



THE | MALL™ by bus  
FIRENZE

Servizio di collegamento diretto per l'outlet  
The Mall Firenze

CARTA  
DEI SERVIZI **2026**

Servizio autorizzato



# INDICE

**06** La Carta dei Servizi

---

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

---

**14** Indicatori di qualità del servizio

---

**20** Condizioni generali di trasporto

Service Charter | **Firenze - The Mall Firenze**  
Direct Firenze - The Mall Firenze Outlet connection service

Last update: April 2026

### CDS TM 26 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.
- 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: Aprile 2026

### CDS TM 26 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.
- 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.

## 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.

# 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.

## 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.

fsbusitalia.it

- Safety and serenity of travel.
- Staff **presentability**, recognisability and courteousness.
- Timetables and information must be quick and easy to find, including any planned variation of service.

For distances of less than 250 kms, EU Regulation No 181/2011 provides for:

- **non-discrimination** based on nationality with respect to prices and contract conditions for passengers;
- non-discriminatory treatment of **disabled persons and persons with reduced mobility** and financial compensation for loss or damage of their mobility equipment in case of accident;
- minimum rules on **travel information** for all passengers before and during their journey and general information about their rights in terminals and online;
- a **complaint handling mechanism** established by carriers and available to all passengers;
- independent national bodies in each EU country with the mandate to **enforce** the regulation and, where appropriate, to impose penalties.

#### Refunds

Should the trip start more than 120 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 Transport conditions | Tourist routes published on fsbusitalia.it). 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](http://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](http://www.autorita-trasporti.it)).**

fsbusitalia.it

- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Presentabilità, riconoscibilità e cortesia del personale.
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità, anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.

Il Regolamento UE n. 181/2011 prevede, per distanze inferiori a 250 km:

- **non discriminazione** basata sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di **persone con disabilità e a mobilità ridotta** nonché risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- norme minime sulle **informazioni sul viaggio** offerte a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure online;
- un **meccanismo per il trattamento dei reclami** predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri;
- organismi nazionali indipendenti in ciascun paese dell'UE con il compito di **applicare** il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

#### Rimborsi

Nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 120 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 riportato sulle Condizioni generali di Trasporto delle Linee a mercato, pubblicate sul sito [fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it)). 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](http://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](http://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](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 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 (January 2026 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 31/12/2025
Kilometres covered in the year	346.035
Trips made in the year	7.960
Trips per day	21
Number of buses	6

# 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](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 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 (gennaio 2026) 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 31/12/2025
Percorrenza annua	346.035
Corse annue effettuate	7.960
Corse giornaliere	21
Numero autobus	6

## Canali di acquisto

I titoli di viaggio del collegamento Firenze - The Mall Firenze sono acquistabili:

- online sul canale aziendale **busitaliashop.it**;
- su tutti i **canali di vendita Trenitalia**;
- in modalità combinata, sia sulle agenzie di viaggio convenzionate con Trenitalia, sia sulla piattaforma OLTA (Online Travel Agencies) **Trainline**;
- tramite **DropTicket** (app e piattaforma web);
- tramite l'app multifunzione cinese **WeChat**;
- **a bordo dall'autista**, senza maggiorazione di prezzo.

## Points of sales

Tickets for the Firenze - The Mall Firenze connection can be bought:

- online at **busitaliashop.it**;
- on all **Trenitalia sales channels**;
- in combined mode, both at travel agencies affiliated with Trenitalia and on the OLTA (Online Travel Agencies) **Trainline** platform;
- via **DropTicket** (app and web platform);
- via the Chinese multifunctional app **WeChat**;
- **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 2025**.

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.

Il monitoraggio è stato effettuato a Gennaio 2026. 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 2025**.

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.

The monitoring was carried out in January 2026. The following pages show the percentages of satisfaction relating to the interviewees who, on a scale from 1 (very unsatisfied) to 10 (very satisfied) expressed an opinion equal to or greater than 6/10.

INDICATORI INDICATORS	PARAMETRO DI MISURA MEASUREMENT PARAMETER	RISULTATO RESULT 2025	OBIETTIVO GOAL 2026
<b>Sicurezza del viaggio/Travelling safety</b>			
<b>Incidentalità dei mezzi</b> Accident rate of vehicles	Numero sinistri passivi/numero corse effettuate Number of incurred accidents/ number of trips made	1 sinistro ogni 884 corse 1 accident every 884 trips	1 sinistro ogni 900 corse 1 accident every 900 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</b> Age of vehicles	Mezzi con età non superiore ai 10 anni Vehicles less than 10 years old	100%	100%
<b>Regolarità del servizio/Regularity of service</b>			
<b>Regolarità</b> Regularity	Corse effettuate/corse programmate Made trips/planned trips	100,2%	100%
<b>Puntualità</b> Punctuality	Corse con ritardo >15 minuti Trips with delay >15 minutes	6,8%*	0
<b>Note/Notes</b> Corse rilevate in giorni feriali e festivi tipo. Trips recorded on typical workdays and holidays.			
* I ritardi subiscono un incremento dovuto alle modifiche della viabilità che hanno interessato l'area urbana di Firenze in relazione ai lavori di implementazione della rete tramviaria. Dette modifiche hanno impattato negativamente, in alcune giornate, sul rispetto della puntualità del servizio. * Delays have increased due to changes in traffic patterns affecting the urban area of Florence, in connection with work to implement the tram network. On some days, these changes have had a negative impact on the punctuality of the service.			

**Rimborso** In caso di corse con ritardo oltre 120' - 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 120' - for reasons directly ascribable to in-house company organisation - Busitalia will refund the one-way ticket.

INDICATORI INDICATORS	PARAMETRO DI MISURA MEASUREMENT PARAMETER	RISULTATO RESULT 2025	OBIETTIVO GOAL 2026
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi/Cleanliness and hygiene of vehicles</b>			
<b>Pulizia del bus Bus cleaning</b>	<b>Frequenza pulizia ordinaria interna ed esterna</b> <i>Frequency of ordinary inside and outside cleaning</i>	<b>Giornaliera</b> <i>Daily</i>	<b>Giornaliera</b> <i>Daily</i>
	<b>Note/Notes</b> 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>		
	<b>Frequenza pulizia straordinaria</b> <i>Frequency of extraordinary cleaning</i>	<b>7 giorni</b> <i>7 days</i>	<b>7 giorni</b> <i>7 days</i>
	<b>Note/Notes</b> 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>		

**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.

INDICATORI INDICATORS	PARAMETRO DI MISURA MEASUREMENT PARAMETER	RISULTATO RESULT 2025	OBIETTIVO GOAL 2026
<b>Comfort del viaggio/Travel comfort</b>			
<b>Climatizzazione</b> <i>Air conditioning</i>	<b>Mezzi con impianti di climatizzazione funzionante</b> <i>Vehicles with working air conditioning</i>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Dotazioni autobus</b> <i>Bus equipment</i>	<b>Prese USB</b> <i>USB sockets</i>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

INDICATORI INDICATORS	PARAMETRO DI MISURA MEASUREMENT PARAMETER	RISULTATO RESULT 2025	OBIETTIVO GOAL 2026
<b>Servizi per clienti con disabilità/Facilities for customers with disabilities</b>			
<b>Servizi specifici</b> <i>Specific services</i>	<b>Autobus attrezzati con pedana funzionante per accesso clienti con disabilità</b> <i>Bus equipped with working access platform for customers with disabilities</i>	<b>2</b>	<b>2</b>

**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.

INDICATORI INDICATORS	PARAMETRO DI MISURA MEASUREMENT PARAMETER	RISULTATO RESULT 2025	OBIETTIVO GOAL 2026
<b>Informazione/Information</b>			
<b>Diffusione delle informazioni sul servizio</b> <i>Dissemination of information about the service</i>	<b>Riconoscibilità autobus</b> <i>Recognisability of the bus</i>	<b>Si/Yes</b>	<b>Si/Yes</b>
	<b>Sito internet</b> <i>Website</i>	<b>Si/Yes</b>	<b>Si/Yes</b>
	<b>Informazioni alle fermate</b> <i>Information at the stops</i>	<b>Si/Yes</b>	<b>Si/Yes</b>
<b>Aspetti relazionali e di comunicazione/Relations and communication</b>			
<b>Riconoscibilità</b> <i>Recognisability</i>	<b>Personale dotato di cartellino di riconoscimento</b> <i>Staff equipped with name tag</i>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Reclami</b> <i>Complaints</i>	<b>N° reclami sul servizio</b> <i>No. of complaints about service</i>	<b>48*</b>	<b>50</b>
<p>* Il dato non considera i reclami che hanno interessato le anomalie del canale digitale (161), criticità prontamente valutata e superata con l'implementazione del nuovo canale di acquisto on line nel corso del 2025, che progressivamente ha sostituito il vecchio sistema.            * The data does not take into account complaints concerning anomalies in the digital channel (161), a critical issue that was promptly assessed and resolved with the implementation of the new online purchasing channel in 2025, which gradually replaced the old system.</p>			

INDICATORI INDICATORS	PARAMETRO DI MISURA MEASUREMENT PARAMETER	RISULTATO RESULT 2025	OBIETTIVO GOAL 2026
<i>Livello di servizio commerciale e front office/Level of commercial and front office service</i>			
<b>Punti vendita sul territorio</b> <i>Points of sale on the territory</i>	<b>Corse con vendita a bordo senza sovrapprezzo</b> <i>Trips with sale on board without extra price</i>	100%	100%
<i>Attenzione all'ambiente/Environmental friendliness</i>			
<b>Dispositivi</b> <i>Devices</i>	<b>Mezzi con motore a scarico controllato EURO 5 e superiori</b> <i>Vehicles with controlled exhaust engine EURO 5 and higher</i>	100%	100%

## Customer Satisfaction

SODDISFAZIONE SATISFACTION %	RISULTATO RESULT 2025	OBIETTIVO GOAL 2026
<b>Servizio commerciale</b> <i>Commercial service</i>	99,7%	100%
<b>Sicurezza / Safety</b>	99,0%	99,5%
<b>Pulizia / Cleanliness</b>	98,8%	99,0%
<b>Regolarità e organizzazione</b> <i>Regularity and organisation</i>	98,7%	99,0%
<b>Integrazione modale</b> <i>Modal integration</i>	98,6%	99,0%
<b>Comportamento del personale</b> <i>Staff behaviour</i>	98,4%	98,5%
<b>Comfort</b>	98,3%	98,5%
<b>Informazioni alla Clientela</b> <i>Customer Information</i>	95,7%	96,0%
<b>Attenzione all'ambiente</b> <i>Environmental friendliness</i>	95,3%	95,5%
<b>Soddisfazione complessiva</b> <i>Overall satisfaction</i>	99,1%	99,5%

# General conditions of transport

Tickets | Valid from 3<sup>rd</sup> July 2025

	One-way ticket	Return ticket
Ordinary	€ 9,50	€ 18,00
Reduced*	€ 5,00	€ 9,00

\* For children between 4 - 12 years old  
- Free for children until 3 years old  
Subsidized tickets Lr. 100/98: not admitted

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

## Information service

### Toll free number 800 931 392

Everyday, from 9:00 am to 6:00 pm

For calls from abroad, the available number is +39 0566 76204, everyday from 9:00 am to 6:00 pm

For all contact channels with the Company, visit the dedicated page.



## Travelling rules

### Transport of children

Children up to 4 years of age travel for free, provided they are transported in approved child seats; child seats are not provided. Children between 4 and 12 years old are entitled to the reduced rate, if applicable. Those accompanying more than one child must purchase one ticket for every two children.

Children aged between 0 and 4 years and under may only travel in approved child seats, which must be secured using the seat belts on the vehicle. It will be the responsibility of the parent, or guardian, to bring the seat on board the vehicle and ensure that the child travels safely. The Company will not be held responsible for the suitability and compliance with the car seat law with respect to child car seats brought by accompanying persons.

On the other hand, children over 4 years of age must only be transported using approved restraint systems if their use is compatible with their height (Art. 172, para. 6 of the Italian Highway Code).

If the bus is not equipped with approved restraint systems, minors must be transported using standard seat belts, only if compatible with their height. This provision only applies to children weighing less than 36 kg.

In the event of non-compliance with these requirements, the person responsible for supervising the child in the vehicle is liable.

Children/youths under the age of 14 must travel accompanied by a parent or guardian; if a child travels accompanied by an adult other than a parent or guardian, they must be given express written authorisation, attached to the ticket.

Persons between 14 and 18 years of age may travel alone, provided their parent(s) or guardian(s) sign a written

# Condizioni generali di trasporto

Titoli di viaggio | In vigore dal 3 luglio 2025

	Biglietto di Corsa Semplice	Biglietto Andata/Ritorno
Ordinario	€ 9,50	€ 18,00
Ridotto*	€ 5,00	€ 9,00

\* Età compresa tra i 4 e il compimento del 12esimo anno di età  
- Gratuito per bambini fino a 3 anni  
Titoli agevolati Lr. 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

### Numero verde 800 931 392

Tutti i giorni, dalle 9:00 alle 18:00

Per chiamate dall'estero, è disponibile il numero +39 0566 76204, tutti i giorni dalle 9:00 alle 18:00

Per tutti i canali di contatto con l'Azienda, visita la pagina dedicata.



## Norme di viaggio

### Trasporto bambini

I bambini fino a 4 anni non compiuti viaggiano gratuitamente, purché trasportati in seggiolini di sicurezza omologati; i seggiolini non sono in dotazione. I bambini con età da 4 anni compiuti a 12 anni non ancora compiuti hanno diritto all'applicazione della tariffa ridotta se prevista. Chi accompagna più di un bambino deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

I bambini di età compresa tra 0 e 4 anni non compiuti possono viaggiare solo in seggiolini omologati, da fissare con le cinture di sicurezza presenti sul mezzo. Sarà onere del genitore, o di chi ne fa le veci, portare il seggiolino a bordo del mezzo ed assicurarsi che il bambino viaggi in sicurezza. L'Azienda non sarà ritenuta responsabile sull'idoneità e conformità alla legge dei seggiolini portati dagli accompagnatori.

I minori di età superiore a 4 anni devono, invece, essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta omologati, solo se il loro utilizzo è compatibile con la statura degli stessi (art. 172, comma 6 Codice della Strada).

Qualora l'autobus non sia equipaggiato con sistemi di ritenuta omologati, i minori devono essere trasportati utilizzando le cinture di sicurezza standard, solo se compatibili con la statura degli stessi. Tale disposizione è valida soltanto per i bambini di peso inferiore ai 36 kg.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni, è responsabile la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul mezzo.

I bambini/ragazzi di età inferiore a 14 anni non compiuti devono viaggiare accompagnati da un genitore o

authorisation.

The Company assumes no obligation to supervise minors.

### **Pram transport**

Prams and buggies may be transported free of charge, as long as they are closed and folded. Prams may not occupy seats or constitute an obstruction and/or danger to other passengers and must be placed in the hold compartment. Transport of non-folding prams/buggies is not guaranteed.

Prams and buggies must in any case comply with the regulations for luggage transport.

### **Animal transport**

#### *Custody and responsibility*

The transport of animals constitutes an ancillary service to the transport contract established with the passenger.

The transport of service dogs, even if accompanied by other persons, is always permitted free of charge on all categories of buses in service. A service dog is a dog that has been individually trained in an authorised centre and is capable of performing tasks in support of persons with motor, visual and hearing, intellectual/relational, psychiatric impairment or other comparable medical conditions, accompanying them and to whom they are permanently linked.

#### *Transport of small animals*

Passengers may carry a small animal in an appropriate container of dimensions not to exceed 70x30x50 cm and/or in such a way as to exclude injury or damage to either passengers or the vehicle.

Transport is free of charge as long as they do not occupy a seat.

#### *Transport of medium-sized animals for a fee*

Passengers are required to purchase a ticket for the transport of a medium-sized dog (with the exception of service dogs).

#### *Access to vehicles*

Unless specific regional regulations are in place, the transport of a dog (with the exception of those kept in a container) is only permitted if it is properly muzzled and leashed. A certificate of registration with the dog registry office and a health booklet or, for foreign passengers, a passport in lieu of both documents are required for the transport of dogs (even if they are kept in the specific carriers). This documentation must be produced if requested by staff. For service dogs, only the possession of a training certificate is required, in which the dog centre/institution of reference certifies on letterhead (or with a legible stamp) that it is a service dog, which must be shown if requested by staff, while guide dogs for visually impaired passengers do not require any certification.

The passenger is responsible for the supervision of the dog they bring, and is exclusively liable for any damage caused by the dog. One animal is allowed per paying passenger, according to the conditions above.

Overcrowding of vehicles, jeopardy of the safety of passengers and personnel, detection by company personnel of failure to comply with the above-mentioned rules, disturbance to travellers and damage to the vehicle may result, at the sole discretion of company personnel, in non-admission on board, removal of the animal and/or interruption of the journey without any right to a refund of the ticket.

### **Transport of luggage or hand luggage**

Transport of luggage constitutes an ancillary service to the transport contract established with the passenger.

On board, each paying traveller is allowed to carry one piece of hand luggage free of charge, without occupying a seat and arranged in such a way as to not obstruct passage or cause a disturbance, with a maximum size of 105 cm (the sum of length, width and depth) or 50x30x25 cm and a total weight not exceeding 10 kg, and one piece of hold luggage with a maximum size of 80x50x30 cm and a total weight not exceeding 20 kg.

Promotions on baggage may be available on some of our routes. You can find details of any promotions on the pages

tutore, se il minore viaggia accompagnato da un soggetto maggiorenne diverso dai genitori o tutori, questi devono concedergli un'espressa autorizzazione scritta da accompagnare al biglietto.

I soggetti di età compresa tra i 14 e i 18 anni non compiuti possono viaggiare da soli, previa sottoscrizione da parte dei genitori o tutori di un'autorizzazione scritta.

L'Azienda non si assume nessun obbligo di sorveglianza nei confronti dei minori.

### **Trasporto passeggeri**

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e ripiegati. I passeggini non possono occupare posti a sedere né costituire intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri e devono essere collocati nel vano stiva.

Non è garantito il trasporto di passeggini non pieghevoli.

Passeggini e carrozzine devono comunque rispettare le norme previste per il trasporto bagagli.

### **Trasporto animali**

#### *Custodia e responsabilità*

Il trasporto degli animali costituisce servizio accessorio al contratto di trasporto stipulato dal passeggero.

È sempre consentito il trasporto a titolo gratuito del cane da assistenza, anche se accompagnati da altre persone, su tutte le categorie di autobus in servizio. Un cane da assistenza è un cane che è stato addestrato individualmente in un centro autorizzato, in grado di svolgere compiti a supporto di una persona con disabilità motorie, visive e uditive, intellettive/relazionali, di natura psichiatrica o altra condizione medica assimilabile, che accompagna e a cui è permanentemente legato.

#### *Trasporto di animali di piccola taglia*

Il passeggero può trasportare gratuitamente un animale di piccola taglia nell'apposito contenitore, di dimensioni non superiori a cm.70x30x50 e/o in modo tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri sia alla vettura.

Il trasporto è gratuito purché l'animale non occupi un posto a sedere.

#### *Trasporto di animali di media taglia a pagamento*

Il passeggero, per il trasporto del cane di media taglia (ad eccezione dei cani da assistenza), è tenuto all'acquisto del titolo di viaggio.

#### *Accesso ai mezzi*

Salvo specifiche disposizioni regionali il trasporto di un cane (ad eccezione di quelli custoditi nel contenitore) è ammesso solo se provvisto di museruola e guinzaglio correttamente utilizzati. Per il trasporto dei cani (anche se custoditi nell'apposito contenitore) è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario o, per i passeggeri stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria. Per i cani da assistenza è necessario il solo possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio, da esibire a richiesta del personale di controlleria, mentre per i cani guida per passeggeri con disabilità visiva non è necessaria alcuna certificazione.

Spetta al passeggero la sorveglianza del cane che porta con sé ed è il solo responsabile di tutti i danni eventualmente arrecati dal cane stesso. Per ogni passeggero pagante è consentito il trasporto di un animale, secondo le condizioni sopra riportate.

L'affollamento delle vetture, il pregiudizio della sicurezza dei passeggeri e del personale, il rilevamento da parte del personale aziendale del mancato rispetto delle norme sopra citate, il disturbo ai viaggiatori e il danneggiamento del mezzo possono comportare, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, la non ammissione a bordo, l'allontanamento dell'animale e/o l'interruzione del viaggio senza alcun diritto al rimborso del biglietto.

### **Bagagli**

Il trasporto dei bagagli costituisce servizio accessorio al contratto di trasporto stipulato dal passeggero.

dedicated to each route.

Both suitcases and bags are considered luggage.

About the services that can be purchased through busitaliashop.it, for any additional luggage or for luggage that exceeds the permitted dimensions, an 'Additional Luggage' or 'Special Luggage' supplement must be purchased.

Passengers are asked to mark their luggage with their name and address, to enable it to be correctly assigned and returned, and in particular to prevent it being confused with the luggage of others.

Excessively bulky items or items containing foul-smelling, noxious or dangerous substances (such as explosive and inflammable substances and objects, spontaneously inflammable, toxic, infectious, radioactive and corrosive substances and objects) will not be transported. Substances and items packaged for retail sale and intended for personal and/or domestic use, for health needs or for sports or leisure activities may also be considered as luggage.

The Company is not liable for theft, tampering, deterioration or total or partial loss of the items carried; it is also not liable for luggage that is forgotten, lost or left unattended by the traveller on the bus or for luggage mix-ups between passengers.

The transport of unaccompanied packages is not permitted.

Baggage transport may be refused, at the sole discretion of the Company's staff, for non-compliance with the above obligations.

#### Hand luggage

Hand luggage is carried free of charge, provided it is placed in the overhead compartment or under the seat in front of the assigned or reserved seat.

The hand luggage and its contents remain in the custody of the customer for the duration of the trip.

#### Additional luggage

The additional luggage has a maximum size of 80x50x30 and a total weight not exceeding 20 kg. The possibility of transport is subject to limitations depending on the route, time and channel of purchase.

#### Special baggage

Special baggage is a package with a maximum size (height in cm + width in cm + depth in cm) not exceeding 240 cm and a maximum weight not exceeding 30 kg. The possibility of transport is subject to limitations depending on the route, time and channel of purchase. Transport of special baggage is, in any case, limited to one item per paying customer.

#### Musical instruments

Musical instruments are considered special baggage. In the event that the instrument in question (including the case) is smaller than the maximum dimensions for hand baggage, it may be carried free of charge in its place. If the instrument in question (including the case) is larger than the maximum dimensions for hand luggage, it must be carried in the baggage compartment. Musical instruments and the relative cases which exceed 135x48x35 cm will not be transported.

It is recommended that musical instruments be placed in hard cases.

#### Valuables and electronic equipment

Valuables such as cash, jewellery, precious metals, keys, sunglasses and/or eyeglasses, electronic devices, electronic cigarettes, contact lenses, prostheses, medication, important documents (e.g. diploma certificates, other certificates, access credentials, passports, driving licences, credit cards) and fragile items must be carried in hand luggage and are understood to be in the passenger's custody.

If the passenger chooses to transport such items in checked baggage, it will be under his or her exclusive responsibility. Cases of malice or gross negligence are excluded from this provision.

A bordo, ad ogni viaggiatore pagante è consentito di trasportare gratuitamente, senza occupare posti a sedere e sistemato in maniera da non ostacolare il passaggio o recare disturbo, un bagaglio a mano delle dimensioni massime di cm 105 (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) o di cm 50x30x25 e di peso complessivo non superiore a 10 kg, ed un bagaglio da stiva delle dimensioni massime di cm 80x50x30 e di peso complessivo non superiore a 20kg.

Su alcune nostre linee potrebbero essere attive promozioni sui bagagli. Il dettaglio di eventuali promozioni è disponibile all'interno delle pagine dedicate al singolo collegamento.

Sono considerati bagagli sia le valigie che le borse.

Sui servizi acquistabili tramite busitaliashop.it, per ogni bagaglio ulteriore o che superi le dimensioni consentite è necessario provvedere all'acquisto del supplemento bagagli "Bagaglio aggiuntivo" o "Bagaglio speciale".

Il passeggero è invitato a contrassegnare i propri bagagli con nome e indirizzo, per permetterne la corretta assegnazione e restituzione e in particolare per evitare che sia scambiato con altri.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o contenenti sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive). Possono inoltre essere considerate bagaglio le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale e/o domestico, per esigenze sanitarie o per attività sportive o di svago. L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati; non risponde altresì del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sull'autobus o di scambi di bagagli fra passeggeri.

Non è consentito il trasporto di colli non accompagnati da viaggiatori.

Il trasporto bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, per mancato rispetto degli obblighi di cui sopra.

#### Bagaglio a mano

Il bagaglio a mano è trasportato gratuitamente, purché riposto nella cappelliera o collocato sotto il sedile davanti al posto a sedere assegnato o prenotato.

Il bagaglio a mano e il relativo contenuto rimangono sotto la custodia del cliente per tutta la durata del viaggio.

#### Bagaglio aggiuntivo

Il bagaglio aggiuntivo ha dimensioni massime 80x50x30 e peso complessivo non superiore a 20 kg. La possibilità di trasporto è soggetta a limitazioni a seconda della tratta, della linea, del momento e del canale di acquisto.

#### Bagaglio speciale

Il bagaglio speciale è un collo della dimensione massima (altezza in cm + larghezza in cm + profondità in cm) non superiore ai 240 cm e peso massimo non superiore a 30 kg. La possibilità di trasporto è soggetta a limitazioni a seconda della tratta, della linea, del momento e del canale di acquisto; il trasporto di un bagaglio speciale è in ogni caso limitato a uno per passeggero pagante.

#### Strumenti musicali

Gli strumenti musicali sono considerati bagagli speciali. Nel caso in cui lo strumento in questione (custodia compresa) sia di dimensioni inferiori a quelle massime previste per il bagaglio a mano, potrà essere trasportato gratuitamente al posto dello stesso. Se lo strumento in questione (custodia compresa) è di dimensioni superiori a quelle massime previste per il bagaglio a mano, dovrà essere trasportato nel vano bagagli. Gli strumenti musicali e le relative custodie con dimensioni superiori a 135 x 48 x 35 cm non saranno trasportati.

Si raccomanda il trasporto di strumenti musicali in custodie rigide.

#### Oggetti di valore e apparecchiature elettroniche

Gli oggetti di valore quali contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici, sigarette elettroniche, lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (ad esempio, certificati di diploma,

### 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 (LR. 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 (LR. 42/98, as amended).

### Reimbursement for inefficiency

Should the journey booked by the passenger be cancelled or delayed at departure by more than one hundred and twenty minutes, for reasons directly attributable to the company's responsibility, the passenger may choose between:


1. the continuation of the trip, using one of the subsequent journeys;
2. in case of purchase via busitaliaishop.it online channel, a trip cancellation voucher, to be requested by e-mail, with the possibility of purchasing a new trip in the manner described in the dedicated section;
3. reimbursement in cash, in the same manner in which payment was made.

The Company cannot be held responsible for delays resulting from accidents, traffic, severe or exceptional weather conditions, as well as other causes of force majeure not dependent on the company's actions, which may prevent the normal performance of services, nor compensation for any damage suffered as not attributable to the Company.

### 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 form is available online to submit complaints and can be accessed from the "Support" page, which automatically forwards it to the Company. 

The Complaints form can also be downloaded in PDF format; can be sent, duly filled and signed, to the certified email address (PEC) [fsbusitalia@pec.it](mailto: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:

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

altri certificati, credenziali d'accesso, passaporti, patenti di guida, titoli di credito) e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e sono soggetti alla custodia del passeggero.

Se il passeggero sceglie di trasportare tali oggetti nel bagaglio in stiva, sarà sotto la sua esclusiva responsabilità. Da tale disposizione sono esclusi casi di dolo o negligenza grave.

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

### Rimborsi per disservizio

Nel caso in cui la corsa prenotata dal passeggero dovesse subire una cancellazione o un ritardo alla partenza superiore a centoventi minuti, per cause direttamente riconducibili a responsabilità aziendale, il passeggero può scegliere tra:


1. la prosecuzione del viaggio, utilizzando una delle corse successive;
2. in caso di acquisto tramite canale online busitaliaishop.it, voucher di cancellazione del viaggio, da richiedere via e-mail, con possibilità di acquisto di un nuovo viaggio nelle modalità descritte nel paragrafo dedicato;
3. rimborso in denaro, con la stessa modalità con cui è stato effettuato il pagamento.

L'Azienda non può essere ritenuta responsabile per ritardi derivanti da incidenti, traffico, condizioni atmosferiche gravi o eccezionali, nonché altre cause di forza maggiore non dipendenti da operato aziendale, che dovessero impedire il normale svolgimento dei servizi, né il risarcimento di qualsivoglia danno patito in quanto non imputabile alla Società.

### 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, raggiungibile dalla pagina sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it), con invio automatico all'Azienda. 

Il modulo Reclami è altresì scaricabile in formato PDF; può essere inviato, debitamente compilato e sottoscritto, all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) [fsbusitalia@pec.it](mailto: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  **riferimenti 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:

- A. utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

### 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 Regulation) 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.

Visit the dedicated page for the complete General Transport conditions.



- presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- proporre ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria.

### 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 novantunesimo 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.

Per le Condizioni generali di trasporto complete, visita la pagina dedicata.



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

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

**Sito Internet**

**Assistenza e contatti** [www.fsbusitalia.it/it/link/assistenza.html](http://www.fsbusitalia.it/it/link/assistenza.html)

**Webshop**

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

