

# FIRENZE - THE MALL

Servizio di collegamento diretto per  
l'outlet The Mall

## CARTA DEI SERVIZI **2020**

Servizio autorizzato



# INDICE

**06** La Carta dei Servizi

**10** Servizio di collegamento Firenze - Outlet The Mall

**14** Indicatori di qualità del servizio

**24** Condizioni generali di trasporto

**Service Charter | Firenze - The Mall**

Direct Firenze - The Mall Outlet connection service

*Last update in July 2020***CDS TM 20 B**

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.

**Carta dei Servizi | Firenze - The Mall**

Servizio di collegamento diretto per l'oulet The Mall

*Ultimo aggiornamento a Luglio 2020***CDS TM 20 B**

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.

# 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, April 2020, the connection service for Outlet The Mall is suspended because of COVID-19 epidemiological emergency.

From 12th March 2020 all the trips have been suspended and the reactivation will be conditioned by the provisions of the Competent Authorities, according to the evolution of the health emergency.

The performance indicators contained in this Service Charter therefore refer to 2019; the goals for the year 2020 can't be established for the first release of this document, because of COVID-19 emergency.

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, aprile 2020, il servizio di collegamento per l'Outlet The Mall è sospeso a causa dell'emergenza epidemiologica COVID-19.

Dal 12 Marzo 2020 tutte le corse sono state sospese e la riattivazione sarà condizionata dai provvedimenti delle Autorità Competenti, legati all'evolversi dell'emergenza sanitaria.

Gli indici di performance contenuti nella presente Carta dei Servizi fanno pertanto riferimento al 2019; il permanere dell'emergenza COVID-19 al momento della pubblicazione del documento e l'incertezza sull'evolversi della stessa, non consente di stabilire gli obiettivi per l'anno 2020 nella prima emissione del documento.

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 - Ufficio URP - Viale dei Cadorna, 105 - 50129 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](http://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](http://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 - Ufficio URP - Viale dei Cadorna, 105 - 50129 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](http://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](http://www.autorita-trasporti.it))**.

## Firenze - The Mall connection service

This is Busitalia's Service Charter dedicated to the direct Firenze - The Mall connection service. The Service Charter is available on board the buses and at the Florence terminal and is also published on the website [www.fsbusitalia.it](http://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 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. The service is provided throughout the year, with 34 trips a day from 8:50 a.m. to 8:10 p.m. (on the days the outlet is open) and with more trips during the summer and at special times of the year (clearance sales, holidays). In Firenze, departures/arrivals are at the Busitalia terminal in Via S. Caterina da Siena, 17 (near the central railway station of Santa Maria Novella).

	DATA ON 31/12/2019
Network in km	63,717 km
Kilometres covered in the year	481.989,68 km
Trips made in the year	13.082
Trips per day	17 pairs of trips
Number of buses	8

## Servizio di collegamento Firenze - The Mall

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

La Carta dei Servizi è disponibile a bordo degli autobus e presso l'autostazione di Firenze ed è altresì pubblicata sul sito internet [www.fsbusitalia.it](http://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 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. Il servizio viene effettuato per l'intero arco annuale con 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).

Le partenze/arrivi da Firenze sono presso l'autostazione Busitalia in Via S. Caterina da Siena, 17 (Vicino alla stazione ferroviaria centrale di Santa Maria Novella).

	DATI AL 31/12/2019
Km di rete	63,717 km
Percorrenza annua	481.989,68 km
Corse annue effettuate	13.082
Corse giornaliere	17 coppie di corse
Numero autobus	8

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

I titoli di viaggio del collegamento Firenze - The Mall sono acquistabili online all'indirizzo [themall.busitaliashop.it](http://themall.busitaliashop.it).

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

Solo il biglietto di corsa semplice può essere acquistato a bordo dall'autista senza alcun sovrapprezzo o tramite il nuovo servizio di pagamento contactless, operativo dal 18 Luglio 2019.

*Tickets for the Firenze - The Mall connection can be bought online at [themall.busitaliashop.it](http://themall.busitaliashop.it).*

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

*Only the one-way trip ticket can be bought on board from the driver without any extra cost or using our new contactless payment service, working since July 18, 2019.*



	INDIRIZZO/ADDRESS
AUTOSTAZIONE BUSITALIA	Via S. Caterina da Siena 17/R interno biglietteria aziendale
ATAF POINT	Piazza della Stazione - Hall Biglietteria SMN
TICKET POINT	Via Alamanni 2, Firenze
AGENZIA 365 - STAZ. SMN	Stazione SMN (Hall Biglietteria), Firenze
LAGARDERE FOOD SERVICE Srl Edicola RELAY	Interno Aeroporto di Firenze - Lato Arrivi
SIGHTSEEING EXPERIENCE	Stazione SMN - Binario 16, Firenze
THE PLUS PLANET Soc. Coop. Sociale	Piazza Stazione 4, Firenze
SELF SERVICE VESPUCCI EST. AEROPORTO	Via del Termine c/o Aeroporto Vespucci
SELF SERVICE VESPUCCI INT. AEROPORTO	Via del Termine c/o Aeroporto Vespucci
SELF SERVICE STAZIONE FERROVIARIA SMN	c/o Stazione Ferroviaria SMN atrio biglietteria
SELF SERVICE VILLA COSTANZA	Parcheggio uscita autostradale Scandicci fermata tram V. Costanza
FIRENZE CITYSIGHTSEEING Srl	Chiosco esterno Stazione SMN lato P.zza Adua

# 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 2019.

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, per ciascun indicatore si riporta la percentuale di soddisfatti, relativa agli intervistati che, sulla base di una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10. I dati riportati si riferiscono all'ultima indagine volta nel novembre/dicembre 2019.

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 2019.

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, for each indicator we provide the percentage of satisfied interviewees, those who, on a scale from 1 (very unsatisfied) to 10 (very satisfied) expressed an opinion equal to or greater than 6/10. The data here refer to the latest research made in November / December 2019.

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<b>Sicurezza del viaggio/Travelling safety</b>	
<b>Incidentalità dei mezzi/Accident rate of vehicles</b>	
Numero sinistri passivi/numero corse effettuate Number of incurred accidents/number of trips made	1 sinistro ogni 436 corse 1 accident every 436 trips
<b>Note/Notes</b> 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. 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.	
<b>Vetustà dei mezzi/Age of vehicles</b>	
Mezzi con età non superiore ai 5 anni Vehicles less than 5 years old	6

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Sicurezza del viaggio/Travelling safety	93,9%
Sicurezza a bordo/Safety on board	94,9%



INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<b>Regolarità del servizio/Regularity of service</b>	
<b>Regolarità/Regularity</b>	
Km svolti/Km programmati Km covered/km planned	93,5%
Note/Notes Il dato riferito alla regolarità del servizio tiene conto della mancata effettuazione di alcune corse bis The data referring to the regularity of the service considers the non-execution of some routes bis	
<b>Puntualità/Punctuality</b>	
Corse con ritardo >15 minuti Trips with delay >15 minutes	0
Note/Notes Corse rilevate in un giorno ferial tipo Trips recorded on a typical workday	

**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	93,8%
Frequenza delle corse/Frequency of trips	93,1%
Coincidenza con bus, treno, aereo etc. Bus, train, aeroplane connections, etc.	90,6%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture/Cleanliness and hygiene of vehicles and structures.</b>	
<b>Pulizia ordinaria del bus/Ordinary bus cleaning</b>	
Frequenza pulizia ordinaria interna ed esterna Frequency of ordinary inside and outside cleaning	Giornaliera Daily
Note/Notes Passaggio dal tunnel, spazzatura pavimento e sotto il sedile, rimozione oggetti dalle cappelliere. Passage through tunnel wash system, sweeping the floor and under the seat, removing items from overhead luggage racks.	
<b>Pulizia straordinaria del bus/Extraordinary bus cleaning</b>	
Frequenza pulizia straordinaria Frequency of extraordinary cleaning	7 giorni 7 daily
Note/Notes Pulizia interna vetri, nettatura posacenere, spolveratura cappelliere, pulizia bauliere, lavaggio pavimento. Cleaning inside of windows, cleaning ashtrays, dusting overhead luggage racks, cleaning luggage compartments, washing the floor.	
<b>Pulizia ordinaria dell'autostazione/Ordinary cleaning of the terminal</b>	
Frequenza pulizia ordinaria interna ed esterna Frequency of ordinary inside and outside cleaning	Giornaliera Daily

**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.

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Pulizia autobus/Bus cleaning	94,7%
Pulizia autostazione e fermate Bus station and stop cleaning	84,1%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<b>Comfort del viaggio/Travel comfort</b>	
<b>Climatizzazione/Air conditioning</b>	
Mezzi con impianti di climatizzazione funzionante <i>Vehicles with working air conditioning</i>	100%
<b>Servizi igienici in autostazione/Toilets at the terminal</b>	
Servizi igienici fruibili <i>Working toilets</i>	1

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Comfort bus/Bus comfort	93,9%
Climatizzazione/Air conditioning	92,9%
Affollamento degli autobus/Crowding of bus	92,5%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<b>Servizi per disabili/Facilities for the disabled</b>	
<b>Servizi specifici/Specific services</b>	
Autobus attrezzati con pedana funzionante per accesso disabili <i>Bus equipped with working access platform for the disabled</i>	1
<b>Barriere/Barriers</b>	
Autostazioni accessibili <i>Accessible terminals</i>	1

**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	92,8%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<b>Informazione/Information</b>	
<b>Diffusione delle informazioni sul servizio/Dissemination of information about the service</b>	
Riconoscibilità autobus <i>Recognisability of the bus</i>	SI/Yes
Tabelloni in autostazione <i>Noticeboards at the terminal</i>	SI/Yes
Avviso acustico in autostazione <i>Loudspeaker information at the terminal</i>	SI/Yes
Informazioni video in autostazione <i>Video information at the terminal</i>	SI/Yes
Sito internet <i>Website</i>	SI/Yes
Orario numero verde <i>Toll-free number hours</i>	Lun - Ven (Mon - Fri) 5:30 - 20:30 Sab e fest. (Sat. and holidays) 8:00 - 13:00
Orario sportello informazioni <i>Information counter hours</i>	Lun - Ven (Mon - Fri) 9:00 - 15:00
Informazioni alle fermate <i>Information at the stops</i>	SI/Yes

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Informazioni capolinea/Terminus information	89,7%
Informazioni telefoniche/Phone information	83,8%
Informazioni sito internet/Website information	93,2%
Reperibilità e completezza depliant <i>Availability and completeness of brochure</i>	86,2%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<b>Aspetti relazionali e di comunicazione/Relations and communication</b>	
<b>Riconoscibilità/Recognisability</b>	
Personale dotato di cartellino di riconoscimento <i>Staff equipped with name tag</i>	100%
<b>Reclami/Complaints</b>	
N° reclami sul servizio <i>No. of complaints about service</i>	3

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Professionalità e cortesia del personale <i>Staff professionalism and courtesy</i>	92,3%
Assistenza durante il viaggio <i>Support during trip</i>	90,6%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<i>Livello di servizio commerciale e front office/Level of commercial and front office service</i>	
<b>Punti vendita sul territorio/Points of sale on the territory</b>	
N° punti vendita* <i>No. points of sale*</i>	12
Corse con vendita a bordo senza sovrapprezzo <i>Trips with sale on board without extra price</i>	100%
*Note/Notes Di cui 4 self service <i>Including 4 self service machines</i>	

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Reperibilità titoli di viaggio <i>Availability of tickets</i>	95,5%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2019
<i>Attenzione all'ambiente/Environmental friendliness</i>	
<b>Dispositivi/Devices</b>	
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 5 e superiori <i>Vehicles with controlled exhaust engine EURO 5 and higher</i>	8

SODDISFAZIONE/SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2019
Attenzione all'ambiente <i>Environmental friendliness</i>	91,3%

# 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 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 3 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
Ordinario	€ 7,00	€ 13,00
Ridotto*	€ 3,50	€ 6,50

\* Età compresa tra i 14 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 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 3 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).

## Complaints

Any complaints or suggestions can be submitted to the URP (Public Relations Office) Busitalia through the usual communication channels via Toll Free number for the Tuscany Region.



Pursuant to art. 28(3) of EU Regulation No. 181/2011 and Art. 3(5) of D. Lgs. November 4, 2014, No. 169, any passenger, after having submitted a complaint to the carrier, once ninety days have elapsed since such submission, may submit a complaint to the Transport Regulation Authority for alleged breaches of the regulation, in the manner laid down by the Authority.

## 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).

## 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).

## Reclami

Gli eventuali reclami o segnalazioni potranno essere inoltrati all'URP di Busitalia attraverso i consueti canali di comunicazione oppure tramite Numero Verde Regione Toscana.



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

## 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 LR. 42/98 e s.m.i.).

Con Delibera Regionale n. 245 del 19/12/01 e successive modifiche (attuativa dell'art.25 della LR. 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).

## Information service and Ticket Office

### Web site e-mail

[www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it)  
clienti.firenze@fsbusitalia.it

### For information

**Toll-free number:** 800.37.37.60

with the following schedule:

- MON - FRI: 5:30 - 20:30
- SAT - HOLIDAYS: 8:00 - 13:00

### For complaints

**Toll-free number:** 800.37.37.60

with the following schedule:

- MON - FRI: 8:30 - 12:30
- MON - THU: 13:30 - 17:00

### Ticket office

Autostazione Busitalia - Sita Nord di Firenze - Via S.ta Caterina da Siena, 17

### Opening times

- from Monday to Saturday: 5:45 - 20:40
- Sunday and holidays: 6:25 - 20:00

[fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it)

## Servizio informazioni e Biglietteria Aziendale

### Sito Internet e-mail

[www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it)  
clienti.firenze@fsbusitalia.it

### Per Informazioni

**Numero Verde:** 800.37.37.60

con il seguente orario:

- LUN - VEN: 5:30 - 20:30
- SAB - FESTIVI: 8:00 - 13:00

### Per reclami

**Numero Verde:** 800.37.37.60

con il seguente orario

- LUN - VEN: 8:30 - 12:30
- LUN - GIO: 13:30 - 17:00

### Biglietteria aziendale

Autostazione Busitalia - Sita Nord di Firenze - Via S.ta Caterina da Siena, 17

### Orario Apertura

- da Lunedì a Sabato: 5:45 - 20:40
- Domenica e Festivi: 6:25 - 20:00

**Busitalia - Sita Nord S.r.l.**  
**Sede operativa**  
Viale dei Cadorna 105  
50129 Firenze

[fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it)

**Autostazione | Bus station**  
Via S. Caterina da Siena, 17  
50123 Firenze

