

FIRENZE - THE MALL

Servizio di collegamento diretto per
l'outlet The Mall Firenze

CARTA DEI SERVIZI **2022**

Servizio autorizzato



INDICE

06 La Carta dei Servizi

10 Servizio di collegamento Firenze - Outlet The Mall Firenze

14 Indicatori di qualità del servizio

26 Condizioni generali di trasporto

Service Charter | Firenze - The Mall Firenze

Direct Firenze - The Mall Firenze Outlet connection service

Last update in June 2022

CDS TM 22 C

The content of this document is the property of BUSITALIA Sita Nord and may not be submitted or disseminated to any third party without permission.

The Company will safeguard its rights by law.

ITALIAN LEGAL REFERENCES FOR THE SERVICE CHARTER:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, January 27, 1994, setting out the "Principles for delivering Public Services".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, December 30, 1998, "General Reference Chart for drawing up the charter for public services in the transport sector".

LEGAL REFERENCES FOR PASSENGER RIGHTS

- EU Regulation No. 181/2011, laying down passengers' rights in transport by bus.
- Decreto legislativo 169/2014, disciplining sanctions for breaches of the provisions of EU Regulation 181/2011.
- ART Resolution 28/2021 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami".

Carta dei Servizi | Firenze - The Mall Firenze

Servizio di collegamento diretto per l'oulet The Mall Firenze

Ultimo aggiornamento a Giugno 2022

CDS TM 22 C

Il contenuto di questo documento è di proprietà di BUSITALIA Sita Nord e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.

L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:

- Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus.
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.
- Delibera ART 28/2021 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami".

Service Charter

The Service Charter is a publication in which Busitalia delivers information to its Customers concerning services and planned commitments to improve them.

The pages devoted to Service Indicators show the results achieved for some fundamental aspects of the offer, together with improvement goals, clearly and immediately highlighting the evolution of quality and quantity standards of service.

The organisation of Busitalia's services is based on acknowledging and sharing some fundamental principles and on full respect for travellers' rights as summed up below.

Basic principles

Equal rights

All Busitalia customers have equal rights without any discrimination based on sex, race, language, religion and political opinions, psychophysical and social conditions. Based on this principle, Busitalia ensures public mobility, also for the weakest categories, according to the decisions of the Assigning Bodies.

Continuity of service

Busitalia guarantees continuous and regular service, as shown on the timetables. Any planned variation to the service will be notified well in advance to customers. In case of interruption due to unforeseeable events or force majeure, information is guaranteed to be given as quickly as possible.

Participation and listening

Busitalia guarantees that customers may submit comments and complaints and receive an answer. The Company also periodically checks the level of satisfaction with the service, undertaking appropriate investigations and seeks dialogue with organised representative bodies.

Efficiency and efficacy

Busitalia adopts the company quality indicator system to direct the process of service delivery towards improvement of efficiency and efficacy.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale Busitalia trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi e gli impegni programmatici per il miglioramento dell'offerta.

Nelle pagine dedicate agli Indicatori del Servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti per alcuni aspetti fondamentali dell'offerta, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

L'organizzazione dei servizi di Busitalia si basa sul riconoscimento e la condivisione di alcuni principi fondamentali e sul pieno rispetto dei diritti dei viaggiatori, di seguito sintetizzati.

Principi fondamentali

Uguali diritti

Tutti i Clienti di Busitalia hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali. In base a questo principio, Busitalia assicura la mobilità della collettività, anche delle categorie più deboli, secondo le determinazioni degli Enti Affidanti.

Continuità del servizio

Busitalia garantisce un servizio continuo e regolare così come indicato dal programma di esercizio. Tutte le variazioni programmate del servizio vengono ampiamente comunicate alla clientela. Per le interruzioni dovute a casi fortuiti o eventi di forza maggiore viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione.

Partecipazione e ascolto

Busitalia assicura ai Clienti la possibilità di presentare segnalazioni e reclami ottenendo riscontro. L'Azienda controlla altresì periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio con indagini appropriate e ricerca il confronto con gli organismi di rappresentanza organizzata.

Efficienza ed efficacia

Busitalia adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità al fine di orientare il processo di erogazione dei servizi al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Customers' rights

- Punctuality, both of arrivals and departures, insofar as compatible with the general situation of traffic.
- Continuity of service also by integration with other means and types of transport.
- Limited waiting time at the ticket counter.
- Cleanliness of vehicles and structures.
- Safety and serenity of travel.
- Staff presentability, recognisability and courteousness.
- Timetables and information must be quick and easy to find (both on the means of transport and at the structures) including any planned variation of service.

Refunds

Should the trip start more than 30 minutes late according to the current timetable, for reasons directly ascribable to in-house company organisation, Busitalia will refund the ticket (as provided for under Art. 25 "Ticket refund" of the DPGR 3/1/2005 No. 9/R). Other kinds of refund are provided for in this document, dedicated to authorised lines, and are associated with special circumstances which may take place during delivery of the service, if directly ascribable to the Company.

In order to be entitled to the refund, in one of the cases provided for, the Customer no later than 15 days after the event, must personally submit or send the request for a refund specifying his personal data and attaching the ticket used to the following address: Busitalia Sita Nord - Viale Fratelli Rosselli, 80 - 50123 Florence.

The Company Management, after evaluating the request for the refund, will reply as appropriate.

EU Regulation No. 181/2011 of February 16, 2011, lays down passengers' rights in transport by bus. Pursuant to 25(1,2) of the above Regulation, information regarding passengers' rights are provided on the website www.fsbusitalia.it and are also posted at the carrier's terminals.

Pursuant to **D. Lgs. November 4, 2014 No. 169** (Disciplining sanctions for breaches of the provisions of EU Regulation No. 181/2011), **the national body responsible for applying the above Regulations is Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Turin (www.autorita-trasporti.it)**.

Diritti dei clienti

- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto.
- Continenza dei tempi di attesa alle biglietterie.
- Pulizia dei mezzi e delle strutture.
- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Presentabilità, riconoscibilità e cortesia del personale.
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.

Rimborsi

Nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo rispetto all'orario vigente, per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi interni aziendali, Busitalia accorda il rimborso del titolo di viaggio (secondo quanto previsto all'art. 25 "Rimborso del biglietto" del DPGR 3/1/2005 n. 9/R). Altre forme di rimborso sono previste all'interno del presente documento, dedicato alle linee autorizzate, e sono legate a particolari fattispecie che possano verificarsi durante l'erogazione del servizio, se imputabili direttamente all'Azienda.

Per avere diritto al rimborso, nel caso in cui si verifichi una delle fattispecie previste, il Cliente deve presentare personalmente o spedire, entro 15 giorni dalla data del disservizio, la domanda di rimborso con l'indicazione delle proprie generalità e con allegato il biglietto utilizzato al seguente indirizzo: Busitalia Sita Nord - Viale Fratelli Rosselli, 80 - 50123 Firenze.

La Direzione aziendale, dopo aver valutato la richiesta per il rilascio del rimborso, provvede a fornire gli opportuni riscontri.

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16 febbraio 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.fsbusitalia.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 dei suddetti Regolamenti è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it)**.

Firenze - The Mall Firenze connection service

This is Busitalia's Service Charter dedicated to the direct Firenze - The Mall Firenze connection service. The Service Charter is available on board the buses and is also published on the website www.fsbusitalia.it.

The indicators on the following pages were identified according to criteria and calculation methods laid down by specific procedure of the Management System.

The service

The Mall Firenze is a luxury Outlet located near Florence, at Leccio in the Municipality of Reggello. Busitalia provides a direct connection service between the centre of Florence and the Outlet. Before COVID-19 emergency, the service was structured on 34 daily trips from 8:50 to 20:10, coinciding with the opening days of the outlet, and with an enhanced program during summer and in particular periods of the year (sales, holidays).

Given the persistence of the COVID-19 emergency, the service is provided to a reduced extent, with 9 daily trips, respecting the closure of the Shopping Centers, in line with current regulations.

The terminus for departures in Firenze is at Via Orti Oricellari (near the central railway station of Santa Maria Novella).

	DATA ON 31/12/2021
Network in km	63,717
Kilometres covered in the year	101.829 km
Trips made in the year	2.753
Trips per day	9
Number of buses	7

Servizio di collegamento Firenze - The Mall Firenze

Questa è la Carta dei Servizi di Busitalia dedicata al Servizio di collegamento diretto Firenze - The Mall Firenze.

La Carta dei Servizi è disponibile a bordo degli autobus ed è altresì pubblicata sul sito internet www.fsbusitalia.it.

Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione.

Il servizio

The Mall Firenze è un centro Outlet di lusso collocato in prossimità di Firenze, in località Leccio nel Comune di Reggello.

Busitalia offre un servizio di collegamento diretto tra il centro di Firenze e l'Outlet. Prima dell'emergenza COVID-19, il servizio era strutturato su 34 corse giornaliere dalle ore 8:50 alle ore 20:10, in concomitanza con i giorni di apertura dell'outlet, e con un programma potenziato nel periodo estivo ed in particolari periodi dell'anno (saldi, festività).

Stante la permanenza dell'emergenza COVID-19, il servizio viene erogato in misura ridotta, con 9 corse giornaliere, rispettando la chiusura dei Centri Commerciali, in linea con le normative vigenti.

Il capolinea delle partenze a Firenze è presso Via Orti Oricellari (vicino alla stazione ferroviaria centrale di Santa Maria Novella).

	DATI AL 31/12/2021
Km di rete	63,717
Percorrenza annua	101.829 km
Corse annue effettuate	2.753
Corse giornaliere	9
Numero autobus	7

Punti vendita in Firenze/*Points of sales in Firenze*

I titoli di viaggio del collegamento Firenze - The Mall Firenze sono acquistabili online all'indirizzo themall.busitaliaishop.it.

In alternativa, i titoli di viaggio The Mall by Bus possono essere acquistati anche presso i seguenti punti vendita in Firenze:

- attraverso i canali di vendita di Trenitalia;
- a bordo tramite carta di pagamento contactless;
- a bordo dall'autista, senza maggiorazione di prezzo.

Tickets for the Firenze - The Mall Firenze connection can be bought online at themall.busitaliaishop.it.

As an alternative, tickets for The Mall by Bus can also be bought at the following points of sale in Firenze.

The Mall by Bus tickets are available:

- *through Trenitalia's sales channels;*
- *on board by contactless payment card;*
- *on board by the driver, without a price increase.*



Indicatori di qualità del servizio

Service quality indicators

Per valutare la qualità del servizio svolto da Busitalia, proponiamo 9 macro fattori descritti da uno o più indicatori di qualità attraverso valori attribuiti al risultato raggiunto nel 2021.

Gli aspetti relativi ai macro-fattori sono descritti quantitativamente e qualitativamente sotto 2 profili:

- Qualità erogata (misurazione del servizio offerto)
- Qualità percepita (percentuale di soddisfazione dei Clienti)

Nell'ambito della qualità percepita, l'Azienda svolge con regolarità indagini di Customer Satisfaction al fine di rilevare la percentuale di soddisfatti.

Nell'anno 2021, il monitoraggio è stato effettuato nel mese di Novembre. Si presentano nelle pagine seguenti le percentuali di soddisfatti relativi 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.

To assess the quality of the service performed by Busitalia, we propose 9 macro-factors described by one or more quality indicators through values assigned to the result achieved in 2021.

The aspects involved in the macro-factors are described quantitatively and qualitatively under 2 profiles:

- Delivered quality (measurement of the service provided)
- Perceived quality (customer satisfaction percentage)

In the context of perceived quality, the Company regularly conducts Customer Satisfaction surveys in order to detect the percentage of satisfied interviewees.

In 2021, the monitoring was carried out in November. The following pages show the percentages of satisfaction relating to the interviewees who, on a scale from 1 (very unsatisfied) to 10 (very satisfied) expressed an opinion equal to or greater than 6/10.

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Sicurezza del viaggio/Travelling safety		
Incidentalità dei mezzi/Accident rate of vehicles		
Numero sinistri passivi/numero corse effettuate Number of incurred accidents/ number of trips made	1 sinistro ogni 1.377 corse 1 accident every 1.377 trips	1 sinistro ogni 2.750 corse 1 accident every 2.750 trips
Note/Notes 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. <i>Incurred accidents means the number of "external" accidents taking place during performance of the service, where liability is presumably to be ascribed to the driver staff, or one can presume contributory negligence.</i>		
Vetustà dei mezzi/Age of vehicles		
Mezzi con età non superiore ai 5 anni Vehicles less than 5 years old	6	1

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Sicurezza del viaggio Travelling safety	95,3%	96,0%
Sicurezza a bordo Safety on board	94,4%	95,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Regolarità del servizio/Regularity of service		
Regolarità/Regularity		
Corse effettuate/corse programmate <i>Made trips/planned trips</i>	100,0%	100,0%
Note/Notes Nel 2021 sono state effettuate tutte le corse programmate per il periodo di riferimento, sulla base all'andamento pandemico. Il dato non considera le corse aggiuntive effettuate in alcuni giorni del mese, a supporto dei maggiori flussi di passeggeri e nel rispetto delle capienze massime stabilite. <i>In 2021, all the trips scheduled for the reference period were carried out, based on the pandemic trend. The data does not consider the additional journeys made on certain days of the month, in support of the greater flows of passengers and in compliance with the established maximum capacities.</i>		
Puntualità/Punctuality		
Corse con ritardo >15 minuti <i>Trips with delay >15 minutes</i>	2,0%	0,0%
Note/Notes Corse rilevate in un giorno feriale tipo. <i>Trips recorded on a typical workday.</i>		

Rimborso

In caso di corse con ritardo oltre 30' - per cause direttamente imputabili ad elementi organizzativi interni aziendali - Busitalia accorda il rimborso del biglietto di corsa semplice.

Refund

In case of trips with a delay of over 30' - for reasons directly ascribable to in-house company organisation - Busitalia will refund the one-way ticket.

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Regolarità e puntualità <i>Regularity and punctuality</i>	90,7%	91,0%
Frequenza delle corse <i>Frequency of trips</i>	91,9%	92,0%
Coincidenza con bus, treno, aereo etc. <i>Bus, train, aeroplane connections, etc.</i>	88,1%	89,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture/Cleanliness and hygiene of vehicles and structures.		
Pulizia del bus/Bus cleaning		
Frequenza pulizia ordinaria interna ed esterna <i>Frequency of ordinary inside and outside cleaning</i>	Giornaliera <i>Daily</i>	Giornaliera <i>Daily</i>
Note/Notes Pulizia, igienizzazione e disinfezione quotidiana; passaggio dal tunnel, spazzatura pavimento e sotto il sedile, rimozione oggetti dalle cappelliere. <i>Daily cleaning, sanitation and disinfection; passage through tunnel wash system, sweeping the floor and under the seat, removing items from overhead luggage racks.</i>		
Frequenza pulizia straordinaria <i>Frequency of extraordinary cleaning</i>	7 giorni (o dopo ogni evento sospetto di contaminazione) <i>7 days (or after any suspected event of contamination)</i>	7 giorni (o dopo ogni evento sospetto di contaminazione) <i>7 days (or after any suspected event of contamination)</i>
Note/Notes Pulizia di sanificazione; pulizia interna vetri, nettatura posacenere, spolveratura cappelliere, pulizia bauliere, lavaggio pavimento. <i>Sanitizing cleaning; cleaning inside of windows, cleaning ashtrays, dusting overhead luggage racks, cleaning luggage compartments, washing the floor.</i>		
Pulizia dell'autostazione/Cleaning of the terminal		
Frequenza pulizia ordinaria interna ed esterna* <i>Frequency of ordinary inside and outside cleaning*</i>	Giornaliera <i>Daily</i>	-
Note/Notes Pulizia, igienizzazione e disinfezione quotidiana/Daily cleaning, sanitation and disinfection. Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ Managed until 31st October 2021		
Frequenza pulizia straordinaria* <i>Frequency of extraordinary cleaning*</i>	15 giorni <i>15 days</i>	-
Note/Notes Pulizia di sanificazione/Sanitizing cleaning. Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ Managed until 31st October 2021		

* Dal 1° novembre 2021 il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano è gestito dalla società Autolinee Toscane S.p.A., aggiudicataria della gara per la gestione dei servizi di TPL dell'intera Regione Toscana. Le strutture, compresa l'Autostazione, sono quindi gestite dalla Società aggiudicataria.
From 1st November 2021, the urban and suburban public transport service is managed by the company Autolinee Toscane S.p.A., awardee of the tender for the management of LPT services for the entire Tuscany Region. The facilities, including the bus station, are therefore managed by the successful awardee.

Rimborso

In caso di assenza di targhetta di attestazione di avvenuta pulizia straordinaria nei termini - per cause direttamente imputabili ad elementi organizzativi interni aziendali - Busitalia accorda il rimborso del biglietto di corsa semplice.

Refund

In case of lack of tag certifying extraordinary cleaning has been done within the terms - for reasons directly ascribable to in-house company organisation - Busitalia will refund the one-way ticket.

Pulizia autobus e ambienti di lavoro

Alla luce dell'emergenza sanitaria in corso, per garantire le massime condizioni di sicurezza sanitarie, sono stati predisposti specifici protocolli in merito agli interventi di igienizzazione, disinfezione e sanificazione dei luoghi di lavoro e dei mezzi di trasporto che sostituiscono ed integrano, per tutto il periodo emergenziale, le attività di pulizia ordinariamente svolte.

Bus and workplaces cleaning

Regarding the ongoing sanitary emergency, to ensure maximum health safety conditions, specific protocols have been organised regarding the interventions of disinfection and sanitation of workplaces and means of transport that they replace and integrate, for the whole emergency period, the cleaning activities ordinarily carried out.

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Pulizia autobus <i>Bus cleaning</i>	93,6%	94,0%
Pulizia autostazione e fermate* <i>Bus station and stop cleaning*</i>	82,9%	-
*Note/Notes Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ Managed until 31st October 2021		

* Dal 1° novembre 2021 l'Autostazione è gestita da Autolinee Toscane S.p.A., Società aggiudicataria della gara per il Trasporto Pubblico Locale della Regione Toscana.
From 1st November 2021, the Bus Station is managed by Autolinee Toscane S.p.A., awardee of the tender for the Local Public Transport services for Tuscany Region.

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Comfort del viaggio/Travel comfort		
Climatizzazione/Air conditioning		
Mezzi con impianti di climatizzazione funzionante <i>Vehicles with working air conditioning</i>	100,0%	100,0%
Servizi igienici in autostazione/Toilets at the terminal		
Servizi igienici fruibili* <i>Working toilets*</i>	1	-
*Note/Notes Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ Managed until 31st October 2021		

* Dal 1° novembre 2021 l'Autostazione è gestita da Autolinee Toscane S.p.A., Società aggiudicataria della gara per il Trasporto Pubblico Locale della Regione Toscana.
From 1st November 2021, the Bus Station is managed by Autolinee Toscane S.p.A., awardee of the tender for the Local Public Transport services for Tuscany Region.

Manutenzione impianti aria condizionata

Alla luce dell'emergenza sanitaria in corso, è stato definito un protocollo operativo per la manutenzione degli impianti di aria condizionata dei mezzi secondo le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità.

Air conditioning system maintenance

Regarding the ongoing sanitary emergency, an operational protocol has been defined for the maintenance of the air conditioning systems of the vehicles according to the indications of the Istituto Superiore di Sanità.

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Comfort bus <i>Bus comfort</i>	93,2%	94,0%
Climatizzazione <i>Air conditioning</i>	92,3%	93,0%
Affollamento degli autobus <i>Crowding of bus</i>	89,6%	90,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Servizi per clienti con disabilità/Facilities for customers with disabilities		
Servizi specifici/Specific services		
Autobus attrezzati con pedana funzionante per accesso clienti con disabilità Bus equipped with working access platform for customers with disabilities	1	1
Barriere/Barriers		
Autostazioni accessibili* Accessible terminals*	1	-
*Note/Notes Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ Managed until 31st October 2021		

* Dal 1° novembre 2021 l'Autostazione è gestita da Autolinee Toscane S.p.A., Società aggiudicataria della gara per il Trasporto Pubblico Locale della Regione Toscana.
From 1st November 2021, the Bus Station is managed by Autolinee Toscane S.p.A., awardee of the tender for the Local Public Transport services for Tuscany Region.

Rimborso

Per manifestata esigenza, in caso di assenza o malfunzionamento della pedana - per cause direttamente imputabili ad elementi organizzativi interni aziendali - Busitalia accorda il rimborso del biglietto di corsa semplice.

Refund

With a clear need, in case of absence or in case of malfunction - for reasons directly ascribable to in-house company organisation - Busitalia will refund the one-way ticket.

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Accessibilità ai mezzi Accessibility of vehicles	88,8%	89,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Informazione/Information		
Diffusione delle informazioni sul servizio/Dissemination of information about the service		
Riconoscibilità autobus Recognisability of the bus	Si/Yes	Si/Yes
Tabelloni in autostazione* Noticeboards at the terminal*	Si/Yes	-
Avviso acustico in autostazione* Loudspeaker information at the terminal*	Si/Yes	-
Informazioni video in autostazione* Video information at the terminal*	Si/Yes	-
Sito internet Website	Si/Yes	Si/Yes
Orario numero verde* Toll-free number hours*	Lun - Ven (Mon - Fri) 5:30 - 20:30 Sab e fest. (Sat. and holidays) 8:00 - 13:00	-
Orario sportello informazioni* Information counter hours*	Lun - Ven (Mon - Fri) 9:00 - 15:00	-
Informazioni alle fermate Information at the stops	Si/Yes	Si/Yes
*Note/Notes Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ Managed until 31st October 2021		

* Dal 1° novembre 2021 l'Autostazione è gestita da Autolinee Toscane S.p.A., Società aggiudicataria della gara per il Trasporto Pubblico Locale della Regione Toscana.
From 1st November 2021, the Bus Station is managed by Autolinee Toscane S.p.A., awardee of the tender for the Local Public Transport services for Tuscany Region.

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Informazioni capolinea Terminus information	88,9%	89,0%
Informazioni telefoniche* Phone information*	84,9%	-
Informazioni sito internet Website information	92,0%	93,0%
Reperibilità e completezza depliant Availability and completeness of brochure	84,4%	85,0%
*Note/Notes Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ Managed until 31st October 2021		

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Aspetti relazionali e di comunicazione/Relations and communication		
Riconoscibilità/Recognisability		
Personale dotato di cartellino di riconoscimento <i>Staff equipped with name tag</i>	100,0%	100,0%
Reclami/Complaints		
N° reclami sul servizio <i>No. of complaints about service</i>	2	0

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Professionalità e cortesia del personale <i>Staff professionalism and courtesy</i>	91,5%	92,0%
Assistenza durante il viaggio <i>Support during trip</i>	91,4%	92,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Livello di servizio commerciale e front office/Level of commercial and front office service		
Punti vendita sul territorio/Points of sale on the territory		
N° punti vendita* <i>No. points of sale*</i>	10	-
*Note/Notes Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ <i>Managed until 31st October 2021</i>		
Corse con vendita a bordo senza sovrapprezzo <i>Trips with sale on board without extra price</i>	100,0%	100,0%**
**Note/Notes Obiettivo condizionato dall'andamento, al momento non prevedibile, della pandemia <i>Goal conditioned by the currently unpredictable trend of the pandemic</i>		

* Dal 1° novembre 2021 l'Autostazione è gestita da Autolinee Toscane S.p.A., Società aggiudicataria della gara per il Trasporto Pubblico Locale della Regione Toscana.
From 1st November 2021, the Bus Station is managed by Autolinee Toscane S.p.A., awardee of the tender for the Local Public Transport services for Tuscany Region.

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Reperibilità titoli di viaggio <i>Availability of tickets</i>	91,8%	92,0%

14

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
<i>Attenzione all'ambiente/Environmental friendliness</i>		
Dispositivi/Devices		
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 5 e superiori Vehicles with controlled exhaust engine EURO 5 and higher	100,0%	100,0%

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Attenzione all'ambiente <i>Environmental friendliness</i>	89,1%	90,0%



General conditions of transport

Tickets

	One-way ticket	Return ticket
Ordinary	€ 7,00	€ 13,00
Reduced*	€ 3,50	€ 6,50

* For children between 4 - 12 years old
 - Free for children until 3 years old
 Titoli agevolati L.r. 100/98: non ammessi

Both one-way and return tickets can be bought on board the bus from the driver, without any extra cost.

Contactless payment system

Starting on July 2019, the new cashless payment system for purchasing one-way tickets on board without added cost is now active on all The Mall by Bus service buses. The service is available for contactless payment cards of Mastercard, Maestro, Visa and V-PAY circuits. It is possible to bought simultaneously up to a maximum of 3 tickets.

Travelling rules

Passengers with disabilities

Busitalia has a fleet of buses with easy access for customers with disabilities, including those in wheelchair.

Transporting children

On the buses, children up to 3 years of age, accompanied by a paying adult, travel for free, as long as they do not occupy seats. Children aged from 4 to 12 years not yet completed are entitled to the application of the reduced fare.

Transporting strollers

It is allowed to transport prams and strollers free of charge, as long as they are closed, folded, without occupying seats and not constituting any hindrance and/or danger to other passengers. Strollers and prams must comply with the regulations for the transport of luggage.

Condizioni generali di trasporto

Titoli di viaggio

	Biglietto di Corsa Semplice	Biglietto Andata/Ritorno
Ordinario	€ 7,00	€ 13,00
Ridotto*	€ 3,50	€ 6,50

* Età compresa tra i 4 e il compimento del 12esimo anno di età
 - Gratuito per bambini fino a 3 anni
 Titoli agevolati L.r. 100/98: non ammessi

Il biglietto sia di Corsa Semplice che Andata/Ritorno può essere acquistato a bordo dall'autista senza alcun sovrapprezzo.

Servizio di pagamento contactless

Da Luglio 2019 è attivo su tutti i mezzi The Mall by Bus il nuovo sistema di pagamento cashless per l'acquisto di biglietti di corsa semplice a bordo, senza maggiorazione di prezzo. Il servizio è abilitato per i possessori di carte di pagamento contactless dei circuiti Mastercard, Maestro, Visa e V-PAY. È possibile comprare contemporaneamente fino a un massimo di 3 biglietti.

Norme di viaggio

Trasporto clienti con disabilità

Busitalia dispone di una flotta di autobus con pedana ribassabile per accesso dei clienti con disabilità in carrozzina.

Trasporto bambini

Sui bus, i bambini di età fino ai 3 anni, accompagnati da un adulto pagante, viaggiano gratuitamente, purché non occupino posti a sedere. I bambini con età da 4 a 12 anni non ancora compiuti hanno diritto all'applicazione della tariffa ridotta.

Trasporto passeggeri

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi, ripiegati, senza occupare posti a sedere e non costituire alcun intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri. Passeggini e carrozzine devono rispettare le norme previste per il trasporto bagagli.

Transporting pets

Transporting dogs is allowed only if the animal is wearing a muzzle and leash, and the owner has paid for a regular ticket. Guide dogs for the blind may ride for free. Transporting pets is free of charge if they are small in size and are placed in appropriate containers, and do not occupy a seat. It is prohibited, however, to transport animals that may in any way damage or inconvenience other passengers.

Luggage

The passenger is entitled to free transport of hand-carried luggage not exceeding the 50x30x25 cm in size and 10 kg in weight, which he/she will keep in their possession so as not to create clutter or disturb fellow passengers. Packages exceeding these limits will be placed in the specifically designated compartment in the middle of the bus or in the luggage compartment of the vehicle, provided that there is available space and the operating limits permit it. Subject to the availability of space in the luggage compartment, bicycles can be transported by paying for a single ticket. No luggage is insured by Busitalia. In case of loss, damage, theft, luggage tampering below or transported and/or objects contained inside the luggage, the Italian laws in force apply (L. 208/1954, L. 450/1985).

Sanction

Customers are required to carry the appropriate and valid travel documents, to stamp it with the special stamping machines and keep it for the duration of their journey until they disembark, and to present their tickets at the request of personnel for verification and inspection (Article 25, Para. 1, L.R. 42/98, as amended). With Regional Resolution no. 245 dated 19/12/01, as amended (implementation of Article 25 LR 42/98) the Tuscany Region establishes the "additional obligations to be met by the users of roadway public transport services" of which failure to comply will result in the application of penalties in accordance with Italian law.

Refunds

In the event that during the journey, there is more than a 30 minute delay in arrival, for reasons that are directly attributable to internal Company organizational difficulties, BUSITALIA shall grant repayment of the journey (as required by Article 25 "Tick Refund" of DPGR 03/01/2005 n. 9/R).

Complaints

Busitalia, a company managing bus, has activated a procedure for **handling complaints from customers, with dedicated channels and offices.**

Customers can submit complaints, in Italian or English, within three months from the date on which the regular service was provided or should have been provided. The Company undertakes to provide an appropriate response **within 30 days from the date on which your complaint was received**, indicating whether the complaint will be accepted, denied or reviewed, if possible; in particularly complex cases, the time needed to provide a final reply will not exceed 90 days.

A dedicated form for submitting complaints is available online. You can reach it through the page "Complaints" on fsbusitalia.it website. The form, duly filled, can be filled online, sent to the postal address of Busitalia - Sita Nord S.r.l., Viale Fratelli Rosselli, 80 - 50123 Florence by registered mail, or sent via PEC to the following address: fsbusitalia@pec.it.

In order to be reviewed, complaints must at least indicate:

- the **Customer's personal data** (name, surname, address) and of any representative, in this case including the power of attorney and the Customer's personal data;
- for **travel-related complaints**: the identification references of the completed or planned trip (date,

Trasporto animali

Il trasporto di cani è ammesso soltanto se muniti di museruola e di guinzaglio dietro pagamento di regolare titolo di viaggio. È ammesso il trasporto gratuito di cani guida per non vedenti. Il trasporto di animali domestici è gratuito se di piccola taglia, collocati in idonei contenitori e se non occupano un posto a sedere. È vietato comunque il trasporto di animali che possano in qualunque modo recare danno o molestia ai passeggeri.

Bagagli

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito del bagaglio a mano non eccedente le misure di cm. 50x30x25 ed il peso di kg. 10, che potrà trattenere con sé ove possa essere sistemato senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori. I colli eccedenti tali limiti verranno sistemati nel vano appositamente dedicato sul bus o nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio e la portata ammessa lo consentano.

Subordinatamente alla disponibilità di spazio nel bagagliaio, è ammesso il trasporto di biciclette previo pagamento del 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 (L. 208/1954, L. 450/1985).

Sanzioni

I Clienti sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a timbrarlo alle apposite obliterate e a conservarlo per la durata del percorso fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di verifica e ispettivo (art. 25, c. 1, della L.R. 42/98 e s.m.i.).

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" la cui inosservanza determina l'applicazione della sanzione a norma di legge.

Rimborsi

Nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo rispetto all'orario vigente, per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi interni aziendali, Busitalia accorda il rimborso del titolo di viaggio (secondo quanto previsto all'art. 25 "Rimborso del biglietto" del DPGR 3/1/2005 n. 9/R).

Reclami

Busitalia, come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus, ha attivato una procedura per il **trattamento dei reclami provenienti dalla clientela, con canali e con uffici dedicati.**

I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare, l'Azienda si impegna a fornire opportuna risposta **entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo**, indicando se possibile se il reclamo si intende accolto, respinto o è ancora in esame; nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supererà comunque 90 giorni.

Per l'invio dei reclami, è disponibile online un form dedicato, raggiungibile dalla pagina "Reclami" sul sito fsbusitalia.it. Il modulo, debitamente compilato, può essere compilato online, inviato con posta raccomandata all'indirizzo postale di Busitalia - Sita Nord S.r.l., Viale Fratelli Rosselli, 80 - 50123 Firenze oppure inviato tramite PEC all'indirizzo fsbusitalia@pec.it.

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- i **referimenti identificativi dell'utente** (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- per i **reclami riferiti al viaggio**: i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, possibilmente, del contratto di trasporto (codice o numero

time of departure, origin and destination) and, possibly, of the transport contract (code or ticket number) or a copy of the travel document;

- a **description of the service inconsistency** found with respect to one or more requirements defined by European or national legislation, by the general terms and conditions of transport, or by the customer service charter.

In case of non-response to the complaint, the Customer can:

- lodge a complaint with the Transport Regulation Authority;
- make use of ordinary legal means before the competent Judicial Authority.

Complaint to the Transport Regulation Authority

In the event of an unsatisfactory response or in case of no reply, passengers can contact the Transport Regulatory Authority, forwarding their complaint for the purpose of ascertaining a possible violation of (EU) Regulation no. 181/2011, for the bus service, with the methods established by the same Authority at the following link: <https://www.autorita-trasporti.it/site/?lang=en>

Compensation for failure or delay in replying to a complaint

Pursuant to ART (Transport Regulation Authority) Resolution 28/2021, in the event of a delayed reply, the customer has the right to receive automatic compensation commensurate with the price of the ticket referable to the transport service to an extent not less than:

- 10% in the case of a reply provided between the 91st and the 120th day from complaint receipt;
- 20% in the case of a reply not provided by the 120th day from complaint receipt.

In the case of a subscription, the amount of this compensation to be paid to the Customer if the response is provided after the deadline is equal to the percentage measure indicated in points a) and b) compared to the daily rate (total cost/days of validity) of the complete cost of the subscription.

In the case of ticket booklets, the amount of this compensation to be paid to the Customer if the response is provided after the deadline is equal to the percentage measure indicated in points a) and b) compared to the value of the single ticket (total cost/number of tickets).

In all cases, **compensation is not due if:**

- the amount of the same is less than 4 Euro;
- the complaint is not sent by the Customer in the manner, with the minimum elements and within the deadlines indicated in this Complaint paragraph.
- the customer has already benefited from compensation for failure or delay in replying to a complaint concerning the same trip.

Reports

Reports can be submitted through the form **"Voce del Cliente"** in order to propose changes and/or improvements to the services offered not connected to a specific episode subject to a potential complaint.

Any complaints or suggestions can also be submitted via Toll Free number for the Tuscany Region.



biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

- la **descrizione della non coerenza del servizio** rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

In caso di mancata risposta al reclamo, il Cliente può:

- presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- avvalersi delle ordinarie vie legali innanzi all'Autorità Giudiziaria competente.

Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

In caso di risposta insoddisfacente o in caso di mancata risposta entro i termini indicati, i passeggeri possono rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, inoltrando il proprio reclamo ai fini dell'accertamento di un'eventuale violazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo al servizio con autobus, con le modalità stabilite dalla medesima Autorità al seguente link:

<https://www.autorita-trasporti.it/site/>

Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo

Ai sensi della Delibera ART 28/2021, in caso di ritardo nella risposta il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantesimo ed il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al cliente ove la risposta sia fornita oltre i termini è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento.

Nel caso di carnet biglietti, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al cliente ove la risposta sia fornita oltre i termini è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto al valore della singola corsa (costo complessivo/numero corse).

In tutti i casi, **l'indennizzo non è dovuto se:**

- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dal cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate nel presente paragrafo Reclami;
- il cliente ha già beneficiato di un indennizzo per mancato o ritardato riscontro relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Segnalazioni

Possono essere presentate segnalazioni al fine di proporre modifiche e/o migliorie dei servizi offerti non connesse ad uno specifico episodio oggetto di potenziale reclamo, da presentare attraverso il form **"Voce del Cliente"**.

Gli eventuali reclami o segnalazioni possono essere inoltrati anche tramite Numero Verde Regione Toscana.



fsbusitalia.it

Information service and Ticket Office

Web site	www.fsbusitalia.it
E-mail	clienti.firenze@fsbusitalia.it
Webshop	https://thmall.busitaliashop.it/en/

Servizio informazioni e Biglietteria

Sito Internet	www.fsbusitalia.it
E-mail	clienti.firenze@fsbusitalia.it
Webshop	https://thmall.busitaliashop.it/

REGOLE DI VIAGGIO

TRAVEL REGULATIONS



Indossa la mascherina per la protezione di naso e bocca, per tutta la durata del viaggio.
Wear the mask for the protection of nose and mouth all trip long.



Segui la segnaletica e i percorsi indicati.
Follow the signs and the paths described.



Igienizza frequentemente le mani durante il viaggio.
Frequently sanitize your hands during the travel.



Non metterti in viaggio se hai sintomi influenzali (febbre, tosse, raffreddore).
Do not travel if you have flu like symptoms (fever, cough, cold).



Per aggiornamenti, visita la pagina dedicata inquadrando il QR code.
For updates, go to the dedicated page framing the QR code.

IL RISPETTO DELLE NORME DI COMPORTAMENTO È AFFIDATO AL SENSO DI RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE DI CIASCUN VIAGGIATORE
Respect of the rules of conduct is entrusted to each traveler's sense of responsibility.

IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME POTRÀ CONTEMPLARE L'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO.
Non-compliance with the rules can involve the interruption of service.

IN NESSUN CASO IL CONDUCENTE È RESPONSABILE PER I COMPORTAMENTI DEI PASSEGGERI NON CONFORMI ALLE NORME RIPORTATE.
The bus driver is never responsible for passengers behavior not matching with the reported rules.

Busitalia - Sita Nord S.r.l.
Sede amministrativa
Viale Fratelli Rosselli, 80
50123 Firenze

fsbusitalia.it

