DI 5 ANNI DI ETÀ	RISULTATO 2016: 11 (11,2%)	OBIETTIVO 2017: 9 (9,2%)
MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA I 6 ED I 10 ANNI	RISULTATO 2016: 5 (5,1%)	OBIETTIVO 2017: 6 (6,1%)
MEZZI CON ETÀ COMPRESA FRA GLI 11 ED I 15 ANNI	RISULTATO 2016: 47 (48,0%)	OBIETTIVO 2017: 39 (39,8%)
MEZZI CON ETÀ OLTRE I 15 ANNI	RISULTATO 2016: 35 (35,7%)	OBIETTIVO 2017: 44 (44,9%)

*Modalità di rilevazione:* base dati aziendale

Soddisfazione sul macro - fattore SICUREZZA **87,9%**

## 2) REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

## AFFIDABILITÀ DEI MEZZI

KM SVOLTI/KM PROGRAMMATI	RISULTATO 2016: 100,07%	OBIETTIVO 2017: 100%
NUMERO MEZZI DI SCORTA DISPONIBILI IN UN GIORNO FERIALE MEDIO	RISULTATO 2016: 11	OBIETTIVO 2017: 11
NUMERO VEICOLI OFFICINA MOBILE PER RIPARAZIONE GUASTI IN LINEA	RISULTATO 2016: 4	OBIETTIVO 2017: 4

*Modalità di rilevazione:* base dati aziendale





## PUNTUALITÀ

CORSE CON RITARDO TRA I 16' E I 30' ALL'ARRIVO NELL'ANNO	RISULTATO 2016: 1,48%	OBIETTIVO 2017: ≤ 1,48%
--	--------------------------	----------------------------

CORSE CON RITARDO SUPERIORE AI 30' NELL'ANNO	RISULTATO 2016: 0,43%	OBIETTIVO 2017: ≤ 0,43%
--	--------------------------	----------------------------

*Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua*

Soddisfazione sul macro - fattore REGOLARITÀ

60,7%

## 3) PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DI MEZZI E STAZIONI

## PULIZIA ORDINARIA DEL BUS

FREQUENZA PULIZIA ESTERNA - Passaggio autolavaggio	RISULTATO 2016: Giornaliera	OBIETTIVO 2017: Giornaliera
---	--------------------------------	--------------------------------

FREQUENZA PULIZIA INTERNA ORDINARIA	RISULTATO 2016: Giornaliera	OBIETTIVO 2017: Giornaliera
--	--------------------------------	--------------------------------

*Rimozione polveri dal posto di guida e rimozione rifiuti dal pavimento e fra i sedili dei passeggeri, nettatura dei posacenere.*

*Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità*

## PULIZIA STRAORDINARIA DEL BUS

FREQUENZA PULIZIA STRAORDINARIA	RISULTATO 2016: Quindicinale	OBIETTIVO 2017: Quindicinale
------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

*Lavaggio del pavimento - dei sottosedili e del corridoio - pulizia delle cappelliere, spolveratura del cielo, pulizia e lavaggio bauliere, pulizia dei vetri interni, sostituzione poggiatesta.*

*Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità*

## PULIZIA IMPIANTI DI SERVIZIO AL CLIENTE

FREQUENZA PULIZIA IMPIANTI	RISULTATO 2016: Giornaliera	OBIETTIVO 2017: Giornaliera
----------------------------	--------------------------------	--------------------------------

*Modalità di rilevazione: procedura interna al sistema qualità*

Soddisfazione sul macro - fattore PULIZIA

59,4%

## 4) COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

## CLIMATIZZAZIONE

MEZZI CLIMATIZZATI	RISULTATO 2016: 96 (98%)	OBIETTIVO 2017: 96 (98%)
--------------------	-----------------------------	-----------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## SERVIZI IGIENICI IN AUTOSTAZIONE

AUTOSTAZIONI ATTREZZATE CON SERVIZI IGIENICI	RISULTATO 2016: 2 su 2 (Autostazioni di Firenze)	OBIETTIVO 2017: 2 su 2 (Autostazioni di Firenze)
---	---	---

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## DISTANZA FERMATE

DISTANZA MEDIA TRA LE FERMATE	RISULTATO 2016: 1.129,02 metri	OBIETTIVO 2017: 1.129,02 metri
----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## 5) SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE AUTOSTAZIONI

## DISPOSITIVI SPECIALI

MEZZI CON ANNUNCIO DI FERMATA	RISULTATO 2016: 29 (29,6%)	OBIETTIVO 2017: 29 (29,6%)
----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

MEZZI CON AUTORADIO	RISULTATO 2016: 98 (100%)	OBIETTIVO 2017: 98 (100%)
---------------------	------------------------------	------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## SERVIZI DIVERSI NELLE AUTOSTAZIONI

AUTOSTAZIONI CON SERVIZI DI RISTORO	RISULTATO 2016: 1 (Autostazione BUSITALIA - SITA Nord)	OBIETTIVO 2017: 1 (Autostazione BUSITALIA - SITA Nord)
--	--	--



AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI BANCOMAT E CARTE DI CREDITO	RISULTATO 2016: 2 (Autostazioni di Firenze)	OBIETTIVO 2017: 2 (Autostazioni di Firenze)
AUTOSTAZIONI CON SERVIZIO DI SPEDIZIONE E RECAPITO BAGAGLI NON ACCOMPAGNATI	RISULTATO 2016: 2 (Autostazioni di Firenze)	OBIETTIVO 2017: 2 (Autostazioni di Firenze)

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## 6) SERVIZI PER DISABILI

Tutti gli autobus di TPL identificano, con apposita targhetta, il posto riservato agli invalidi nella seconda fila lato finestrino dietro alla postazione dell'autista.

### SERVIZI SPECIFICI

AUTOBUS ATTREZZATI CON PEDANA PER ACCESSO DISABILI	RISULTATO 2016: 47 (48,0%)	OBIETTIVO 2017: 47 (48%)
--	-------------------------------	-----------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

AUTOBUS CON AUSILI PER NON VEDENTI	RISULTATO 2016: 29 (29,6%)	OBIETTIVO 2017: 29 (29,6%)
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### BARRIERE

AUTOSTAZIONI ACCESSIBILI	RISULTATO 2016: 2 su 2 (Autostazioni di Firenze)	OBIETTIVO 2017: 2 su 2 (Autostazioni di Firenze)
--------------------------	--	--

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione sul macro - fattore

COMFORT E ACCESSIBILITA'

69,6%

## 7) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

## DIFFUSIONE ORARI E DISPOSITIVI

N° GUIDE ORARI, PIEGHEVOLI E CARTINE DISTRIBUITE NELL'ANNO	RISULTATO 2016: 5.000	OBIETTIVO 2017: 5.000
TABELLONI IN AUTOSTAZIONE	RISULTATO 2016: SI (Autostazioni di Firenze)	OBIETTIVO 2017: SI (Autostazioni di Firenze )
AVISO ACUSTICO IN AUTOSTAZIONE	RISULTATO 2016: SI (Autostazione BUSITALIA - SITA Nord )	OBIETTIVO 2017: SI (Autostazione BUSITALIA - SITA Nord)
INFORMAZIONI VIDEO IN AUTOSTAZIONE	RISULTATO 2016: SI (Autostazione BUSITALIA - SITA Nord )	OBIETTIVO 2017: SI (Autostazione BUSITALIA - SITA Nord )

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## SITO INTERNET

PRESENZA SITO INTERNET	RISULTATO 2016: SI ( <a href="http://www.acvbus.it">www.acvbus.it</a> )	OBIETTIVO 2017: SI ( <a href="http://www.acvbus.it">www.acvbus.it</a> )
------------------------	--	--

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO

ORARIO DEL NUMERO VERDE	RISULTATO 2016: Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30 Sabato e festivi: 8.00 — 13.00	OBIETTIVO 2017: Lunedì-Venerdì: 5.30 - 20.30 Sabato e festivi: 8.00 — 13.00
----------------------------	---	---

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## SERVIZIO INFORMAZIONI FRONT OFFICE

ORARIO SPORTELLO INFORMAZIONI AUTOSTAZIONE BUSITALIA - SITA NORD	RISULTATO 2016: Lunedì-Venerdì: 9,00-15,00	OBIETTIVO 2017: Lunedì-Venerdì: 9,00-15,00
---	--	--

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## ORARIO IN PALINA

PALINE CON INDICAZIONE ORARIO, PUNTI VENDITA E GRAFO LINEA	RISULTATO 2016: 100%	OBIETTIVO 2017: 100%
--	-------------------------	-------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*



## TEMPESTIVITÀ

AVVISI AL PUBBLICO SU VARIAZIONI  
PROGRAMMATE DEL SERVIZIO CON  
ALMENO 3 GIORNI DI PREAVVISO

RISULTATO 2016:  
82%

OBIETTIVO 2017:  
100%

*Modalità di rilevazione: calcolo media dati aziendali su base annua*

## SEGNALAZIONE EMERGENZE

MEZZI CON DISPOSITIVI DI EMERGENZA  
A BORDO

RISULTATO 2016:  
100%

OBIETTIVO 2017:  
100%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione sul macro - fattore INFORMAZIONE

62,9%

## 8) ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

## CORRETTEZZA E CORTESIA

RECLAMI  
SUL COMPORTAMENTO

RISULTATO 2016:  
9,3%

OBIETTIVO 2017:  
9%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## RICONOSCIBILITÀ

PERSONALE DOTATO  
DI CARTELLINO  
DI RICONOSCIMENTO

RISULTATO 2016:  
100%

OBIETTIVO 2017:  
100%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione sul macro - fattore ASPETTI RELAZIONALI

84,3%

## 9) LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E FRONT OFFICE

## PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO

PUNTI VENDITA  
SUL TERRITORIO/KM RETE

RISULTATO 2016:  
1 ogni 7,3 Km

OBIETTIVO 2017:  
1 ogni 7,3 Km

PUNTI VENDITA/  
NUMERO COMUNI SERVITI

RISULTATO 2016:  
per Comune  
5 punti vendita

OBIETTIVO 2017:  
per Comune  
5 punti vendita

PUNTI VENDITA CON  
BIGLIETTERIA AUTOMATICA/  
NUMERO PUNTI VENDITA

RISULTATO 2016:  
45/129 pari al  
34,9%

OBIETTIVO 2017:  
34,9%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## VENDITA BIGLIETTI A BORDO

CORSE CON VENDITA BIGLIETTI A BORDO CON SOVRAPPREZZO	RISULTATO 2016: 100%	OBIETTIVO 2017: 100%
--	-------------------------	-------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

## TEMPI DI ATTESA RISPOSTA AI RECLAMI

TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA AI RECLAMI	RISULTATO 2016: 30 giorni	OBIETTIVO 2017: 30 giorni
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione sul macro - fattore SERVIZIO COMMERCIALE **77,5%**

## 10) INTEGRAZIONE MODALE

### COINCIDENZE

PUNTI FERMATA CON L'INTERMODALITÀ	RISULTATO 2016: 0,70%	OBIETTIVO 2017: 0,70%
-----------------------------------	--------------------------	--------------------------

CORSE CON OBBLIGO DI RISPETTO COINCIDENZA	RISULTATO 2016: 1,5%	OBIETTIVO 2017: 1,5%
---	-------------------------	-------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

Soddisfazione sul macro - fattore INTERMODALITÀ **74,9%**

**11) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE****CARBURANTI SPECIALI**

MEZZI CHE UTILIZZANO CARBURANTE A BASSO TENORE DI ZOLFO	RISULTATO 2016: <b>100%</b>	OBIETTIVO 2017: <b>100%</b>
---	--------------------------------	--------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale***DISPOSITIVI**

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 0	RISULTATO 2016: <b>1 (1%)</b>	OBIETTIVO 2017: <b>1 (1%)</b>
--	----------------------------------	----------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 1	RISULTATO 2016: <b>4 (4,1%)</b>	OBIETTIVO 2017: <b>4 (4,1%)</b>
--	------------------------------------	------------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 2	RISULTATO 2016: <b>35 (35,7%)</b>	OBIETTIVO 2017: <b>35 (35,7%)</b>
--	--------------------------------------	--------------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 3	RISULTATO 2016: <b>42 (42,9%)</b>	OBIETTIVO 2017: <b>42 (42,9%)</b>
--	--------------------------------------	--------------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 4	RISULTATO 2016: <b>2 (2,0%)</b>	OBIETTIVO 2017: <b>2 (2,0%)</b>
--	------------------------------------	------------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 5	RISULTATO 2016: <b>5 (5,1%)</b>	OBIETTIVO 2017: <b>5 (5,1%)</b>
--	------------------------------------	------------------------------------

MEZZI CON MOTORE A SCARICO CONTROLLATO EURO 6	RISULTATO 2016: <b>9 (9,2%)</b>	OBIETTIVO 2017: <b>9 (9,2%)</b>
--	------------------------------------	------------------------------------

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale***Soddisfazione sul macro-fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE 75%**

## 7.2 Indagini sulla soddisfazione dei Clienti

L'Azienda si impegna ad erogare un servizio che risponda agli standard fissati nella presente Carta dei Servizi e a raggiungere gli obiettivi prefissati e quindi ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai Clienti tramite indagine campionaria su quei fattori di qualità che descrivono un servizio di trasporto pubblico extraurbano.

A fine novembre 2016 è stata rinnovata l'indagine di customer satisfaction su un campione di linee rappresentative del servizio, chiedendo alla Clientela di compilare a bordo un questionario sotto la supervisione di personale di un qualificato istituto di ricerca.

La ricerca ha esplorato principalmente:

- profilo della clientela, abitudini di uso del trasporto pubblico, modalità di informazione sul servizio;
- soddisfazione di dettaglio e soddisfazione finale complessiva.

In questa ultima indagine, condotta da Mediatica S.p.A., le interviste sono state 650. Gli intervistati, prevalentemente di sesso femminile (60,0%) e di età non superiore a 35 anni (49,7%), utilizzano abitualmente l'autobus per recarsi al lavoro (36%) o a scuola (33,5%)<sup>1</sup>; il 73,3% di essi utilizza l'autobus almeno 3 giorni a settimana, usufruendo prevalentemente di abbonamento (64,3%), in particolare, abbonamento mensile (26,6%); il biglietto di corsa semplice viene utilizzato dal 26,3% degli intervistati.

Le informazioni sul servizio vengono reperite in prevalenza presso le fermate (35,4%) ed il sito internet (24,5%).

---

<sup>1</sup> "Per quale motivo abitualmente utilizza l'autobus? (risposta singola)"



## Soddisfazione

Gli aspetti del servizio proposti<sup>2</sup>, da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, raggruppate in macro fattori, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

	% soddisfatti	Non sa
Sicurezza	87,9%	1,3%
Professionalità e cortesia del personale	84,3%	2,8%
Livello di servizio commerciale	77,5%	1,7%
Attenzione all'ambiente	75,0%	7,5%
Integrazione modale	74,9%	10,0%
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	69,6%	3,3%
Informazione alla clientela	62,9%	8,1%
Regolarità e organizzazione del servizio	60,7%	2,1%
Pulizia dei mezzi e delle strutture	59,4%	2,2%

La **soddisfazione complessiva** sul servizio<sup>3</sup> è pari al **80,2%**.

<sup>2</sup> "Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio?"

<sup>3</sup> "Cosa pensa complessivamente del servizio offerto da ACV, da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto)?"

### 7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di ACV è disponibile presso:

- le Sedi delle 5 Aziende socie;
- le autostazioni e i principali punti vendita.

La Carta dei Servizi è pubblicata con cadenza annuale, in versione integrale, secondo lo schema tipo del settore approvato dalla Regione Toscana (art. 26 della L.R. 31/7/98 n. 42 e successive modifiche).

Alcune copie della Carta dei Servizi sono inviate al "Comitato Permanente per l'Attuazione della Carta dei Servizi" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, alla Regione Toscana (Area Trasporti), alle Province e a tutti i Comuni nel cui ambito territoriale ACV effettua servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL), nonché alle Associazioni degli Utenti e dei Consumatori accreditate presso la Regione Toscana.

La Carta dei Servizi - anno 2017 è inoltre consultabile sul sito internet [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it).

Eventuali aggiornamenti per modifiche ed integrazioni saranno opportunamente comunicati attraverso i consueti canali di informazione e comunicazione.

## 7.4 Certificazione di Qualità

BUSITALIA - SITA Nord, Azienda capofila di ACV, ha conseguito nel 2015, per la Direzione Regionale della Toscana, la Certificazione di un Sistema di Gestione Integrato conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001. La Società ha ottenuto inoltre la Certificazione UNI EN 13816:2002 valida per il campo applicativo "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri su gomma".

L'operato di Autolinee Chianti Valdarno si misura con sistemi ottimizzati, efficaci e trasparenti che tendono a perfezionare la massima soddisfazione del Cliente e la crescita degli standard qualitativi del servizio al passo con le trasformazioni del contesto sociale, culturale ed economico nel quale l'Azienda opera. Per ottenere questo, l'Azienda assicura un adeguato livello di risorse umane e tecnologiche ed una gestione positiva dell'organico attraverso un continuo miglioramento del livello culturale, tecnico e qualitativo mediante un'attenta pianificazione degli interventi formativi.

In quest'ottica ACV si impegna a coinvolgere e motivare tutti coloro che, direttamente o indirettamente, collaborano con l'Azienda affinché il Sistema di Gestione venga applicato ed adattato a tutti i nuovi servizi, assicurando la necessaria omogeneità nell'organizzazione e nel controllo delle attività da parte di tutta la struttura.

La soddisfazione del Committente e del Cliente viene costantemente valutata, con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione.

La Politica Aziendale di BUSITALIA - SITA Nord, Azienda capofila di ACV, si prefigge altresì il miglioramento delle prestazioni ambientali e di sicurezza e la prevenzione dei rischi e dell'inquinamento perseguiti sui processi, sulle risorse e sui servizi gestiti direttamente e, laddove possibile, su quelli delegati ai fornitori.

## 7.5 Copertura assicurativa

Per l'espletamento del servizio di trasporto pubblico di persone, ciascuna delle 5 Aziende appartenenti alla SCARL ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile contro terzi derivante dalla circolazione dei veicoli (RCA) e comunque dall'attività svolta (RCT).

Tutte le polizze assicurative, previste dalla normativa vigente per danni a persone, animali o cose, imputabili direttamente all'Azienda, sono state stipulate per massimali maggiori ai minimi stabiliti dalla Regione Toscana, nell'ambito del programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

In caso di sinistro, la procedura da attivare per il risarcimento del danno prevede:

- avvisare possibilmente l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, scambiandosi le generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- a cura dell'autista, inoltrare la pratica all'Ufficio Sinistri della propria Azienda che procede alla compilazione del modulo del sinistro, esplicitando i dati afferenti il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto;
- a cura dell'Ufficio Sinistri, inoltrare la pratica completa, relativa alla denuncia del sinistro, all'Ispettorato Sinistri della Compagnia di Assicurazione che espletterà, dopo le opportune valutazioni, le procedure di rimborso e provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

### Ufficio Sinistri:

- |                         |                     |
|-------------------------|---------------------|
| • BUSITALIA - SITA Nord | Tel.: 055/47.82.217 |
| • AUTOLINEE TOSCANE     | Tel.: 055/84.90.505 |
| • CAP                   | Tel.: 0574/60.82.62 |
| • ALTERINI              | Tel.: 055/86.91.29  |
| • ALA G.T.              | Tel.: 055/96.04.80  |

## 7.6 Osservatorio aziendale della qualità

L'Osservatorio Aziendale della Qualità (OAQ) ha il compito di coordinare le attività aziendali di erogazione del servizio e tutte le attività connesse agli adempimenti normativi dettati dai Regolamenti emanati dagli Enti affidanti e dall'Osservatorio Regionale per la Mobilità e i Trasporti (costituito ai sensi della L.R. 42/98).

In particolare l'OAQ assolve le seguenti funzioni di indirizzo generale, di supporto decisionale alle attività demandate per competenza alla struttura gerarchico - funzionale operativa di ACV:

- Adempimenti e problematiche derivanti dalla gestione del Contratto di Servizio stipulato tra la SCARL Autolinee Chianti Valdarno e la Provincia di Firenze.
- Redazione, verifica ed emissione annuale della Carta dei Servizi.
- Monitoraggio degli indicatori presenti nella Carta dei Servizi ed elaborazione dei dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard obiettivo prefissati.
- Riesame annuale di Direzione, con lo scopo di garantire l'individuazione, la misurazione e la dinamica degli indici significativi a rilevare l'andamento del Sistema Qualità e dei servizi di trasporto erogati dalle aziende consorziate.
- Revisione statistica e analisi critica connessa alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte inoltrati dai Clienti all'Azienda ed analizzati dall'URP.
- Definizione di azioni di miglioramento della qualità del servizio offerto, per effetto di osservazioni pervenute dal Cliente, anche tramite l'elaborazione dei dati raccolti con le indagini di soddisfazione del Cliente.
- Riesame congiunto di schede economiche e non economiche, statistiche, prospetti informativi e finanziari, al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale.
- Definizione temporale e spaziale di eventuali ristrutturazioni di servizi di TPL in recepimento alle richieste e/o comunicazioni inoltrate dall'Ente Affidante e/o Clienti.
- Partecipazione a Gruppi di lavoro, nell'ambito di Progetti di integrazione tariffaria e di innovazione tecnologica, patrocinati dalla Regione Toscana e dalle Province toscane.
- Trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal Contratto di Servizio all'Osservatorio Provinciale e Regionale per la Mobilità e i Trasporti.

## APPENDICE

## Tariffario AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO

Classe	KM: da - a	Biglietto di corsa semplice	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile	Abbonamento trimestrale	Abbonamento annuale
1	0 - 10	€ 1,30	€ 14,00	€ 33,00	€ 82,00	€ 278,50
2	10,1 - 20	€ 2,30	€ 19,00	€ 40,00	€ 100,00	€ 342,00
3	20,1 - 30	€ 2,80	€ 21,00	€ 46,00	€ 116,00	€ 399,00
4	30,1 - 40	€ 3,30	€ 22,00	€ 52,00	€ 132,00	€ 451,00
5	40,1 - 50	€ 3,80	€ 23,00	€ 58,00	€ 148,00	€ 513,50
6	50,1 - 60	€ 4,00	€ 24,00	€ 61,00	€ 156,00	€ 541,50
7	60,1 - 70	€ 4,40	€ 25,00	€ 64,00	€ 163,00	€ 570,00
8	70,1 - 80	€ 4,80	€ 26,00	€ 69,00	€ 176,00	€ 617,00
9	80,1 - 90	€ 5,50	€ 27,00	€ 74,00	€ 190,00	€ 658,00

in vigore dal 1° Aprile 2011



### Tariffario BIGLIETTO GIORNALIERO



Classe	KM: da - a	Biglietto giornaliero extraurbano	Biglietto giornaliero extraurbano + urbano FI	Biglietto giornaliero extraurb. + urbano 2° liv.	Biglietto giornaliero extraurbano + 2 urbani (FI+urb.2° liv)
1	0 - 10	€ 4,00	€ 5,80	€ 5,40	€ 6,80
2	10,1 - 20	€ 6,10	€ 7,50	€ 7,50	€ 8,70
3	20,1 - 30	€ 7,70	€ 8,90	€ 8,90	€ 10,40
4	30,1 - 40	€ 9,30	€ 10,90	€ 10,90	€ 12,30
5	40,1 - 50	€ 11,40	€ 12,60	€ 12,60	€ 14,10
6	50,1 - 60	€ 12,60	€ 14,10	€ 14,10	€ 15,30
7	60,1 - 70	€ 14,10	€ 15,50	€ 15,50	€ 16,80
8	70,1 - 80	€ 15,30	€ 16,60	€ 16,60	€ 17,90
9	80,1 - 90	€ 16,90	€ 18,20	€ 18,20	€ 19,60
10	90,1 - 100	€ 18,30	€ 19,60	€ 19,60	€ 21,10

in vigore dal 1 Luglio 2014

URBANO di 1° LIVELLO: FIRENZE; URBANO di 2° LIVELLO: Capoluoghi di Provincia (es. Siena) + Empoli + Carrara; URBANO di 3° LIVELLO: Poggibonsi+Colle





## Tariffario ABBONAMENTO MENSILE



Classe	KM da - a	Extraurb. ISEE	Extraurb.	Extr. + Urb. FI ISEE	Extr. + Urb. FI	Extr. + Urb. 2° liv. ISEE	Extr. + Urb. 2° liv.	Extr. + Urb. FI + Urb. 2° liv. ISEE	Extr. + Urb. FI + Urb. 2° liv.
1	0 - 10	€ 37,90	€ 43,70	€ 57,60	€ 63,40	€ 51,70	€ 57,50	€ 81,70	€ 87,50
2	10,1 - 20	€ 46,60	€ 54,40	€ 66,20	€ 73,90	€ 59,90	€ 67,60	€ 89,80	€ 97,60
3	20,1 - 30	€ 56,50	€ 65,50	€ 71,80	€ 80,90	€ 65,60	€ 74,60	€ 94,40	€ 103,50
4	30,1 - 40	€ 66,20	€ 77,30	€ 77,80	€ 88,70	€ 71,80	€ 82,80	€ 101,20	€ 112,20
5	40,1 - 50	€ 73,10	€ 85,90	€ 85,10	€ 97,80	€ 79,30	€ 91,90	€ 108,10	€ 120,90
6	50,1 - 60	€ 79,30	€ 92,40	€ 90,90	€ 104,20	€ 85,10	€ 98,30	€ 114,00	€ 127,20
7	60,1 - 70	€ 87,50	€ 101,60	€ 96,70	€ 110,70	€ 90,90	€ 105,10	€ 119,70	€ 133,80
8	70,1 - 80	€ 93,20	€ 108,70	€ 104,30	€ 119,70	€ 98,50	€ 113,90	€ 125,40	€ 140,90
9	80,1 - 90	€ 97,70	€ 113,80	€ 107,60	€ 123,80	€ 101,90	€ 118,10	€ 131,30	€ 147,50
10	90,1 - 100	€ 104,30	€ 122,00	€ 115,00	€ 132,70	€ 109,30	€ 127,00	€ 136,90	€ 154,60

in vigore dal 1 Luglio 2014

URBANO di 1° LIVELLO: Firenze; URBANO di 2° LIVELLO: Capoluoghi di Provincia (es. Siena) + Empoli + Carrara; URBANO di 3° LIVELLO: Poggibonsi+Colle

## Tariffario ABBONAMENTO ANNUALE



Classe	KM da - a	Extraurb. ISEE	Extraurb.	Extr. + Urb. FI ISEE	Extr. + Urb. FI	Extr. + Urb. 2° liv. ISEE	Extr. + Urb. 2° liv.	Extr. + Urb. FI + Urb. 2° liv. ISEE	Extr. + Urb. FI + Urb. 2° liv.
1	0 - 10	€ 341,10	€ 393,30	€ 518,40	€ 570,60	€ 465,30	€ 517,50	€ 735,30	€ 787,50
2	10,1 - 20	€ 419,40	€ 489,60	€ 595,80	€ 665,10	€ 539,10	€ 608,40	€ 808,20	€ 878,40
3	20,1 - 30	€ 508,50	€ 589,50	€ 646,20	€ 728,10	€ 590,40	€ 671,40	€ 849,60	€ 931,50
4	30,1 - 40	€ 595,80	€ 695,70	€ 700,20	€ 798,30	€ 646,20	€ 745,20	€ 910,80	€ 1.009,80
5	40,1 - 50	€ 657,90	€ 773,10	€ 765,90	€ 880,20	€ 713,70	€ 827,10	€ 972,90	€ 1.088,10
6	50,1 - 60	€ 713,70	€ 831,60	€ 818,10	€ 937,80	€ 765,90	€ 884,70	€ 1.026,00	€ 1.144,80
7	60,1 - 70	€ 787,50	€ 914,40	€ 870,30	€ 996,30	€ 818,10	€ 945,90	€ 1.077,30	€ 1.204,20
8	70,1 - 80	€ 838,80	€ 978,30	€ 938,70	€ 1.077,30	€ 886,50	€ 1.025,10	€ 1.128,60	€ 1.268,10
9	80,1 - 90	€ 879,30	€ 1.024,20	€ 968,40	€ 1.114,20	€ 917,10	€ 1.062,90	€ 1.181,70	€ 1.327,50
10	90,1 - 100	€ 938,70	€ 1.098,00	€ 1.035,00	€ 1.194,30	€ 983,70	€ 1.143,00	€ 1.232,10	€ 1.391,40

**in vigore dal 1 Luglio 2014**

URBANO di 1° LIVELLO: Firenze; URBANO di 2° LIVELLO: Capoluoghi di Provincia (es. Siena) + Empoli + Carrara; URBANO di 3° LIVELLO: Poggibonsi+Colle



TARIFE A BORDO		
Classe	KM: da - a	Biglietto di corsa semplice
1	0 - 10	€ 2,00
2	10,1 - 20	€ 3,00
3	20,1 - 30	€ 3,00
4	30,1 - 40	€ 4,00
5	40,1 - 50	€ 5,00
6	50,1 - 60	€ 5,00
7	60,1 - 70	€ 6,00

Aggiornato al 1 Aprile 2011

