

FIRENZE - THE MALL

Servizio di collegamento diretto per
l'outlet The Mall Firenze

CARTA
DEI SERVIZI **2024**

Servizio autorizzato



INDICE

06	La Carta dei Servizi	
10	Servizio di collegamento Firenze - Outlet The Mall Firenze	
14	Indicatori di qualità del servizio	
24	Condizioni generali di trasporto	

Service Charter | **Firenze - The Mall Firenze**

Direct Firenze - The Mall Firenze Outlet connection service

Last update: October 2024

CDS TM 24 D

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: Ottobre 2024

CDS TM 24 D

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 60 minutes late according to the current timetable, for reasons directly ascribable to in-house company organisation, Busitalia will refund the ticket (in accordance with the provisions of DL 24/2017 n. 50 converted into paragraph 12-ter of the art. 48 of Law 21/6/2017 n. 96). 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 terminal, where present.

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.
- Contenimento 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 60 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 dal DL 24/2017 n. 50 convertito nel comma 12-ter dell'art. 48 della Legge 21/6/2017 n. 96). 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, ove presenti.

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. The service is currently provided (December 2023) with 21 daily trips, respecting the closure of the Shopping Center.

The terminal bus for departures in Firenze is at Piazzale Montelungo (near the central railway station of Santa Maria Novella).

	DATA ON 31/12/2023
Kilometres covered in the year	230.858
Trips made in the year	6.246
Trips per day	21
Number of buses	5

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. L'offerta attuale del servizio (dicembre 2023) prevede 21 corse giornaliere, rispettando la chiusura del Centro Commerciale.

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

	DATI AL 31/12/2023
Percorrenza annua	230.858
Corse annue effettuate	6.246
Corse giornaliere	21
Numero autobus	5

Punti vendita in Firenze

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

In alternativa, i titoli di viaggio The Mall by Bus possono essere acquistati anche a bordo dall'autista, senza maggiorazione di prezzo.

Dal 13 aprile 2024 sono inoltre acquistabili i biglietti per il collegamento Firenze SMN - The Mall Firenze su tutti i **canali di vendita Trenitalia**, in modalità combinata ai servizi ferroviari di Alta Velocità, Intercity e Regionali, aventi come origine o destinazione la stazione ferroviaria "Firenze SMN".

Points of sales in Firenze

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

As an alternative, tickets for The Mall by Bus can also be bought on board by the driver, without a price increase.

From April 13th 2024 tickets for Firenze SMN - The Mall Firenze connection can be also purchased on all Trenitalia sales channels, in combination with Alta Velocità, Intercity e Regionali railway services, having the "Firenze SMN" railway station as their origin or destination.



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 2023.

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 2023, il monitoraggio è stato effettuato tra il mese di Novembre e quello di Dicembre. 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 2023.

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 2023, the monitoring was carried out in November and in December. 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.

fsbusitalia.it

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
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 1.041 corse 1 accident every 1.041 trips	1 sinistro ogni 1.500 corse 1 accident every 1.500 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. 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.		
Vetustà dei mezzi/Age of vehicles		
Mezzi con età non superiore ai 10 anni Vehicles less than 10 years old	5	6

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Sicurezza del viaggio Travelling safety	95,3%	95,5%
Sicurezza a bordo Safety on board	94,9%	95,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Regolarità del servizio/Regularity of service		
Regolarità/Regularity		
Corse effettuate/corse programmate Made trips/planned trips	103,3%	100,0%
Puntualità/Punctuality		
Corse con ritardo >15 minuti Trips with delay >15 minutes	1,4%	0,0%
Note/Notes Corse rilevate in giorni feriali e festivi tipo. Trips recorded on typical workdays and holidays.		

Rimborso In caso di corse con ritardo oltre 60' - 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 60' - for reasons directly ascribable to in-house company organisation - Busitalia will refund the one-way ticket.

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Regolarità e puntualità Regularity and punctuality	91,8%	92,0%
Frequenza delle corse Frequency of trips	92,0%	92,0%
Coincidenza con bus, treno, aereo etc. Bus, train, aeroplane connections, etc.	88,8%	89,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi/Cleanliness and hygiene of vehicles		
Pulizia del bus/Bus cleaning		
Frequenza pulizia ordinaria interna ed esterna Frequency of ordinary inside and outside cleaning	Giornaliera Daily	Giornaliera Daily
Note/Notes Pulizia, igienizzazione e disinfezione quotidiana; passaggio dal tunnel, spazzatura pavimento e sotto il sedile, rimozione oggetti dalle cappelliere. Daily cleaning, sanitation and disinfection; passage through tunnel wash system, sweeping the floor and under the seat, removing items from overhead luggage racks.		
Frequenza pulizia straordinaria Frequency of extraordinary cleaning	7 giorni 7 days	7 giorni 7 days
Note/Notes Pulizia di sanificazione; pulizia interna vetri, nettatura posacenere, spolveratura cappelliere, pulizia bauliere, lavaggio pavimento. Sanitizing cleaning; cleaning inside of windows, cleaning ashtrays, dusting overhead luggage racks, cleaning luggage compartments, washing the floor.		

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 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Pulizia autobus Bus cleaning	94,0%	94,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Comfort del viaggio/Travel comfort		
Climatizzazione/Air conditioning		
Mezzi con impianti di climatizzazione funzionante Vehicles with working air conditioning	100,0%	100,0%

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Comfort bus Bus comfort	94,0%	94,0%
Climatizzazione Air conditioning	92,7%	93,0%
Affollamento degli autobus Crowding of bus	88,4%	88,5%

fsbusitalia.it

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
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	2

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 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Accessibilità ai mezzi Accessibility of vehicles	90,5%	90,5%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Informazione/Information		
Diffusione delle informazioni sul servizio/Dissemination of information about the service		
Riconoscibilità autobus Recognisability of the bus	Si/Yes	Si/Yes
Sito internet Website	Si/Yes	Si/Yes
Informazioni alle fermate Information at the stops	Si/Yes	Si/Yes

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Qualità, chiarezza delle informazioni nel complesso Quality, clarity and completeness of information about the service	91,7%	92,0%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
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	28	10

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Professionalità e cortesia del personale Staff professionalism and courtesy	92,5%	93,0%
Assistenza durante il viaggio Support during trip	91,4%	91,5%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Livello di servizio commerciale e front office/Level of commercial and front office service		
Punti vendita sul territorio/Points of sale on the territory		
Corse con vendita a bordo senza sovrapprezzo Trips with sale on board without extra price	100,0%	100,0%

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Reperibilità titoli di viaggio Availability of tickets	92,1%	92,5%

INDICATORI/INDICATORS	RISULTATO/RESULT 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Attenzione all'ambiente/Environmental friendliness		
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 2023	OBIETTIVO/GOAL 2024
Attenzione all'ambiente Environmental friendliness	89,5%	90,0%

General conditions of transport

Tickets | From 6 May 2023

	One-way ticket	Return ticket
Ordinary	€ 8,00	€ 15,00
Reduced*	€ 4,00	€ 7,50

* 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.

Information service

Web site
E-mail
Webshop

www.fsbusitalia.it
clienti.firenze@fsbusitalia.it
themall.busitaliashop.it/en/

Travelling rules

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.

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.

fsbusitalia.it

Condizioni generali di trasporto

Titoli di viaggio | Dal 6 maggio 2023

	Biglietto di Corsa Semplice	Biglietto Andata/Ritorno
Ordinario	€ 8,00	€ 15,00
Ridotto*	€ 4,00	€ 7,50

* 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 informazioni

Sito Internet
E-mail
Webshop

www.fsbusitalia.it
clienti.firenze@fsbusitalia.it
themall.busitaliashop.it

Norme di viaggio

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 passeggini

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.

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 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 (L.R. 42/98, as amended).

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 (L.R. 42/98, as amended).

Refunds

In the event that during the journey, there is more than a 60 minute delay in arrival, for reasons that are directly attributable to internal Company organizational difficulties, BUSITALIA shall grant repayment of the journey (in accordance with the provisions of DL 24/2017 n. 50 converted into paragraph 12-ter of the art. 48 of Law 21/6/2017 n. 96).

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.

The dedicated online form "Voce del Cliente" is available for submitting complaints.

As an alternative to "Voce del Cliente", the form is also available on the "Complaints" page of the site in PDF format; can be sent, duly filled and signed, to the certified email address (PEC) fsbusitalia@pec.it or to the postal address of Busitalia - Sita Nord S.r.l., Viale Fratelli Rosselli, 80 - 50123 Florence by registered mail.

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;
- 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:

- use extrajudicial dispute resolution procedures;
- lodge a complaint with the Transport Regulation Authority;
- submit a jurisdictional appeal before the competent Judicial Authority.

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. 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 (L.R. 42/98 e s.m.i.).

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 (L.R. 42/98 e s.m.i.).

Rimborsi

Nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 60 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 dal DL 24/2017 n. 50 convertito nel comma 12-ter dell'art. 48 della Legge 21/6/2017 n. 96).

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 il **form dedicato "Voce del Cliente"**.

In alternativa alla "Voce del Cliente", il modulo è disponibile nella pagina "Reclami" del sito anche in formato PDF; può essere inviato, debitamente compilato e sottoscritto, all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) fsbusitalia@pec.it oppure all'indirizzo postale di Busitalia - Sita Nord S.r.l., Viale Fratelli Rosselli, 80 - 50123 Firenze tramite posta raccomandata.

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;
- 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:

- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- proporre ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria.

A. Extrajudicial dispute resolution procedures

To carry out a conciliation procedure, in order to resolve a dispute with the Company, the customer may submit a specific request, also through the Consumer Associations:

- to the ART Conciliation Service;
- to the Chamber of Arbitration for Conciliation established at the Chambers of Commerce, Industry, Crafts and Agriculture, subject to the signing of a memorandum of understanding between the Authority and Unioncamere;
- to ADR (Alternative Dispute Resolution) bodies, including joint negotiation bodies, registered in the list referred to in Article 141-decies, paragraph 1, of the Consumer Code.

B. Complaint to the Transport Regulation Authority

Only after having submitted a complaint to Busitalia and in the event that:

- the response received is not satisfactory;
- or, if they have already passed, without a response from Busitalia, 90 days from the date of submission of the complaint for bus services;

the traveler can forward his complaint to the Transport Regulatory Authority - directly, or through its delegate, including representative associations - for the purposes of ascertaining a possible violation of Regulation (EU) no. 181/2011, relating to the bus service. The forwarding can take place in the methods and exclusively for the reasons regulated and established by the same Authority.

C. Jurisdictional appeal before the competent Judicial Authority

However, to appeal to the judicial authorities, the customer must contact the Justice of the Peace or the Court competent in terms of value and territory, with the procedures established by current legislation.

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.



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

A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Per avviare una procedura conciliativa volta a risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente potrà presentare un'apposita istanza, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori:

- al Servizio conciliazioni ART;
- alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
- agli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Solo dopo aver presentato reclamo a Busitalia e nel caso in cui:

- la risposta ricevuta non risulti soddisfacente;
- oppure, siano già trascorsi, senza risposta da Busitalia, 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo per i servizi autobus;

il viaggiatore può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti - direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative - ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo al servizio con autobus.

L'inoltro può avvenire con le modalità ed **esclusivamente per i motivi** disciplinati e stabiliti dalla medesima Autorità.

C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

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.



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

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

fsbusitalia.it

Sito Internet
E-mail
Webshop

www.fsbusitalia.it
clienti.firenze@fsbusitalia.it
themall.busitaliashop.it/

