

VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK

Autobus navetta aeroporto
Airport shuttle bus

CARTA DEI SERVIZI **2022**

Servizio autorizzato



INDICE

06 La Carta dei Servizi

10 Servizio di collegamento Volainbus | Firenze Airlink

14 Indicatori di qualità del servizio

26 Condizioni generali di trasporto

Service Charter **VOLAINBUS - FIRENZE AIRLINK**
Direct Firenze - Vespucci Airport connection service
Last update in March 2022

CDS VB 22 A

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 **VOLAINBUS - FIRENZE AIRLINK**
Servizio di collegamento diretto Firenze - Aeroporto Vespucci
Ultimo aggiornamento a Marzo 2022

CDS VB 22 A

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.

At the time of publication of this Service Charter, February 2022, the VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK connection service is suspended until 10th April 2022.

During 2021, the service was carried out regularly, starting from 25th April, after the suspension linked to the epidemiological emergency COVID-19.

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.

Al momento della pubblicazione della presente Carta dei Servizi, Febbraio 2022, il servizio di collegamento VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK è sospeso fino al 10 Aprile 2022.

Nel corso del 2021, il servizio è stato svolto regolarmente, a partire dal 25 Aprile, dopo la sospensione legata all'emergenza epidemiologica COVID-19.

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.
- Continenimento 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).**

Volainbus | Firenze Airlink connection service

This is Busitalia's Service Charter dedicated to the direct Firenze - A. Vespucci Airport 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

VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK service is a fast shuttle (about 20') connecting Florence's "Amerigo Vespucci" Airport with the city centre, and is run by Busitalia. The shuttle makes no intermediate stops outside the Station area.

This service operates on a daily basis throughout the year, with a timetable mainly based on departures every hour and covers the whole schedule of arrivals and departures of flights of Toscana Aeroporti.

There are two kinds of tickets - a one-way ticket costing € 6.00 and a return ticket costing €10.00.

The service is free for children up to 3 years old.

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

At the time of publication of this Service Charter, February 2022, the VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK is suspended until 10th April 2022.

During 2021, the service was carried out regularly, starting from 25th April, after the suspension linked to the epidemiological emergency COVID-19.

	DATA ON 31/12/2021
Network in km	10,960 Km
Kilometres covered in the year	38.331 Km
Trips made in the year	5.366
Trips per day	11 pairs of trips
Number of buses	3

Servizio di collegamento Volainbus | Firenze Airlink

Questa è la Carta dei Servizi di Busitalia dedicata al Servizio di collegamento diretto Firenze - Aeroporto A. Vespucci.

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

Il servizio VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK è una navetta veloce di collegamento (circa 20') che collega l'aeroporto di Firenze "Amerigo Vespucci" con il centro città ed è gestito da Busitalia. La navetta non effettua fermate intermedie al di fuori della zona della Stazione.

Il servizio viene effettuato con cadenza giornaliera per l'intero arco annuale con una programmazione che prevede prevalentemente corse con partenze ogni ora e copre interamente l'orario di arrivo/partenza dell'operativo voli di Toscana Aeroporti.

Sono presenti due tipologie di titoli, uno di corsa semplice al costo di € 6,00 ed uno di andata e ritorno al costo di €10,00.

Il servizio è gratuito per i bambini fino ai 3 anni.

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

Al momento della pubblicazione della presente Carta dei Servizi, Febbraio 2022, il servizio di collegamento VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK è sospeso fino al 10 Aprile 2022.

Nel corso del 2021, il servizio è stato svolto regolarmente, a partire dal 25 Aprile, dopo la sospensione legata all'emergenza epidemologica COVID-19.

	DATI AL 31/12/2021
Km di rete	10,960 Km
Percorrenza annua	38.331 Km
Corse annue effettuate	5.366
Corse giornaliere	11 coppie di corse
Numero autobus	3

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

I titoli di viaggio del collegamento Volainbus | Firenze Airlink possono essere acquistati 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 Volainbus | Firenze Airlink service can be bought at the following points of sale in Firenze:

- *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.

Negli anni 2020 e 2021 non è stato possibile procedere alle consuete rilevazioni a bordo, pertanto si ripropongono i risultati 2019 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 2020 and 2021, it was not possible to conduct the usual on-board surveys, therefore, 2019 results are proposed again, about 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 5.366 corse 1 accident every 5.366 trips	1 sinistro ogni 5.400 corse 1 accident every 5.400 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	1	1

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Sicurezza del viaggio/Travelling safety	98,7%
Sicurezza a bordo/Safety on board	98,6%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 20212
Regolarità del servizio/Regularity of service		
Regolarità/Regularity		
Corse effettuate/corse programmate <i>Made trips/planned trips</i>	96,0%	100,0%
Note/Notes Il dato riferito alla regolarità del servizio si basa sull'organizzazione del servizio nel periodo pre e durante l'emergenza epidemiologica da COVID-19 <i>The data referring to the regularity of the service is based on the organization of the service in the period before and during COVID-19 epidemiological emergency</i>		
Puntualità/Punctuality		
Corse con ritardo >15 minuti <i>Trips with delay >15 minutes</i>	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 2019
Regolarità e puntualità/Regularity and punctuality	98,1%
Frequenza delle corse/Frequency of trips	93,3%
Coincidenza con bus, treno, aereo etc. <i>Bus, train, aeroplane connections, etc.</i>	96,9%

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/ <i>Daily cleaning, sanitation and disinfection.</i> Gestito fino al 31 Ottobre 2021/ <i>Managed until 31st October 2021</i>		
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/ <i>Managed until 31st October 2021</i>		

* 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 2019
Pulizia autobus <i>Bus cleaning</i>	94,8%
Pulizia autostazione e fermate* <i>Bus station and stop cleaning*</i>	88,5%
*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 2019
Comfort bus/Bus comfort	95,3%
Climatizzazione/Air conditioning	93,2%
Affollamento degli autobus/Crowding of bus	95,4%

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	100,0%	100,0%
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 2019
Accessibilità ai mezzi/Accessibility of vehicles	96,2%

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/ Manage 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 2019
Informazioni capolinea/Terminus information	91,1%
Informazioni telefoniche/Phone information	87,9%
Informazioni sito internet/Website information	95,9%
Reperibilità e completezza depliant Availability and completeness of brochure	94,3%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2021	OBIETTIVO/GOAL 2022
Aspetti relazionali e di comunicazione/Relations and communication		
Riconoscibilità/Recognisability		
Personale dotato di cartellino di riconoscimento Staff equipped with name tag	100,0%	100,0%
Reclami/Complaints		
N° reclami sul servizio No. of complaints about service	1	0

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Professionalità e cortesia del personale Staff professionalism and courtesy	96,6%
Assistenza durante il viaggio Support during trip	93,0%

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* No. points of sale*	10	-
*Note/Notes Disponibile fino al 31 Ottobre 2021/ Available until 31st October 2021		
Corse con vendita a bordo senza sovrapprezzo Trips with sale on board without extra price	100,0%	100,0%**
**Note/Notes Obiettivo condizionato dall'andamento, al momento non prevedibile, della pandemia Goal conditioned by the currently unpredictable trend of the pandemic		

* 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 2019
Reperibilità titoli di viaggio Availability of tickets	94,6%

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 2019
Attenzione all'ambiente Environmental friendliness	95,1%



General conditions of transport

Tickets

	One-way ticket	Return ticket	Ticket on board
Volainbus Firenze Airlink	€ 6,00	€ 10,00	€ 6,00

- Free for children until 3 years old
Titoli agevolati L.r. 100/98: non ammessi

Only the one-way ticket 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 VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK service buses.

The service is available for contactless payment cards of Mastercard, Maestro, Visa and V-PAY circuits. To facilitate multiple purchases, a maximum of 4 tickets can be bought simultaneously. After purchasing the first ticket, press the "Add Passenger" icon and tap again your contactless payment card on the ticket validation machine. Repeat this operation for each extra passenger.

Travelling rules

Disabled passenger

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

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.

Condizioni generali di trasporto

Titoli di viaggio

	Biglietto di Corsa Semplice	Biglietto Andata/Ritorno	Biglietto a bordo
Volainbus Firenze Airlink	€ 6,00	€ 10,00	€ 6,00

- Gratuito per bambini fino a 3 anni
Titoli agevolati L.r. 100/98: non ammessi

Solo il biglietto di Corsa Semplice può essere acquistato a bordo dall'autista senza alcun sovrapprezzo.

Servizio di pagamento contactless

Da Luglio 2019 è attivo su tutti i mezzi VOLAINBUS | FIRENZE AIRLINK il nuovo sistema di pagamento cashless per l'acquisto di biglietti di corsa semplice a bordo, senza maggiorazione di prezzo.

Il servizio è attualmente disponibile per i possessori di carte di pagamento contactless dei circuiti Mastercard, Maestro, Visa e V-PAY.

Per agevolare gli acquisti multipli si possono comprare contemporaneamente fino a un massimo di 4 biglietti. Dopo l'acquisto del primo biglietto occorre premere l'icona "Add Passenger" e avvicinare nuovamente la carta di pagamento al validatore. Ripetere questa operazione per ciascun passeggero aggiuntivo.

Norme di viaggio

Trasporto disabili

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

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.

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, LR. 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, time of departure, origin and destination) and, possibly, of the transport contract (code or ticket number) or a copy of the travel document;
- for **complaints relating to the bus station**: the identification references of the event that occurred at the bus station;
- 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.

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 biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- per i **reclami riferiti all'Autostazione**: i riferimenti identificativi dell'evento verificatosi presso l'Autostazione;
- 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 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.



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 centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo 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.



Information service and Ticket Office

Web site

www.fsbusitalia.it

E-mail

clienti.firenze@fsbusitalia.it

Servizio informazioni e Biglietteria

Sito Internet

www.fsbusitalia.it

E-mail

clienti.firenze@fsbusitalia.it

I COMPORTAMENTI PER L'UTILIZZO DEI NOSTRI SERVIZI



È obbligatorio il GREEN PASS "RAFFORZATO" valido o certificati equivalenti, ai sensi delle norme vigenti, per viaggiare sui servizi di trasporto pubblico locale.

Valid SUPER GREEN PASS or equivalent certifications are mandatory to travel on local public transport, in compliance to current legislation.



Rispetta la distanza sociale.

Respect social distancing.



Indossa una mascherina FFP2 per la protezione di naso e bocca, per tutta la durata del viaggio.

Wear an FFP2 mask for the protection of nose and mouth all trip long.



Acquista i titoli di viaggio prima di salire a bordo, privilegiando l'acquisto online.

Buy your ticket before getting on board, preferring the online purchase.



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



Evita di avvicinarti o chiedere informazioni al conducente.

Do not approach or ask information to the bus driver.



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).

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

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

IN NESSUN CASO IL CONDUCENTE E' 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

