

# Carta dei Servizi 2023



# Indice

## Parte prima - Presentazione della carta

1.1	Riferimenti normativi	6
1.2	Principi ispiratori	7
1.3	Finalità della carta	8
1.4	Associazioni degli utenti	9

## Parte seconda - Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1	Grafo regionale della rete dei servizi TPL e relativi dati	14
2.2	Soggetti erogatori	18

## Parte terza - Descrizione dell'Azienda

3.1	Struttura giuridica	24
3.2	La rete aziendale dei servizi e relativi dati	25
3.3	Settori operativi e personale addetto	26
3.4	Logistica aziendale	27
3.5	Servizi svolti	30

## Parte quarta - L'offerta commerciale

4.1	Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi	34
4.1.1	Servizi di linea a frequenza	34
4.1.2	Servizi di linea a orario fisso	34
4.1.3	Servizi attrezzati per disabili	35
4.1.4	Servizi garantiti in caso di sciopero	35
4.2	Servizi a prenotazione	35
4.3	Il sistema tariffario	42

4.3.1	Informazioni di viaggio	42
4.3.2	Sistema tariffario integrato	44
4.3.3	Titoli di viaggio aziendali	48
4.3.4	Titoli agevolati Legge Regionale 100/98	62
4.4	Acquisto titoli di viaggio	65
4.4.1	Rete di vendita	65
4.5	Servizio informazione	71

## Parte quinta - Le condizioni di viaggio

5.1	Doveri degli utenti	74
5.2	Sanzioni a carico degli utenti	75
5.3	Diritti degli utenti	77
5.3.1	Rimborso	78
5.4	Trasporto bagagli	80
5.5	Trasporto bambini	82
5.6	Trasporto persone a mobilità ridotta (PMR)	83
5.7	Trasporto animali	84
5.8	Oggetti smarriti	85
5.9	Sinistri	86

## Parte sesta - Relazioni con l'utenza

6.1	Ufficio Relazioni con il Pubblico	90
6.2	Procedura dei reclami	91
6.3	Numero verde della Regione Toscana	93
7.1	Fattori di qualità, indicatori e standard	96
7.2	Indagini di Customer Satisfaction	104
7.3	Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	104
7.4	Certificazioni di qualità	105
7.5	Copertura assicurativa	106
7.6	Osservatorio Aziendale della Qualità	107



# Parte prima

# **Presentazione della carta**



# 1. Presentazione della carta

**La Carta dei Servizi nasce come strumento per favorire un dialogo utile e trasparente tra l'utente e l'azienda gestore del trasporto pubblico locale. All'interno troverai tutte le informazioni sulla nostra offerta di mobilità, gli impegni che abbiamo assunto alla firma del Contratto e il raggiungimento degli obiettivi di qualità e di efficienza dei nostri servizi.**

## 1.1 Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi viene redatta seguendo questi riferimenti normativi:

- Direttiva P.C.M. 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"
- DPCM 30/12/1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"
- Legge regionale 31/7/1998, n. 42 "Norme per il trasporto pubblico locale", che all'art. 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio regionale
- Deliberazione del C.R.T. n. 246 del 19/12/2001 "approvazione dello schema della Carta dei servizi dei trasporti"
- Regolamento d'attuazione art. 23 L.R. Toscana 31/07/98 n.42 e successive modifiche e integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (Decreto Presidente Giunta Regionale 03/01/2005 n.9/R)
- Deliberazione C.R.T. 9/2/1999, n. 34 "Obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza" che, prevede l'obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio regionale
- Regolamento (UE) n.181/2011 che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, 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



- Contratto tra Regione Toscana e Autolinee Toscane del 10/08/2020 per l'affidamento in concessione del servizio TPL nell'ambito territoriale ottimale della Regione Toscana

## 1.2 Principi ispiratori

Ci impegniamo a svolgere la nostra attività secondo i seguenti principi:

**Eguaglianza e imparzialità:** garantiamo a tutti i cittadini piena accessibilità ai servizi e alle strutture, senza distinzione di nazionalità, genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. Garantiamo inoltre di rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani e alle persone disabili.

**Continuità:** garantiamo di erogare un servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

Ogni variazione di orario programmata verrà comunicata tempestivamente tramite tutti i canali digitali e l'apposizione di avvisi dedicati alle fermate. In caso di necessità, garantiamo di attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero, ci impegniamo a darne tempestiva, capillare e diffusa comunicazione, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" indicati al successivo punto 4.1.4, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

**Trasparenza e partecipazione:** garantiamo la piena diffusione dell'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate in questa Carta; garantiamo un accesso agile ed efficace all'Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico (URP); garantiamo di valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti da tutti gli utenti, di stabilire contatti

# 1. Presentazione della carta

con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato; garantiamo inoltre di aver consultato le Associazioni al par. 1.4 prima della adozione della Carta stessa.

Ci impegniamo infine ad aggiornare questa Carta con i risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti.

**Efficienza ed efficacia:** garantiamo di erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati; di raccogliere e analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

## 1.3 Finalità della carta

**La Carta è uno strumento di conoscenza in quanto:**

- ti dà informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui puoi relazionarti con noi, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta
- garantisce il sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio erogato
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta stessa, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi e al raggiungimento degli obiettivi programmati





### **La Carta è uno strumento di partecipazione in quanto:**

- ti dà informazioni per entrare in contatto con l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda e i clienti
- garantisce l'attività di monitoraggio della qualità del servizio percepito

### **La Carta è uno strumento di tutela in quanto:**

- garantisce risposta a chiunque formuli richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti e in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi

## **1.4 Associazioni degli utenti**

I principali riferimenti per la tutela dei tuoi diritti sono le Associazioni dei consumatori e degli utenti, a tua disposizione in caso di necessità.

Di seguito trovi l'elenco regionale delle Associazioni (l. r. 20 febbraio 2008 n. 9 - aggiornamento annuale 2022); nel mese di settembre dell'anno 2022 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori e utenti:

**ADICONSUM TOSCANA:** sede regionale Via Carlo del Prete 135 Firenze, CAP 50127, tel. 055 3269042

**FEDERCONSUMATORI E UTENTI TOSCANA:** sede regionale Via A. Tavanti 3 Firenze, CAP 50134, tel. 055 217195

**CONFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA:** sede regionale Via della Prefettura 3 Grosseto, CAP 58100, tel. 0564 417849

# 1. Presentazione della carta

**CITTADINANZATTIVA TOSCANA:** sede regionale Via Bonanno Pisano, CAP 56126, tel. 050 996306

**CODACONS TOSCANA:** sede regionale Via P. Francavilla 14/E Firenze, CAP 50142, tel. 055 7398841

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO:** sede regionale Largo Molinuzzo 13, Pistoia CAP 51100, tel. 0573 26682

**ADUSBEF TOSCANA:** sede regionale Lungarno Soderini 11 Firenze, CAP 50124, tel. 055 361935

**MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA:** sede regionale viale I. Nievo 32 Livorno, CAP 57121, tel. 0586 375639

**ADOC TOSCANA:** sede regionale Via Vittorio Corcos 15 Firenze, CAP 50142, tel. 055 7325586

**AECI Regionale Toscana:** sede regionale traversa Viale Risorgimento 2 Peccioli, CAP 56037 tel. 0587 635536

Ai sensi dell'art 12-bis della Legge 21/6/2017 n. 96, al fine di verificare la qualità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, le associazioni dei consumatori possono trasmettere, con cadenza semestrale, per via telematica, all'Osservatorio di cui all'articolo 1, comma 300, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, i dati, ricavabili dalle segnalazioni dell'utenza, relativi ai disservizi di maggiore rilevanza e frequenza, proponendo possibili soluzioni strutturali per il miglioramento del servizio. L'Osservatorio informa dei disservizi segnalati le amministrazioni competenti e l'Autorità di regolazione dei trasporti per le determinazioni previste dall'articolo 37, comma 2, lettere d), e) e l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.



Le amministrazioni competenti, entro trenta giorni, comunicano all'Osservatorio e all'Autorità di regolazione dei trasporti le iniziative eventualmente intraprese per risolvere le criticità denunciate ed entro i novanta giorni successivi rendono conto all'Osservatorio dell'efficacia delle misure adottate.





Parte seconda

# Il sistema regionale del trasporto pubblico locale



## 2. Il sistema regionale del trasporto pubblico

### 2.1 Grafo regionale della rete dei servizi TPL e relativi dati

REGIONE TOSCANA  
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
AUTOMOBILISTICO

**Autolinee Toscane**

REGIONE TOSCANA  
TRASPORTO FERROVIARIO

**Trenitalia TFT**

RETE PEOPLE  
MOVER PISA

**Pisamover**

PROVINCIA FIRENZE SERVIZIO  
AUTOMOBILISTICO

**Colbus**

RETE TRAMVIARIA  
FIRENZE

**Gest**

REGIONE TOSCANA  
TRASPORTO MARITTIMO

**Toremar**

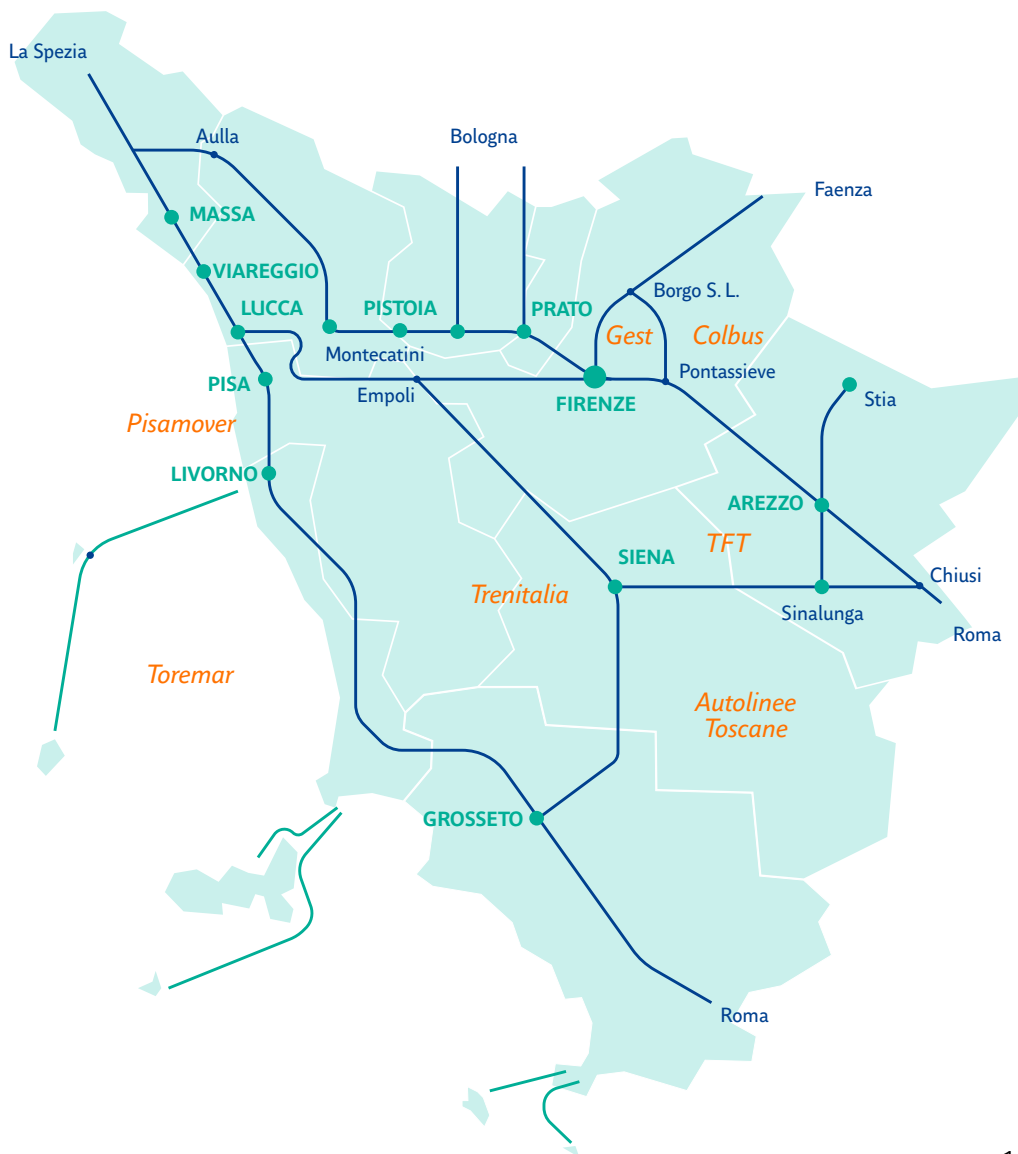
— Servizio Ferroviario

— Servizio Marittimo

**AZIENDA:** Aziende TPL



## Rete Regionale TPL



## 2. Il sistema regionale del trasporto pubblico

Il sistema del trasporto pubblico locale di persone	Anno 2022
Km ferro	23.715.969
Km rete ferro	1.563
Km gomma	109.457.023
Km rete gomma	23.954
Nm nave	246.314
Nm linee nautiche	233,6
Km tramvia	2.491.635
Km rete tramvia	33,981
Km rete people mover	1,760
Passeggeri gomma	Anno 2022
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	1.877.287
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.351.950
Passeggeri annui trasportati:	134.022.704
Passeggeri ferro	Anno 2022
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	315.011
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	314.361
Passeggeri annui trasportati:	54.299.369
Passeggeri nave	Anno 2022
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	36.986
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	24.391
Passeggeri annui trasportati:	1.528.637
Passeggeri tramvia	Anno 2022
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	
Posti Km	1.839.876
Posti corsa	215.424
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	
Posti Km	2.072.200
Posti corsa	239.904
<i>(posti effettivamente disponibili inferiori per disposizioni normative anti COVID-19)</i>	
Passeggeri annui trasportati:	30.704.199
Passeggeri people mover	Anno 2022
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo e invernale	107 passeggeri
Passeggeri trasportati	909.751





Personale gomma	Anno 2022
Amministrazione	496
Manutenzione	291
Movimento	4.018
<b>Totale</b>	<b>4.805</b>
Personale ferro	Anno 2022
Amministrazione	174
Manutenzione	306
Movimento	1.348
<b>Totale</b>	<b>1.828</b>
Personale nave	Anno 2022
Amministrazione	27
Naviganti	240
<b>Totale</b>	<b>267</b>
Personale tramvia	Anno 2022
Amministrazione	9
Manutenzione	23
Movimento	136
<b>Totale</b>	<b>168</b>
Personale people mover*	Anno 2022
Amministrazione	7
Manutenzione	9
Movimento	14
<b>Totale</b>	<b>30</b>
Soggetti gestori	Anno 2022
<b>Aziende</b>	<b>7</b>
Compenso da Reg. Toscana - Ferro	€ 312.300.833
Compenso da Reg. Toscana - Gomma	€ 355.767.278
Compenso da EE.LL - Gomma	€ 14.963.102
Compenso da Reg. Toscana - Nave	€ 17.532.063
Compenso da Reg. Toscana - Tramvia	€ 12.775.115
Compenso da Reg. Toscana - People Mover	€ 819.000
<b>Abitanti Toscana al 1/1/2022</b>	<b>3.676.285</b>

\*personale esterno

## 2. Il sistema regionale del trasporto pubblico

### 2.2 Soggetti erogatori

#### AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.

---

Viale del Progresso n. 6, CAP 50032, Borgo San Lorenzo (FI)

Tel: **+39 055 8490505**

Numero verde: **800142424** (da lunedì alla domenica, dalle 6.00 alle 24.00)

Numero verde PMR: **800142425** (da lunedì alla domenica, dalle 8.00 alle 20.00)

Email: **sinfo@autolineetoscane.it**

Sito web: **www.at-bus.it**

#### RTI COLBUS

---

c/o Fratelli Alterini srl Loc. Olmo, 115/C Reggello (FI)

Tel: **+39 055 869129**

Fax: **055 8666052**

Numero verde: **800335850**

Email: **info@colbus.it**

Sito web: **www.colbus.it**

#### TRENITALIA S.p.A.

---

Direzione Regionale Toscana -

Viale Spartaco Lavagnini 28, CAP 50129 Firenze

Fax: **+39 0552353953**

Numeri di Call Center:

- **89 20 21** per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFreccia e Trenitalia.com. Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata
- **+39 06 68475475** dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 07.00 alle ore 23.59. Dalle 00.00 alle 06.59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 07.00 della mattina seguente



- **06 3000** per informazioni sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza, cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario, prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle 06.45 alle 21.30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti
- Gli stessi servizi sono disponibili con il numero **199 89 20 21** i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore
- Numero verde gratuito **800 90 60 60** (o **02 323232** a pagamento), per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 06.45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi

Email:

- **direzione.toscana@trenitalia.it**
- **vertenze.drt@trenitalia.it** per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.)
- **bonus.drt@trenitalia.it** per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionale

Sito web: **www.trenitalia.com**

## 2. Il sistema regionale del trasporto pubblico

### **TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO - TFT S.p.A.**

Via G. Monaco 37, CAP 52100, Arezzo

Tel: **0575 39881**

Fax: **0575 292981** (via Concini 2)

URP: Ticket Point via Piero d. Francesca 1 - 52100, Arezzo

Tel. Numero Verde: **800 100403** da fisso, gratuito | **199 122344** da telefono mobile, a pagamento

Email: **reclami.arezzo@tiemmespa.it**

Sito web: **www.trasportoferroviariotoscano.it**

### **TOSCANA REGIONALE MARITTIMA S.p.A. - TOREMAR**

Piazzale dei Marmi 12, CAP 57123, Livorno

Fax: **0586 224624**

Numero Verde: **800 304035**

Email Call Center: **callcenter@toremarm.it**

Email URP: **urp@toremarm.it**

Sito web: **www.toremarm.it**

### **GEST S.p.A.**

Via dell'Unità d'Italia 10 50018 Scandicci (FI)

Tel: **055 7352309**

Fax: **055 7352203**

Numero verde: **800 964424** da fisso | **199 229300** da cellulare

Email: **info@gestramvia.it**

Sito web: **www.gestramvia.it**

### **PISAMOVER S.p.A.**

Via delle Colombaie snc, CAP 56121, Pisa

Tel: **050 500909**

URP: Via della Colombaie snc, CAP 56121, PISA

Tel: **050 500909**

Email: **info@pisa-mover.com; urp@pisa-mover.com**

Sito web: **www.pisa-mover.com**





Parte terza

# Descrizione dell'Azienda



## 3. Descrizione dell'azienda

### 3.1 Struttura giuridica

A partire dal 1° novembre 2021, siamo il concessionario unico per il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano nell'ambito della Regione Toscana, in attuazione del contratto sottoscritto in data 10/08/2020.

Autolinee Toscane è una Società per Azioni a socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di RATP Dev Italia S.r.l. L'Amministratore Delegato ha il potere di Rappresentante Legale.

#### **AUTOLINEE TOSCANEE S.p.A.**

**Sede Legale:** Viale del Progresso n. 6 - 50032 - Borgo San Lorenzo (FI)

Tel. +39 055 8490505 - fax +39 055 8490432

[www.at-bus.it](http://www.at-bus.it)

[info@autolineetoscane.it](mailto:info@autolineetoscane.it)

#### **Sedi Operative:**

Arezzo: Via Guido Monaco, 37

Firenze: Viale dei Mille, 115

Grosseto: Via Topazio, 12

Livorno: Via Impastato, 7

Lucca: Via Luporini, 895

Massa-Carrara: Catagnina - Via Lottizzazione, 5/7 (Massa)

Pisa: VI Porta - Via C. Battisti, 53

Pistoia: Via Pacini, 47

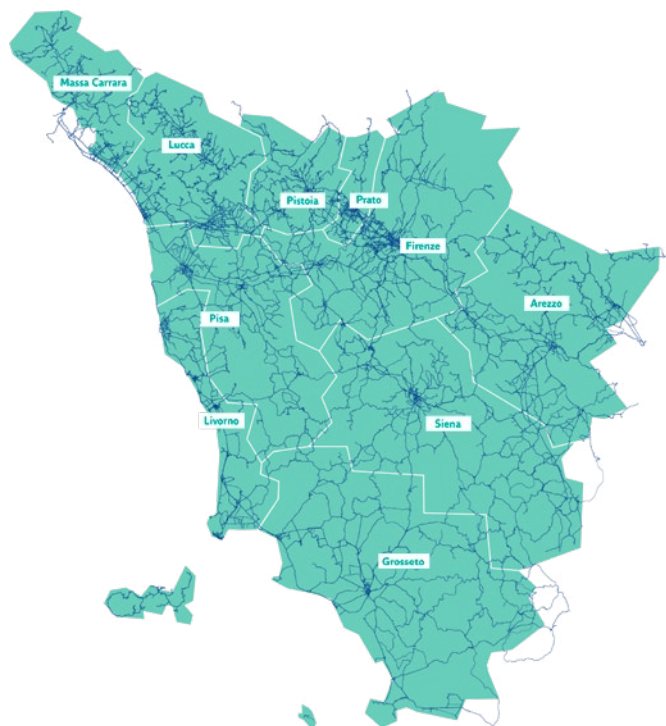
Prato: Piazza Duomo, 18

Siena: Località Due Ponti – SS73





## 3.2 La rete aziendale dei servizi e relativi dati



Dati relativi all'anno 2022	
Area servita	22.987 kmq
Lunghezza della rete (km)	23.062,173
Percorrenza annua (autobus-km)	109.457.023,9
Posti-km offerti in un giorno feriale medio estivo	1.865.933
Posti-km offerti in un giorno feriale medio invernale	2.319.032
Passeggeri annui trasportati	132.250.081
Compenso ricevuto dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio (euro):	€ 264.141.069 dalla Regione

## 3. Descrizione dell'azienda

### 3.3 Settori operativi e personale addetto

#### Nord

	Massa-Carrara	Livorno	Lucca	Pisa
Manutenzione	13	48	33	44
Movimento	180	374	330	365
Amministrazione	17	46	49	36
<b>Totale</b>	210	468	412	445

#### Centro

	Firenze	Pistoia	Prato
Manutenzione	65	25	4
Movimento	1437	252	252
Amministrazione	151	44	56
<b>Totale</b>	1.653	321	312

#### Sud

	Arezzo	Grosseto	Siena
Manutenzione	6	27	27
Movimento	325	210	345
Amministrazione	21	37	40
<b>Totale</b>	352	274	412



## 3.4 Logistica aziendale

### Nord

Totale autobus utilizzati				
	Massa-Carrara	Livorno	Lucca	Pisa
Urbani	42	105	67	71
Suburbani	6	28	21	84
Interurbani	95	131	224	101
Gran Turismo	0	0	0	0

Età del parco autobus				
	Massa-Carrara	Livorno	Lucca	Pisa
da 0 a 3 anni	16	32	26	18
da 3 a 8 anni	33	48	76	67
da 8 a 15 anni	30	29	56	42
più di 15 anni	64	155	154	129

Numero depositi			
Massa-Carrara	Livorno	Lucca	Pisa
2	4	1	4

Numero fermate attrezzate			
Massa-Carrara	Livorno	Lucca	Pisa
1.980	2.860	4.646	3.338

### 3. Descrizione dell'azienda

Elenco autostazioni	
Cecina	Piazza della Libertà
Lucca	Piazzale Giuseppe Verdi
Massa	Piazza IV Novembre – Stazione FS
Piombino	Via Leonardo da Vinci
Pisa	Via Cesare Battisti – Sesta Porta
Portoferraio	Via Elba
Viareggio	Piazza d'Azeglio
Volterra	Piazzale principe Piero Ginori Conti

#### Centro

Totale autobus utilizzati			
	Firenze	Pistoia	Prato
Urbani	461	85	84
Suburbani	2	4	6
Interurbani	336	125	116
Gran Turismo	4	0	0

Età del parco autobus			
	Firenze	Pistoia	Prato
da 0 a 3 anni	66	33	27
da 3 a 8 anni	244	50	45
da 8 a 15 anni	201	29	43
più di 15 anni	292	102	91

Numero depositi		
Firenze	Pistoia	Prato
7	2	1

Numero fermate attrezzate		
Firenze	Pistoia	Prato
7.733	3.452	1.484



Elenco autostazioni	
Empoli	Viale Palestra
Firenze	Via Santa Caterina da Siena, 17
	Piazzale Montelungo
	Piazzale Vittorio Veneto
Montecatini	Piazza Italia, 42
Pescia	Piazza XX Settembre
Pistoia	Via XX Settembre
Prato	Piazza della stazione
San Marcello Pistoiese	Via Roma, 160

## Sud

Totale autobus utilizzati			
	Arezzo	Grosseto	Siena
Urbani	45	29	126
Suburbani	3	0	0
Interurbani	76	162	241
Gran Turismo	0	1	2

Età del parco autobus			
	Arezzo	Grosseto	Siena
da 0 a 3 anni	6	37	27
da 3 a 8 anni	39	43	120
da 8 a 15 anni	15	26	43
più di 15 anni	64	86	179

Numero depositi		
Arezzo	Grosseto	Siena
4	6	4

Numero fermate attrezzate		
Arezzo	Grosseto	Siena
4.966	2561	4155

## 3. Descrizione dell'azienda

Elenco autostazioni	
Arcidosso	Parco Donatori del Sangue, 70
Arezzo	Via Piero della Francesca, 1
Chianciano Terme	Strada per Chiusi, 1
Grosseto	Piazza Guglielmo Marconi - Stazione FS
Montepulciano	Piazza Nenni, 1
Poggibonsi	Piazza Mazzini
Siena	Piazza Gramsci
	Piazzale Rosselli
	Via Lombardi
Terranuova Bracciolini	Via San Vito, 16

### 3.5 Servizi svolti

Il dettaglio dei servizi offerti è specificato nell'allegato A.







# Parte quarta

# L'offerta

# commerciale



## 4. L'offerta commerciale

### 4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

#### 4.1.1 Servizi di linea a frequenza

##### Nord

	Massa-Carrara	Livorno	Lucca	Pisa
km	1.466.908,726	3.402.992,029	4.401.504,542	4.483.150,146

##### Centro

	Firenze	Pistoia	Prato
km	19.807.472,844	3.250.876,997	4.464.304,466

##### Sud

	Arezzo	Grosseto	Siena
km	2.655.634,572	629.154,432	4.581.066,568

#### 4.1.2 Servizi di linea a orario fisso

##### Nord

	Massa-Carrara	Livorno	Lucca	Pisa
km	3.147.670,070	5.924.063,945	6.140.918,521	5.216.369,819

##### Centro

	Firenze	Pistoia	Prato
km	10.309.285,563	3.587.980,277	1.472.509,201

##### Sud

	Arezzo	Grosseto	Siena
km	5.929.618,124	6.519.526,862	5.801.774,332



### 4.1.3 Servizi attrezzati per disabili

Effettuiamo servizi per disabili con le modalità riportate al punto 5.6 della presente Carta.

### 4.1.4 Servizi garantiti in caso di sciopero

Le fasce orarie durante le quali è garantito il servizio completo in tutta la Regione sono le seguenti: dalle 04.15 alle ore 08.14 e dalle ore 12.30 alle ore 14.29.

## 4.2 Servizi a prenotazione

Tutte le informazioni sui servizi a prenotazione sono disponibili anche sul nostro sito alla pagina [at-bus.it/serviziachiamata](http://at-bus.it/serviziachiamata)

### **ROSIGNANO MARITTIMO – SERVIZIO PRONTO BUS**

---

Servizio all'interno del Comune di Rosignano M.mo - Zona G Rosignano M.mo, Maccetti, Acquabona, SS206 (bivio Santa Luce\_Malandrone), Serragrande, Rosignano Solvay (Musselburgh, ASL v. Moro), Castiglioncello (solo V. Pel di Lupo Svs), Castelnuovo, Gabbro, Nibbiaia, Chioma (solo la mattina).

#### **Servizio disponibile nei giorni feriali:**

**Inverno:** dalle 08.50 alle 11.50 e dalle 15.30 alle 18.30

**Estate:** 08.00 alle 12.20 e dalle 14.00 alle 20.00

#### **Come prenotare**

**Numero Verde: 800 3711560**

**Numero: 199 108081**

## 4. L'offerta commerciale

- se sei in possesso di un abbonamento puoi prenotare uno o più viaggi al giorno di andata e ritorno. Puoi concordare il servizio anche per un intero periodo, con orari e destinazioni diverse da giorno a giorno, sarà sufficiente stabilire il programma entro il giorno precedente
- puoi prenotare una corsa occasionale fino a 45 minuti prima dell'ora di partenza e rispettando l'arco orario dalle 07.00 alle 09.00 e dalle 13.00 alle 15.30 dei giorni feriali

### PORTOFERRAIO - SERVIZIO PRONTO BUS

---

L'area entro cui si svolge il servizio è quella coperta dalle linee 3 e 5 da/ per Ospedale - Cimitero - Via Ninci - San Rocco - Villa dei Mulini - Carpani - Albereto - V. Manganaro (Poste).

Il servizio entra in vigore con l'inizio dell'orario estivo, tutti i giorni feriali dalle 07.00 alle 13.00.

**Nodo di scambio:** viale Elba.

### Come prenotare

**Numero: 0565 1930660**

Puoi concordare l'orario di partenza da una delle fermate delle zone servite, indicando la destinazione ed eventualmente anche il viaggio di ritorno.

- se sei in possesso di un abbonamento puoi prenotare uno o più viaggi al giorno di andata e ritorno. Puoi concordare il servizio anche per un intero periodo, con orari e destinazioni diverse da giorno a giorno, sarà sufficiente stabilire il programma entro il giorno precedente
- puoi prenotare una corsa occasionale fino a 20 minuti prima dell'ora di partenza e rispettando l'arco orario dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00 dei giorni feriali

### PIOMBINO

---

Nell'area di Piombino il servizio coinvolge alcune corse distribuite su 4 linee diverse che, solo in caso di richiesta su prenotazione, prolungano il percorso arrivando in zone altrimenti inaccessibili con il TPL programmato.



## **Come prenotare**

### **Numero 348 7079367**

- nei giorni feriali, devi prenotare la corsa almeno 2 ore prima del servizio richiesto
- nei giorni festivi, devi prenotare almeno il giorno feriale precedente alla festività

## **Elenco corse con il dettaglio del prolungamento:**

### **Linea 027**

- corsa delle 14.19 da San Carlo a San Vincenzo -> arriva a Euroturst/ Garden Club (feriale invernale)
- corsa delle 15.15 da San Carlo a San Vincenzo -> transita da via del Giardino (giornaliera estiva)
- corsa delle 16.15 da San Carlo a San Vincenzo -> transita da via del Giardino (giornaliera estiva)

### **Linea 02A**

- corsa delle 06.40 da Campiglia stazione a Piombino -> parte da Consorzio Venturina (festiva annuale)
- corsa delle 22.20 da Campiglia stazione a Piombino -> parte da Consorzio Venturina (giornaliera annuale)

### **Linea 003**

- corsa delle 09.25 da Campiglia stazione a Suvereto -> arriva a Monterotondo (feriale invernale)

### **Linea 002**

- corsa delle 10.50 da Campiglia Marittima a Campiglia stazione -> transita da Venturina Terme (feriale annuale)

## 4. L'offerta commerciale

### PONTEDERA – SERVIZIO CHIAMA E VAI

---

Servizio integrativo dell'urbano di Pontedera rivolto ai residenti:

- sopra i 65 anni
- con invalidità oltre il 50% e con almeno 50 anni di età
- con ISEE < 10.000 euro

La tariffa è di € 1,00 da pagare al conducente con la contestuale presentazione della tessera personale di riconoscimento (gratuita) rilasciata dal Comune.

Corse previste dalle 08.00 alle 20.00 tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato escluso il mese di agosto.

#### Come prenotare

**Numero 331 543 3373**

Puoi prenotare la corsa per la giornata in corso e/o per i giorni successivi a quello della chiamata.

Ti garantiamo il servizio entro la mezz'ora successiva alla chiamata, salvo imprevisti.

### PESCIA

---

Aree montane del comune di Pescia:

- Val di Torbola collega Pescia con le località: Pietrabuona, Medicina, Fibbialla, Aramo, San Quirico, Castelvechio, Stiappa, Pontito
- Val di Forfora collega Pescia con le località: Pietrabuona, Calamari, Vellano, Macchino, Ponte di Sorana, Ponte di Castelvechio, Sorana

Corse previste nei giorni feriali: dal martedì al venerdì: dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 17.30; il sabato dalle 08.30 alle 12.30.

#### Come prenotare

**Numero 800 361213**

Dal martedì al venerdì dalle 13.30 alle 14.30 del giorno feriale precedente alla data prescelta.

Le prenotazioni per il martedì devono dunque pervenire entro il venerdì precedente.



## AREA MONTECATINI – VALDINIEVOLE

---

- Linea Montecatini T. - Vico - Marliana - Goraiolo - Panicagliora - Serra P.se
- Linea Montecatini T. - Margine Coperta - Borgo a Buggiano - Cozzile
- Linea Pescia - Lanciole - Casa di Monte

### Come prenotare

**Numero 0572 031711** dalle 07.00 alle 18.30.

Puoi prenotare la corsa con un anticipo di almeno 30 minuti rispetto all'orario di partenza, oppure entro le 17.30 del giorno precedente.

## PISTOIA

---

- Linea 76 A - Pistoia FS - Pontelungo - Ramini - Case Soldi
- Linea 78 A - Pistoia FS - S. Pierino C.V. - Ombrone Vecchio
- Linea 79 A - Pistoia FS - Canapale - Badia a Pacciana

### Come prenotare

**Numero 0573 363243**

Puoi prenotare la corsa fino alle 24 ore precedenti alla richiesta di servizio.

## POGGIO A CAIANO E CARMIGNANO - SERVIZIO PRONTO BUS

---

L'area interessata comprende le località di Poggio a Caiano, Carmignano, Seano, Comeana, Bacchereto, Artimino, Poggio alla Malva, la Stazione FS di Carmignano, Isola e Spazzavento.

Il servizio è in funzione dal lunedì al sabato feriali dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.00.

Nel periodo di luglio il servizio viene sospeso il sabato feriale.

Nel periodo di agosto invece il servizio è completamente sospeso.

### Come prenotare

**Numero 800 063840**

Dalle 08.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì feriali.

## 4. L'offerta commerciale

Puoi prenotare la corsa dal martedì al venerdì dalle 13.30 alle 14.30 del giorno feriale precedente alla data prescelta.

- le prenotazioni per il martedì devono dunque pervenire entro il venerdì precedente
- i servizi del sabato devono essere prenotati e confermati entro e non oltre le 17.30 del venerdì

### SIENA – SERVIZIO BUXI

---

Non sono previsti percorsi fissi ma determinati sulla base delle richieste. Il servizio è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 07.00 alle 20.00. Non viene effettuato il 1° gennaio, il 1° maggio, a Natale e Pasqua. Il 26 dicembre viene interrotto dalle 13.00 alle 15.00. Il 31 dicembre rimane attivo fino alle 19.00. Il servizio di trasporto a chiamata viene effettuato esclusivamente nei giorni feriali.

### BUXI A

Serve le zone comunali di: Montechiaro, San Giorgio, Vignano e Val di Pugna.

Il capolinea e punto di scambio con le altre linee del trasporto urbano ed extraurbano è la fermata esterna a Porta Pispini. Le fermate del Buxi A sono quindi 78.

Nella tratta tra “Due Ponti” e “Porta Pispini” è possibile la sola discesa (si potrà salire nel tratto inverso).

I mezzi Buxi consentono la salita solamente alle fermate per i quali è stata fatta richiesta e solo agli utenti che avranno effettuato la prenotazione.

### Linea 22

---

07.10 Montechiaro - Aretina Due Ponti - Porta Pispini

14.00 Logge del Papa - Porta Pispini - Aretina Due Ponti - Montechiaro

14.30 Montechiaro - Due Ponti Viale Toselli





## **BUXI B**

Serve le zone comunali di: Monastero, Ginestreto, Monsindoli, Montalbuccio, Terrenzano e Belcaro.

Le zone interessate sono strada di Terrenzano e Belcaro, strada di Montalbuccio, strada degli Agostoli.

È inoltre possibile raggiungere Casciano alle Masse (cimitero compreso), strada comunale di Casciano, strada provinciale di Montemaggio, strada di Pian del Lago località La Fabbrica, strada di Montalbuccio, Podere Quercetano, Fornicchiaia. Buxi serve anche le zone di Ginestreto, strada di San'Apollinare, strada provinciale delle Ville di Corsano, attualmente servite dal bus di linea. Grazie al Buxi è quindi possibile raggiungere altre località attualmente prive di servizio come strada del Ceraio sino a Doglia, Ginestreto oltre il capolinea attuale, Monastero.

I punti di arrivo, a seconda delle richieste, sono la nuova area attrezzata di Pescaia Alta (con sovrappasso pedonale, ascensore e scala mobile verso via Battisti) oppure gli Ex-macelli di Fontebranda (qui si può prendere per arrivare in centro la risalita del Costone oppure il pollicino per piazza Indipendenza).

Nella tratta tra Costafabbi e il centro e in Massetana Romana con il servizio a chiamata è possibile solo la discesa, nel senso inverso si può solo salire.

La salita e la discesa a Colonna di San Marco sono comunque sempre possibili, previa prenotazione. Questa fermata rappresenta anche il punto di scambio con le altre linee del trasporto urbano ed extraurbano.

Le fermate del Buxi B sono quindi 76, di cui 15 di nuova istituzione, che costituiscono la rete di esercizio.

Rimangono in funzione le seguenti corse fisse di linea negli orari di punta, per soddisfare le esigenze di lavoratori e studenti.

## 4. L'offerta commerciale

### Linea 21

07.25 Piazza Indipendenza - Col. S. Marco - Montalbuccio - Col. S. Marco - Piazza Indipendenza

13.45 Piazza Indipendenza - Col. S. Marco - Montalbuccio - Col. S. Marco - Piazza Indipendenza

### Linea 31

07.10 Volte Basse - Carpineto - Ginestreto - Piazza Gramsci

14.30 Volte Basse - Carpineto - Ginestreto - Piazza Gramsci

13.50 Piazza Gramsci - Ginestreto - Carpineto - Volte Basse

19.10 Piazza Gramsci - Ginestreto - Carpineto - Volte Basse

### Linea 637

13.05 Piazza Indipendenza - Colonna S. Marco - Piazza Indipendenza

13.20 Piazza Indipendenza - Colonna S. Marco - Piazza Indipendenza

14.20 Piazza Indipendenza - Colonna S. Marco

### Linea 110

Tutte le corse della linea 110 non transiteranno più da Ginestreto ad eccezione della corsa in partenza dalla Ferrovia di Siena alle 19.50.

## 4.3 Il sistema tariffario

### 4.3.1 Informazioni di viaggio

**Urbano Capoluogo:** ti permette di viaggiare usufruendo dei **servizi urbani nelle città capoluogo** di Arezzo, Carrara, Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Pisa, Pistoia, Prato, Siena. Puoi utilizzarlo per spostarti all'interno dell'area **MIV - Mobilità in Valdarno:** Bucine, Castelfranco Piandiscò, Cavriglia, Laterina Pergine Valdarno, Loro Ciuffenna, Montevarchi, San



Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini, Figline. Ti consente anche l'utilizzo della Funicolare di Montenero (LI).

**Urbano Maggiore:** ti permette di viaggiare usufruendo dei **servizi urbani** di Cecina, Certaldo, Chianciano, Chiusi, Colle Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Montecatini, Montepulciano, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pontedera, Portoferraio, Rosignano, San Gimignano, Viareggio e Volterra.

### Biglietti

- il biglietto cartaceo deve essere sempre vidimato al primo utilizzo, al momento della salita a bordo
- il biglietto digitale deve essere sempre attivato al primo utilizzo, al momento della salita a bordo
- il biglietto SMS deve essere acquistato almeno 2 minuti prima della salita a bordo, l'attivazione è contestuale alla ricezione della risposta
- in caso di impossibilità di obliterare il titolo di viaggio singolo (es. obliteratrice non funzionante) dovrai annullare autonomamente il biglietto scrivendo a penna la data e l'ora della salita a bordo e avvisare contestualmente l'autista
- validità del titolo non obliterato: il cartaceo finché leggibile e integro; il digitale 12 mesi dall'acquisto
- i biglietti extraurbani di Fascia 1 e 2 a Siena, Grosseto, Prato e Massa Carrara sono validi anche per le rispettive reti urbane

### Abbonamenti

- per acquistare qualsiasi abbonamento devi registrarti sul nostro web shop all'indirizzo [shop.at-bus.it](http://shop.at-bus.it)
- gli abbonamenti mensili, trimestrali o annuali sono validi per il mese, trimestre o anno solare di riferimento, l'acquisto è possibile a partire dal giorno 20 del mese precedente la validità/decorrenza dell'abbonamento
- gli abbonamenti settimanali valgono 7 giorni, da lunedì a domenica. L'acquisto è possibile dal mercoledì della settimana precedente
- per viaggiare ti basterà portare con te la tessera sanitaria o il codice

## 4. L'offerta commerciale

fiscale, da esibire in caso di verifica. Negli abbonamenti che prevedono tratte ferroviarie (Urbano Capoluogo Firenze, Pegaso, TFT+TPL) dovrai esibire la ricevuta di acquisto digitale o cartacea

- le tariffe agevolate (ISEE, Studente, Studente ISEE, LR100; LR100 INPS) per i profili interessati possono essere richieste all'interno del proprio profilo su [shop.at-bus.it](https://shop.at-bus.it), nella sezione "Richiedi agevolazione"
- gli abbonamenti extraurbani di Fascia 1 e 2 a Siena, Grosseto, Prato e Massa Carrara sono validi anche per le rispettive reti urbane

### 4.3.2 Sistema tariffario integrato

#### PEGASO

---

Pegaso è un sistema tariffario che ti consente l'utilizzo combinato della rete del trasporto pubblico regionale sia su treno che su autobus con un unico titolo di viaggio.

Le tipologie dei titoli di viaggio Pegaso sono:

- abbonamento personale mensile, valido un mese solare, sul percorso di riferimento
- abbonamento personale annuale, valido 12 mesi solari, sul percorso di riferimento
- biglietto giornaliero, valido il giorno di convalida

I titoli Pegaso consentono di utilizzare indifferentemente tutti i mezzi di trasporto che collegano le località di origine e destinazione dello spostamento, con possibilità di salita e discesa in tutte le fermate comprese nella tratta selezionata. Il viaggio deve essere effettuato sull'itinerario più breve esistente per ciascuna modalità di trasporto (autobus o ferrovia).

È consentito l'acquisto di abbonamenti a tariffa ridotta ai soggetti con indicatore familiare ISEE fino a € 36.151,98.

Le tariffe corrispondenti alle relazioni disponibili sono reperibili all'indirizzo web <https://muoversintoscana.it/tariffe-pegaso>.

Per conoscere meglio le caratteristiche del sistema tariffario Pegaso, puoi telefonare gratuitamente al **Numero verde 800 570 530** (dal lunedì al



venerdì, dalle 08.00 alle 18.00) della Regione Toscana.

Nelle tratte su treni regionali dovrai portare con te la ricevuta di acquisto (cartacea o digitale).

A partire dal 20 giugno 2023 l'abbonamento mensile integrato Unico Metropolitano è entrato nel sistema tariffario PEGASO.

Il nuovo titolo di viaggio ti permette di utilizzare:

**autobus extraurbani e treni per le tratte che collegano i seguenti**

**comuni:** Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Firenze, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa; **autobus urbani di Firenze;**  
**tramvia di Firenze.**

Per viaggiare sugli autobus esibisci la tessera sanitaria o il codice fiscale.

Sui treni dovrai portare con te la ricevuta di acquisto (cartacea o digitale)

## **TFT - TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO**

---

È un sistema tariffario combinato che ti consente di usufruire dei servizi ferroviari nel bacino di Arezzo e i servizi TPL con un unico titolo di viaggio.

Le tipologie dei titoli di viaggio sono:

- abbonamento personale annuale (valido 12 mesi solari), mensile e trimestrale (calcolato sui mesi solari), 10 mesi studente (valido da settembre a giugno) sul percorso di riferimento
- biglietto giornaliero, valido il giorno di convalida
- abbonamento settimanale

Nelle tratte su treni TFT è necessario portare con sé la ricevuta di acquisto (cartacea o digitale).

## **TARIFFE INTEGRATIVE ABBONAMENTI EXTRAURBANI**

---

Puoi acquistare l'integrazione tariffaria per l'utilizzo dell'abbonamento per la rete urbana capoluogo o maggiore, contestualmente a un abbonamento extraurbano. Tale integrazione permette di utilizzare i servizi urbani nelle città di origine e/o destinazione della tratta scelta (a eccezione di Firenze).

Le tariffe integrative sono le seguenti:

- integrativo mensile urbano € 5,50
- integrativo trimestrale urbano € 16,60
- integrativo annuale urbano € 55,30

## 4. L'offerta commerciale

### MIV - MOBILITÀ IN VALDARNO

---

La mobilità in Valdarno è un distretto che include le città di: Bucine, Castelfranco Piandiscò, Cavriglia, Laterina Pergine Valdarno, Loro Ciuffenna, Montevarchi, San Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini, Figline.

Per spostarsi tra le città dell'area MIV è possibile viaggiare acquistando:

- un biglietto urbano capoluogo
- un abbonamento mensile, trimestrale, annuale, annuale studente urbano capoluogo (sono previste le tariffe agevolate)
- un carnet 10 corse

### Tariffe sperimentali

### UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE -

### CARTA DELLO STUDENTE DELLA TOSCANA

---

Gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Firenze che hanno usufruito della convenzione UNIFI – TPL pagando un importo aggiuntivo alle tasse universitarie proporzionato all'ISEE, possono viaggiare gratuitamente previa registrazione sul portale [shop.at-bus.it](http://shop.at-bus.it) seguendo le istruzioni indicate dall'Ateneo.

La Carta "Studente della Toscana" non deve essere validata e, in caso di verifica, deve essere esibita la tessera sanitaria/codice fiscale.

La Carta dello "Studente della Toscana" consente di utilizzare esclusivamente i servizi bus e tranviari a Firenze.

### LITORALE PISANO

---

Ti permette di andare a Pisa capoluogo partendo da Marina, Tirrenia e Calambrone con un biglietto o un abbonamento a tariffa agevolata.

### Tariffe

- il biglietto ha un costo di € 2,30 a corsa anziché € 2,90
- il biglietto comprende anche l'utilizzo del servizio urbano di Pisa
- il biglietto ha una validità di 90 minuti a partire dalla prima oblitterazione
- l'abbonamento mensile ISEE ha un costo di € 34,10 invece di € 42,60



- la corsa semplice Marina-Calambrone viene confermata a € 1,70
- sui nostri canali di vendita **app at bus** e **portale e-shop** e sulla **app TABNET** la tariffa appare a € 2,90 (titolo EXTRAURBANO), al momento del pagamento vengono scontati i 60 centesimi della convenzione

## LIVORNO

---

Il Comune di Livorno ha attivo una serie di agevolazioni che prevedono ulteriori sconti, rispetto alle tariffe regionali, su alcuni abbonamenti ISEE:

- abbonamento mensile ISEE rete urbana di Livorno € 27,00,
- abbonamento mensile lavoratori e studenti ISEE rete urbana di Livorno € 22,50,
- abbonamento trimestrale lavoratori e studenti ISEE rete urbana di Livorno € 67,50,
- abbonamento annuale studenti ISEE rete urbana di Livorno € 196,00,
- abbonamento annuale lavoratori ISEE rete urbana di Livorno € 224,00.
- l'abbonamento urbano deve riferirsi a Livorno.

## 4. L'offerta commerciale

### 4.3.3 Titoli di viaggio aziendali

Il seguente sistema tariffario generale è in vigore al 1° novembre 2021, con variazione tariffaria a partire dal 1° agosto 2023, ed è valido per utilizzare i nostri servizi.

#### Biglietti

BIGLIETTO URBANO CAPOLUOGO FIRENZE	
VALIDITÀ	<b>90 minuti</b> dal momento della convalida/attivazione
CARATTERISTICHE	Nell'area metropolitana fiorentina, il biglietto urbano capoluogo permette di utilizzare: <b>tramvia e autobus urbani</b> che servono i comuni di: Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montelupo Fiorentino, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia; <b>servizi autobus extraurbani</b> all'interno dell'area metropolitana fiorentina limitatamente alle tratte in sovrapposizione e dei treni regionali nelle seguenti stazioni: Firenze SMN, Firenze Rifredi, Firenze Statuto, Firenze Campo Marte, Le Piagge, Le Cure, Firenze Rovezzano, Firenze Castello, Firenze San Marco Vecchio, Firenze Porta al Prato.
CANALI DI VENDITA	app at bus, biglietterie ufficiali, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET, servizio SMS*.
BIGLIETTO URBANO CAPOLUOGO	
VALIDITÀ	<b>70 minuti</b> dal momento della convalida/attivazione
CARATTERISTICHE	Arezzo, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Carrara, Pisa, Pistoia, Prato, Siena, area MIV (Mobilità in Valdarno: Bucine, Castelfranco Piandiscò, Cavriglia, Laterina Pergine Valdarno, Loro Ciuffenna, Montevarchi, San Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini, Figline). Consente anche l'utilizzo della Funicolare di Montenero (LI).
CANALI DI VENDITA	app at bus, biglietterie ufficiali, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET, servizio SMS*.
BIGLIETTO URBANO MAGGIORE	
VALIDITÀ	<b>70 minuti</b> dal momento della convalida/attivazione
CARATTERISTICHE	Cecina, Certaldo, Chianciano, Chiusi, Colle di Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Montecatini Terme, Montepulciano, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pontedera, Rosignano, San Gimignano, Viareggio, Volterra.
CANALI DI VENDITA	app at bus, biglietterie ufficiali, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET, servizio SMS*.

\* SMS: al costo del biglietto come da tariffa regionale, si aggiunge il costo della richiesta SMS (TIM, Vodafone e WINDTRE: € 0,29).  
In caso di verifica a bordo devi mostrare il QRcode che trovi nel link dentro il testo del messaggio. Il biglietto è già convalidato al momento della ricezione





BIGLIETTO EXTRAURBANO	
VALIDITÀ	<b>Vale per la tratta origine/destinazione</b> descritta sul biglietto; NON vale per la tratta inversa. I titoli extraurbani di Fascia 1 e 2 a Siena, Grosseto, Prato e Massa Carrara sono validi anche per le rispettive reti urbane.
CARATTERISTICHE	Permette di scegliere l'origine e la destinazione del tuo viaggio che verranno riportate nel biglietto.
CANALI DI VENDITA	app at bus, biglietterie ufficiali, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET.

## Carnet

CARNET URBANO 10 CORSE	
VALIDITÀ	La validità dei carnet è equiparata a quella dei titoli venduti singolarmente.  In caso di verifica occorre presentare anche il biglietto denominato "matrice" che si trova dietro il biglietto numero 1 (vale come scontrino fiscale; occorre conservarlo per tutta la durata del carnet).
CARATTERISTICHE	Le caratteristiche dei carnet sono equiparate a quelle dei biglietti Urbano Capoluogo e Urbano Maggiore.
CANALI DI VENDITA	app at bus, biglietterie ufficiali, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET.
CARNET EXTRAURBANO 4 CORSE (ESCLUSE RAPIDE)	
VALIDITÀ	La validità dei titoli è equiparata a quella dei titoli venduti singolarmente; puoi utilizzare i biglietti anche nella tratta inversa a quella descritta dal titolo.  Il titolo cartaceo è stampato su carta termica, sul retro vengono indicate le modalità di conservazione e convalida.  I titoli extraurbani di Fascia 1 e 2 a Siena, Grosseto, Prato e Massa Carrara sono validi anche per le rispettive reti urbane.
CARATTERISTICHE	Ti permette di scegliere l'origine e la destinazione del tuo viaggio che verranno riportate nel biglietto.
CANALI DI VENDITA	app at bus, biglietterie ufficiali, emettitrici automatiche, rivendite autorizzate, app TABNET.

## 4. L'offerta commerciale

### Abbonamenti

FIRENZE URBANO	
VALIDITÀ	Mensile, trimestrale, annuale, annuale studente.
CARATTERISTICHE	<p>Nell'area metropolitana fiorentina, l'abbonamento urbano capoluogo permette di utilizzare:</p> <p><b>tramvia e autobus urbani</b> che servono i comuni di: Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Montelupo Fiorentino, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia;</p> <p><b>servizi autobus extraurbani</b> all'interno dell'area metropolitana fiorentina limitatamente alle tratte in sovrapposizione;</p> <p><b>treni regionali</b> nelle seguenti stazioni: Firenze SMN, Firenze Rifredi, Firenze Statuto, Firenze Campo Marte, Le Piagge, Le Cure, Firenze Rovezzano, Firenze Castello, Firenze San Marco Vecchio, Firenze Porta al Prato.</p>
CANALI DI VENDITA	app at bus, portale shop.at-bus.it, biglietterie ufficiali, rivendite autorizzate e app TABNET.



URBANO CAPOLUOGO	
VALIDITÀ	Mensile, trimestrale, annuale, annuale studente.
CARATTERISTICHE	Arezzo, Carrara, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Pisa, Pistoia, Prato e Siena e area MIV Valdarno (Bucine, Castelfranco Piandiscò, Cavriglia, Laterina Pergine Valdarno, Loro Ciuffenna, Montevarchi, San Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini, Figline)
CANALI DI VENDITA	app at bus, portale shop.at-bus.it, biglietterie ufficiali, rivendite autorizzate e app TABNET.
URBANO MAGGIORE	
VALIDITÀ	Mensile, trimestrale, annuale, annuale studente.
CARATTERISTICHE	Cecina, Certaldo, Chianciano, Chiusi, Colle di Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Montecatini Terme, Montepulciano, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pontedera, Portoferraio, Rosignano, San Gimignano, Viareggio, Volterra.
CANALI DI VENDITA	app at bus, portale shop.at-bus.it, biglietterie ufficiali, rivendite autorizzate e app TABNET.
EXTRAURBANO	
VALIDITÀ	Settimanale, mensile, trimestrale, annuale, 10 mesi studenti.
CARATTERISTICHE	<p>Permette di utilizzare il servizio extraurbano all'interno della Regione Toscana, scegliendo l'origine e la destinazione del percorso di viaggio. All'abbonamento extraurbano è possibile aggiungere un'integrazione che ti permette di utilizzare i servizi urbani nelle città di origine o destinazione (questo non vale per la città di Firenze).</p> <p>I titoli extraurbani di Fascia 1 e 2 a Siena, Grosseto, Prato e Massa Carrara sono validi anche per le rispettive reti urbane.</p>
CANALI DI VENDITA	app at bus, portale shop.at-bus.it, biglietterie ufficiali, rivendite autorizzate e app TABNET.

## 4. L'offerta commerciale

### TARIFFE REGIONALI URBANE

#### Biglietti, carnet, abbonamenti

Titolo di viaggio	valori in €	
	Capoluoghi*	Maggiori*
Biglietto a tempo (90' per Firenze, 70' per altri)	1,70	1,30
Biglietto a tempo sms**	2,00	1,70
Biglietto a bordo	3,00	3,00
Carnet da 10 biglietti orari	15,50	12,20
Abbonamento mensile personale integrativo urbano per abbonati extraurbano <sup>1</sup>	5,50	5,50
Abbonamento trimestrale personale integrativo urbano per abbonati extraurbano <sup>1</sup>	16,60	16,60
Abbonamento annuale personale integrativo urbano per abbonati extraurbano <sup>1</sup>	55,30	55,30
Abbonamento mensile ordinario personale	38,70	31,00
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE	31,00	24,30
Abbonamento trimestrale ordinario personale	104,50	84,00
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE	84,00	66,40
Abbonamento annuale ordinario personale	342,80	272,10
Abbonamento annuale ordinario personale ISEE	287,50	228,90
Abbonamento annuale studenti personale	278,70	221,20
Abbonamento annuale studenti personale ISEE	221,20	175,80
Abbonamento annuale con rateizzazione <sup>2</sup>	308,50	
Abbonamento annuale senza rateizzazione <sup>2</sup>	325,70	
San Gimignano Park and Ride		1,50

\* per i servizi urbano capoluogo e maggiore vedi punto 4.3.1

\*\* SMS: al costo del biglietto come da tariffa regionale, si aggiunge il costo della richiesta SMS (TIM, Vodafone e WINDTRE: € 0,29). In caso di verifica a bordo devi mostrare il QRcode che trovi nel link dentro il testo del messaggio. Il biglietto è già convalidato al momento della ricezione

1. non acquistabile per l'urbano di Firenze

2. acquistabile solo a Firenze per aziende convenzionate con Mobility Manager nominato.



## Funicolare di Certaldo

Titolo di viaggio	valori in €
Corsa semplice solo andata	1,40
Corsa andata/ritorno	1,70
Carnet 10 corse semplici solo andata	12,70
Carnet 10 corse andata e ritorno	15,50
Abbonamento mensile	31,00
Abbonamento mensile ISEE	24,30
Abbonamento annuale	272,10
Abbonamento annuale ISEE	228,90
Abbonamento annuale studenti	221,20
Abbonamento annuale studenti ISEE	175,80
Abbonamento ridotto per le categorie di cui all'art.2 L.R. 100/98 annuale	82,90
Abbonamento ridotto per le categorie di cui all'art.16 D.G.R. 27/99	50,90

## Funicolare di Montenero

Si applicano le tariffe previste per il servizio urbano del capoluogo.  
Il biglietto o l'abbonamento in corso di validità costituiscono titolo idoneo per l'utilizzo della funicolare.

Per gruppi di almeno 50 persone chiaramente identificati è previsto l'uso del biglietto Urbano Capoluogo come biglietto di andata e ritorno.

## 4. L'offerta commerciale

### TARIFFE REGIONALI EXTRAURBANE

#### Biglietti, carnet, abbonamenti settimanali e mensili

Biglietti, carnet, abbonamenti settimanali e mensili				valori in €		
Fascia	Biglietto			Abbonamento personale		
	corsa semplice	a bordo	carnet 4 corse	settimanale	mensile	
				ordinario	ordinario	ISEE
0,1–10,0 km	1,70	3,00	6,00	14,70	39,80	33,20
10,1–20,0 km	2,90	4,00	10,40	19,00	51,40	42,60
20,1–30,0 km	3,90	7,00	13,20	24,00	64,70	54,20
30,1–40,0 km	5,00	8,00	15,90	28,60	77,40	64,70
40,1–50,0 km	6,20	8,00	18,60	32,50	87,90	73,00
50,1–60,0 km	6,90	9,00	20,60	34,20	92,30	76,90
60,1–70,0 km	7,60	9,00	22,90	36,60	99,00	83,50
70,1–80,0 km	8,40	10,00	25,20	39,70	107,30	89,60
80,1–90,0 km	9,30	11,00	27,90	42,00	113,40	95,10
90,1–100 km	10,10	12,00	34,30	44,50	120,00	100,60
100,1–110,0 km	10,70	12,00	36,50	46,10	124,40	104,00
110,1–120,0 km	11,90	13,00	40,70	47,90	129,40	108,40
120,1–130,0 km	12,80	14,00	43,70	49,50	133,80	112,20
130,1–140,0 km	13,50	15,00	45,90	52,00	140,40	117,20
140,1–150,0 km	14,20	15,00	48,20	54,60	147,60	122,80
150,1–160,0 km	15,00	17,00	51,20	56,10	151,50	126,10
160,1–170,0 km	15,70	18,00	53,40	57,40	154,80	129,40
170,1–180,0 km	16,40	18,00	55,70	58,70	158,70	131,60
180,1–190,0 km	17,40	19,00	59,10	59,60	160,90	133,80
190,1–200,0 km	17,90	20,00	60,90	60,80	164,20	136,60



## Abbonamenti trimestrali, annuali, annuale studente, 10 mesi studente

Abbonamenti plurimensili					valori in €			
Fascia	Abbonamento personale				Abbonamento STUDENTI			
	trimestrale		annuale		10 mesi*		annuale	
	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE
0,1–10,0 km	107,30	86,30	378,20	315,20	318,50	265,40	340,60	272,10
10,1–20,0 km	139,30	110,60	488,80	404,80	411,40	340,60	440,10	351,70
20,1–30,0 km	174,70	139,30	614,90	515,30	517,60	433,50	553,00	442,40
30,1–40,0 km	209,00	167,00	696,70	582,80	580,60	485,50	661,30	528,60
40,1–50,0 km	237,80	190,20	747,60	620,40	659,10	547,40	743,20	600,50
50,1–60,0 km	248,80	199,10	785,20	653,60	692,30	576,20	780,80	631,50
60,1–70,0 km	267,60	214,50	841,60	710,00	742,10	625,90	836,10	676,80
70,1–80,0 km	289,70	232,20	912,40	762,00	805,10	672,40	906,80	734,30
80,1–90,0 km	306,30	245,50	963,20	808,40	850,40	713,30	957,70	776,30
90,1–100 km	324,00	258,80	1019,60	856,00	900,20	755,30	1014,10	820,60
100,1–110,0 km	336,20	268,70	1057,20	883,60	933,40	779,70	1051,70	851,50
110,1–120,0 km	349,50	279,80	1100,40	921,20	971,00	812,80	1093,70	884,70
120,1–130,0 km	361,60	289,70	1138,00	954,40	1004,20	841,60	1130,20	915,70
130,1–140,0 km	379,30	303,00	1194,40	996,40	1053,90	879,20	1186,60	961,00
140,1–150,0 km	398,10	318,50	1255,20	1044,00	1107,00	921,20	1247,50	1009,70
150,1–160,0 km	409,20	327,30	1288,40	1071,60	1136,90	945,50	1280,60	1037,30
160,1–170,0 km	418,00	334,00	1316,00	1100,40	1161,20	971,00	1308,30	1059,50
170,1–180,0 km	428,00	342,80	1349,20	1119,20	1189,90	987,60	1341,50	1086,00
180,1–190,0 km	434,60	347,30	1368,00	1138,00	1206,50	1004,20	1359,20	1099,30
190,1–200,0 km	443,50	355,00	1395,60	1161,20	1232,00	1024,10	1387,90	1123,60

\* valido da settembre a giugno

## 4. L'offerta commerciale

### SERVIZI CELERI

Siena-Firenze e Grosseto-Siena-Firenze

#### Biglietti, carnet, abbonamenti settimanali e mensili

Biglietti, carnet, abbonamenti settimanali e mensili			valori in €		
Fascia*	Biglietto		Abbonamento personale		
	corsa semplice	a bordo	settimanale	mensile	
			ordinario	ordinario	ISEE
0,1–10,0 km	1,90	3,00	16,40	44,20	39,80
10,1–20,0 km	3,20	4,00	20,90	56,40	51,40
20,1–30,0 km	4,30	7,00	26,20	70,80	64,70
30,1–40,0 km	5,50	8,00	31,50	85,20	77,40
40,1–50,0 km	6,90	9,00	35,60	96,20	87,90
50,1–60,0 km	7,50	11,00	37,70	101,70	92,30
60,1–70,0 km	8,40	13,00	40,10	108,40	99,00
70,1–80,0 km	9,30	13,00	43,80	118,30	107,30
80,1–90,0 km	10,20	14,00	46,30	125,00	113,40
90,1–100 km	11,10	14,00	48,80	131,60	120,00
100,1–110,0 km	11,80	15,00	50,80	137,10	124,40
110,1–120,0 km	13,20	15,00	52,90	142,70	129,40
120,1–130,0 km	14,20	17,00	54,50	147,10	133,80
130,1–140,0 km	14,80	18,00	57,40	154,80	140,40
140,1–150,0 km	15,60	18,00	60,20	162,60	147,60





## Abbonamenti trimestrali, annuali, annuale studente, 10 mesi studente

Abbonamenti plurimensili					valori in €			
Fascia	Abbonamento personale				Abbonamento STUDENTI			
	trimestrale		annuale		10 mesi*		annuale	
	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE	ordinario	ISEE
1	118,30	107,30	415,80	378,20	353,90	318,50	374,90	340,60
2	153,70	139,30	537,50	488,80	451,20	411,40	484,40	440,10
3	192,40	174,70	676,80	614,90	566,20	517,60	608,20	553,00
4	230,00	209,00	809,50	735,40	638,70	580,60	727,70	661,30
5	262,10	237,80	919,00	835,00	721,60	659,10	826,10	750,90
6	274,30	248,80	964,30	877,00	763,10	692,30	868,10	789,60
7	294,20	267,60	1034,00	940,00	812,80	742,10	931,20	846,00
8	318,50	289,70	1121,40	1019,60	887,50	805,10	1009,70	917,90
9	337,30	306,30	1184,40	1077,10	937,30	850,40	1067,20	969,90
10	356,10	324,00	1254,10	1140,20	987,00	900,20	1129,10	1026,30
11	369,40	336,20	1300,50	1182,20	1028,50	933,40	1170,00	1063,90
12	384,90	349,50	1352,50	1229,80	1070,00	971,00	1216,50	1105,90
13	398,10	361,60	1399,00	1271,80	1103,10	1004,20	1259,60	1144,60
14	416,90	379,30	1468,60	1334,80	1161,20	1053,90	1321,60	1201,00
15	437,90	398,10	1542,70	1402,30	1219,30	1107,00	1387,90	1261,80

\* valido da settembre a giugno

## 4. L'offerta commerciale

### TARIFFE SPECIALI

#### SAN GIMIGNANO PARK & RIDE € 1,50

---

È un'integrazione tecnico-operativa con il servizio SKIDATA dei parcheggi comunali.

Usufruendo di questa tariffa agevolata è possibile utilizzare il servizio urbano di San Gimignano con il biglietto del parcheggio comunale.

Si acquista presso servizio SKIDATA dei parcheggi comunali.

#### ISOLA D'ELBA

---

Per l'Isola d'Elba sono disponibili alcune tariffe speciali in aggiunta ai titoli extraurbani standard:

##### Elba Pass

Permette di utilizzare tutti gli autobus **urbani ed extraurbani** dell'isola ed è disponibile per:

- 1 giorno, al costo di € 10,00; a partire dal 1° ottobre 2023 al costo di € 11,10
- 3 giorni, al costo di € 15,00; a partire dal 1° ottobre 2023 al costo di € 16,60
- 6 giorni, al costo di € 25,00; a partire dal 1° ottobre 2023 al costo di € 27,60

Si può acquistare tramite l'app at bus, presso le biglietterie ufficiali, le rivendite autorizzate e l'app TABNET.

##### Biglietto SMS extraurbano

È l'unico titolo extraurbano disponibile anche tramite SMS. Puoi acquistarlo inviando un SMS al numero unico **4880105**.

Il costo è suddiviso in fasce come per gli altri titoli extraurbani, ma la **dicitura del testo da digitare** cambia a seconda della validità.

Il biglietto è già convalidato al momento della ricezione. Al costo del biglietto come da tariffa regionale, si aggiunge il costo della richiesta SMS (TIM, Vodafone e WINDTRE: € 0,29). In caso di verifica a bordo devi mostrare il QRcode che trovi nel link dentro il testo del messaggio.

Il biglietto SMS deve essere acquistato almeno 2 minuti prima della salita a bordo, l'attivazione è contestuale alla ricezione della risposta.



## FASCE E TESTO PER SMS

Fascia 1: 0,1 - 10 km | € 2,00 | ELBA10 (30 minuti)

Fascia 2: km 10,1 - 20 | € 3,20 | ELBA20 (50 minuti)

Fascia 3: km 20,1 - 30 | € 4,20 | ELBA30 (70 minuti)

Fascia 4: km 30,1 - 40 | € 5,30 | ELBA40 (90 minuti)

## ISOLA DEL GIGLIO

---

Per l'Isola del Giglio sono disponibili tariffe speciali su biglietti e abbonamenti, che ti permettono di utilizzare il servizio extraurbano (tutti i titoli si considerano extraurbani).

Si possono acquistare i biglietti tramite l'app at bus, presso le biglietterie ufficiali, le rivendite autorizzate e l'app TABNET. Sul portale e-shop è possibile acquistare qualsiasi tipo di abbonamento.

Per il biglietto **SMS, devi inviare un messaggio** con scritto "GIGLIO" al numero unico per la Toscana **4880105**. Il biglietto è già convalidato al momento della ricezione. Al costo del biglietto come da tariffa regionale, si aggiunge il costo della richiesta SMS (TIM, Vodafone e WINDTRE: € 0,29). In caso di verifica a bordo devi mostrare il QRcode che trovi nel link dentro il testo del messaggio. Il biglietto SMS deve essere acquistato almeno 2 minuti prima della salita a bordo, l'attivazione è contestuale alla ricezione della risposta.

## Tariffe

- biglietto corsa semplice: € 2,20
- biglietto SMS: € 2,50 (validità **30 minuti**)
- biglietto a bordo: € 3,30
- abbonamento settimanale: € 26,00
- abbonamento mensile: € 51,40
- abbonamento mensile ISEE: € 42,60
- abbonamento trimestrale: € 139,30
- abbonamento trimestrale ISEE: € 110,60
- abbonamento annuale: € 488,80
- abbonamento annuale ISEE: € 404,80

## 4. L'offerta commerciale

- abbonamento 10 mesi studenti: € 411,40
- abbonamento 10 mesi studenti ISEE: € 340,60
- abbonamento annuale studenti: € 440,10
- abbonamento annuale studenti ISEE: € 351,70

### LUNGOMARE BY NIGHT

---

Ti permette di spostarti di sera in Versilia e lungo la costa apuana.

È un servizio disponibile solo nel periodo estivo.

Il servizio viene svolto dal mercoledì alla domenica, Ferragosto compreso, dal 1° luglio al 28 agosto dalle 19.15 fino alle 05.00.

Il biglietto si acquista a bordo per un costo di € 5,00; a partire dal 1° ottobre 2023 al costo di € 5,50.

### Percorso

Il tratto versiliese prevede in andata e ritorno il percorso da Marina di Torre del Lago, Stazione Fs Viareggio, Viareggio Piazza D'Azeglio, Principe di Piemonte, Lido di Camaiore, Viale Colombo, Lido di Camaiore-Arlecchino, Marina di Pietrasanta, Fiumetto, Viale Roma-Versiliana, Forte dei Marmi.

L'altro tratto prevede un collegamento da Marina di Carrara fino a Forte dei Marmi (e viceversa) con fermate lungo le principali località turistico-balneari della Costa Apuana: Partaccia, Pontile, Piazza Bad Kissingen, Ronchi, Poveromo, Cinquale e poi Vittoria Apuana fino al pontile di Forte dei Marmi. Da quest'anno sono stati creati collegamenti alle 00.10 e alle 05.00 da Marina di Carrara verso Carrara e Massa.

A Forte dei Marmi sono effettuati i cambi tra le due tratte.



## **BIGLIETTO EXTRAURBANO SAN GIMIGNANO - SIENA e SAN GIMIGNANO - FIRENZE**

Per le tratte San Gimignano - Siena e San Gimignano - Firenze la disciplina tariffaria della Regione Toscana prevede un tariffario dedicato.

Puoi acquistare i titoli di viaggio tramite l'app at bus, sul nostro e-shop (solo abbonamenti), nelle rivendite autorizzate, nelle biglietterie aziendali e tramite app TABNET.

Tipologia	SAN GIMIGNANO - SIENA	SAN GIMIGNANO - FIRENZE
	valori in €	
Biglietto corsa singola	6,90	7,50
Biglietto a bordo	9,00	11,00
Abbonamento settimanale	35,20	40,70
Abbonamento mensile personale	87,90	101,70
Abbonamento mensile personale ISEE	79,60	92,30
Abbonamento trimestrale personale	237,80	274,30
Abbonamento trimestrale personale ISEE	214,50	248,80
Abbonamento annuale personale	829,40	964,30
Abbonamento annuale personale ISEE	754,20	877,00
Abbonamento 10 mesi studenti	659,10	763,10
Abbonamento 10 mesi studenti ISEE	595,00	692,30
Abbonamento annuale studenti	743,20	868,10
Abbonamento annuale studenti ISEE	677,90	789,60

## **CHIANCIANO - SANT'ALBINO**

Per la tratta Chianciano - Sant'Albino, la disciplina tariffaria della Regione Toscana prevede un abbonamento quindicinale dedicato che comprende il servizio urbano maggiore di Chianciano.

L'abbonamento si aggiunge alle altre tariffe extraurbane ordinarie e corrisponde a € 33,20. Puoi acquistare il titolo di viaggio tramite l'app at bus, sul nostro e-shop, nelle rivendite autorizzate, nelle biglietterie aziendali e tramite app TABNET.

## 4. L'offerta commerciale

### 4.3.4 Titoli agevolati Legge Regionale 100/98

I cittadini residenti nel territorio della Regione Toscana che appartengono ad una delle sottoindicate categorie, hanno diritto all'acquisto di biglietti e abbonamenti a tariffa agevolata.

- a. invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%
- b. invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria
- c. soggetti privi della vista o sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2 aprile 1968 n. 482
- d. persone disabili riconosciute in situazione di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della L. 3 febbraio 1992 n. 104
- e. invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alla legge 28 marzo 1968 n. 406, 11 febbraio 1980 n. 18 e 21 novembre 1988 n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11 ottobre 1990 n. 289
- f. mutilati o invalidi di guerra; 3 2 3 Le condizioni di viaggio 22
- g. Cavalieri di Vittorio Veneto, i titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge 16 marzo 1983, n. 75 (Concessione di un diploma d'onore attestante la qualifica di combattente per la libertà d'Italia 1943-1945), ai decorati al valor militare, ai perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti
- h. cittadini di età superiore ai sessantacinque anni:
  - 1. se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, percettori di un reddito annuo personale ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n.140 e successive modificazioni
  - 1bis. se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati che vivono soli o in un nucleo familiare in cui non vi sono altri redditi, percettori di un reddito annuo personale imponibile ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n. 140 e successive modificazioni incrementata del 25 %



2. se coniugati, qualora il reddito personale del richiedente non superi quello indicato al punto 1) e il reddito annuale di coppia non superi 2,5 volte il medesimo limite, ovvero se il reddito del richiedente superi quello indicato al punto 1) ma il reddito di coppia non superi il doppio del medesimo limite

Tutti i soggetti beneficiari previsti dalla L.R. 100/98 possono accedere all'ulteriore riduzione del 40%, per gli abbonamenti, nei seguenti casi:

- reddito personale uguale o inferiore alla pensione minima Inps
- per soggetti che vivono soli o in un nucleo in cui non vi sono altri redditi: reddito personale uguale o inferiore alla pensione minima Inps maggiorata del 25%

I soggetti ultrasessantacinquenni hanno diritto alla riduzione del 40% anche nel seguente caso:

- soggetti coniugati con reddito personale superiore all'importo pensione minima Inps e reddito di coppia uguale o inferiore al doppio del medesimo limite. Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%

I titoli di viaggio a tariffa agevolata possono essere emessi con validità estesa all'accompagnatore, ove previsto e utilizzabili esclusivamente in presenza del titolare dell'agevolazione.

Le tipologie di titoli e gli importi delle tariffe previste in tale ambito sono riepilogate nella tabella seguente.

Per richiedere la tariffa agevolata è necessario registrare il proprio profilo su [shop.at-bus.it](http://shop.at-bus.it), quando il profilo è approvato, entrare e cliccare nella sezione "Richiedi agevolazione", cliccare l'agevolazione richiesta. Al fine della richiesta è necessaria la presentazione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti. È possibile richiedere l'agevolazione per

## 4. L'offerta commerciale

abbonamenti annuali di tipologia urbano, extraurbano e sistemi integrati. Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto della normativa vigente in materia.

Per viaggiare sarà necessario portare con sé la propria tessera sanitaria o il proprio codice fiscale.

### TITOLI DI VIAGGIO AGEVOLATI

Titolo di viaggio	Validità	valori in €		
			Capoluoghi	Minori
Biglietto urbano	giornaliero		1,50	1,20
Biglietto extraurbano < 50 km	A/R	1,50		
Biglietto extraurbano > 50 km	A/R	6,20		
Biglietto extraurbano < 50 km celere	A/R	1,70		
Biglietto extraurbano > 50 km celere	A/R	6,80		
Abbonamento urbano	Annuale	62,00		
Abbonamento urbano minimo INPS	Annuale	37,00		
Abbonamento extraurbano < 50 km	Annuale	103,00		
Abb.to extraurbano < 50 km minimo INPS	Annuale	62,00		
Abbonamento extraurbano > 50 km	Annuale	196,00		
Abb.to extraurbano > 50 km minimo INPS	Annuale	118,00		
Abb.to urbano + extraurbano < 50 km	Annuale	155,00		
Abb.to urb. + extr. < 50 km minimo INPS	Annuale	93,00		
Abb.to urb. + extr. > 50 km	Annuale	232,00		
Abb.to urb. + extr. > 50 km minimo INPS	Annuale	139,00		





## 4.4 Acquisto titoli di viaggio

### 4.4.1 Rete di vendita

#### Biglietterie

Tutti gli aggiornamenti sugli orari di apertura delle biglietterie sono consultabili sul sito [at-bus.it/it/punti-vendita](http://at-bus.it/it/punti-vendita).

Arcidosso	Parco Donatori del Sangue, 70	Orari: 08.00 - 13.00 (primi 2 giorni e ultimi 2 giorni del mese feriali 08.00 - 17.00) Chiuso: sabato, domenica e festivi
Arezzo	Viale Piero della Francesca	Orari: 06.30 - 19.00 Festivo: 08.00 - 12.30 Chiuso: 1/1 - Pasqua - 1/5 - 15/8 - 25/12
Castelfranco	Viale Europa, 15	Orari: 09.30 - 12.30 e 16.00 - 19.00 (lun - ven) Chiuso: sabato domenica e festivi
Cecina	Piazza della Libertà	Orari: 07.00 - 13.30 Chiuso: domenica
Certaldo	Piazza Boccaccio	Orari: 07.30 - 19.30
Chianciano	Strada di Chiusi, 1	Orari: 06.00 - 19.00 (lun - ven), 06.00 - 13.40 (sab) Chiuso: 1/1, Pasqua, 1/5, 25/12, domenica e festivi
Colle Val d'Elsa	Piazza Arnolfo di Cambio, 8	Orari: 06.40 - 13.20 e 15.00 - 18.25 (lun - sab) Chiuso: domenica e festivi
Empoli	Viale Palestro, 2	Orari: 06.45 - 19.00 Chiuso: domenica e festivi
Firenze	Via Santa Caterina da Siena	Orari: 06.05 - 20.15 (lun - sab) Domenica e festivi: 06.45 - 20.00 Chiuso: 1/01 - Pasqua - 1/05 - 15/08 - 25/12

## 4. L'offerta commerciale

Grosseto	Piazza Marconi (Stazione FS)	Orari: 07.30 - 18.40 (lun - sab) Chiuso: domenica e festivi
Livorno	Piazza Grande, 15	Orari: 07.00 - 19.30 (lun - sab) Chiuso: domenica e festivi
Lucca	Piazzale Verdi	Orari: feriali 06.00 - 19.45 Festivo: 07.45 - 19.30 Chiuso: 1/01 - Pasqua - 1/05 - 25/12
Massa	Via della Stazione, 201	Orari: Feriale 07.00 - 13.15 Chiuso: domenica e festivi
Montecatini	Piazzale Italia	Orari: 06.40 - 19.15 (lun - sab) Festivi infrasettimanali: 13.20 - 19.00 Chiuso: domenica
Montepulciano	Piazza Nenni, 1	Orari: 05.45 - 19.00 (lun - sab) Chiuso: domenica e festivi
Pescia	Piazza XX Settembre	Orari: 07.00 - 13.30 Chiuso: domenica e festivi
Piombino	Via Leonardo da Vinci c/o Terminal Bus	Orari: 07.30 - 18.30 (lun - sab) Chiuso: domenica e festivi
Pisa	"Sesta Porta" via Cesare Battisti, 53	Orari: 07.20 - 19.30 07.20 - 13.00 / 13.40 - 19.30 (sabato, domenica e festivi)
Pistoia	Via XX Settembre, 71	Orari: 06.15 - 20.00 Festivo: 07.00 - 20.00 Chiuso: 1/01 - Pasqua - 1/05 - 15/8 - 25/12
Poggibonsi	Piazza Mazzini, 6	Orari: 06.50 - 19.20 (lun - sab) Chiuso: domenica e festivi
Pontedera Ufficio Turismo	Viale Rinaldo Piaggio, 82	Orari: 10.30 - 13.30 / 15.00 - 18.00 (lun - sab) Chiuso: domenica e festivi
Portoferraio	Viale Elba, 20	Orari Invernale: 07.30 - 14.20 / 15.55 - 18.45 Chiuso: domenica e festivi Estivo: 07.30 - 20.00 (tutti giorni)
Prato	Piazza Stazione Centrale, 16/17	Orari: 06.00 - 19.45 Festivo: 06.45 - 19.30 Chiuso: 1/1 - Pasqua - 1/05 - 15/8 - 25/12



San Gimignano	Piazzale Martiri di Montemaggio	Orari: 11.00 - 17.00 (lun - sab) Chiuso: domenica e festivi
San Marcello Pistoiese	Via Roma, 160	Orari: 08.00 - 09.00 / 10.00 - 13.55 Chiuso: domenica e festivi
Santa Croce	Via Pacinotti, 28/30	Orari: 09.30 - 12.20 / 15.30 - 19.00 (lun - ven), 10.00 - 12.30 (sab) Chiuso: domenica e festivi
Scandicci	Via Newton, 49	Orari: 08.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 Chiuso: sabato, domenica e festivi
Siena la Lizza	Piazza Gramsci, sottopasso pedonale	Orari: 06.30 - 19.30 (lun - ven), 07.00 - 19.30 (sabato, domenica e festivi -> 31/12 chiusura ore 19.00) Chiuso: 1/01 - Pasqua - 1/05 - 25/12
Siena Stazione FS	Piazzale Rosselli, atrio stazione FS	Orari: 07.15 - 19.45 Chiuso: domenica e festivi
Terranova Bracciolini	Via S. Tito, 16	Orari: 07.00 - 10.30 / 11.30 - 15.00 Chiuso: sabato, domenica e festivi
Viareggio	Piazza d'Azeglio	Orari Invernale: 06.40 - 20.00 (lun - ven) 08.00 - 19.20 (sabato, domenica e festivi) Estivo: 07.00 - 20.20 (lun - ven) 08.00 - 19.20 (sabato, domenica e festivi) Chiuso: 25/12 - 1/1 - Pasqua - 1/5
Volterra	Ufficio Turismo Piazza Priori	Orari: 10.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00 (tutti i giorni dal 7/01 al 28/02) 09.30 - 13.00 / 14.00 - 18.00 (tutti i giorni dal 28/02)

## 4. L'offerta commerciale

### Punti vendita

L'elenco completo delle rivendite con orari e indirizzi è consultabile sul nostro portale, all'indirizzo: [at-bus.it/punti-vendita](http://at-bus.it/punti-vendita).

### AREA NORD

	Massa-Carrara	Livorno	Lucca	Pisa
Tabacchi	127	231	279	268
Emettitrice automatica	9	6	3	10
Alimentari e grande distribuzione	1	2	2	7
Bar	7	5	6	0
Edicola/ Cartolibreria	3	9	5	2
Altro	6	36	12	6
<b>Totale</b>	<b>153</b>	<b>289</b>	<b>307</b>	<b>293</b>

### AREA CENTRO

	Firenze	Pistoia	Prato
Tabacchi	527	166	139
Emettitrice automatica	65	3	8
Alimentari e grande distribuzione	51	6	7
Bar	82	9	8
Edicola/ Cartolibreria	70	6	6
Altro	43	1	5
<b>Totale</b>	<b>838</b>	<b>191</b>	<b>173</b>



## AREA SUD

	Arezzo	Grosseto	Siena
Tabacchi	207	157	161
Emettitrice automatica	0	2	9
Alimentari e grande distribuzione	8	1	6
Bar	4	1	3
Edicola/ Cartolibreria	2	2	4
Altro	7	8	10
<b>Totale</b>	<b>228</b>	<b>171</b>	<b>193</b>

### Vendita app "at bus"

Corse singole, carnet e le varie tipologie di abbonamento possono essere acquistati via app "at bus", scaricabile su App Store, Google Play e App Gallery. Il titolo digitale deve essere attivato, ove necessario, al momento della salita a bordo.

### Vendita su sito

Puoi acquistare le varie tipologie di abbonamento tramite il portale shop. at-bus.it, previa registrazione.

### Vendita a bordo mezzi

La vendita a bordo è effettuata a prezzo maggiorato come specificato nel tariffario. È possibile solo in presenza delle condizioni di sicurezza e regolarità del servizio ed è sospesa durante le operazioni di verifica. Sei invitato a munirti di moneta di piccolo taglio in quanto l'autista non è tenuto a corrispondere resti. L'impossibilità di acquisto a bordo non ti esime dalle sanzioni previste per chi è sprovvisto di valido titolo di viaggio.

## 4. L'offerta commerciale

### **Vendita SMS**

Inviando un sms al numero 488 01 05 si possono acquistare biglietti urbani e, esclusivamente per l'Isola d'Elba, biglietti extraurbani. È necessario scrivere il nome della città di riferimento (es. FIRENZE) e inviare il messaggio. L'utente riceve un sms con il link al biglietto digitale QR code. Il biglietto è già convalidato. Al costo del biglietto come da tariffa regionale, si aggiunge il costo della richiesta SMS (Tim, Vodafone e WINDTRE € 0.29). Solo per l'Isola d'Elba è disponibile anche il titolo extraurbano (vedi pag. 58 per maggiori dettagli).

I biglietti SMS deve essere acquistato almeno 2 minuti prima della salita a bordo, l'attivazione è contestuale alla ricezione della risposta.

### **Vendita app TABNET**

Corse singole, carnet e le varie tipologie di abbonamento possono essere acquistati via app TABNET, scaricabile su App Store e Google Play.

Puoi ricaricare il credito con i contanti presso le rivendite PUNTOLIS oppure abbinare una carta di credito. Il titolo digitale deve essere attivato, ove necessario, al momento della salita a bordo.



## 4.5 Servizio informazione

Il servizio di informazioni al pubblico è garantito secondo le modalità di seguito riportate:

Informazioni telefoniche	Numero verde 800 14 24 24 (dal lunedì alla domenica, dalle 06.00 alle 24.00) Numero verde PMR 800 14 24 25 (tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00)
Informazioni tramite Form online	at-bus.it/parlaconat (rispondiamo dal lunedì al giovedì dalle 08.30 alle 16.00, il venerdì dalle 08.30 alle 13.30)
Informazioni via email	servizioclienti@at-bus.it (il form online è il canale più veloce)
Informazioni presso le biglietterie aziendali	Per l'elenco delle biglietterie aziendali vedi par. 4.4.1 Rete di vendita
Informazioni sito internet	www.at-bus.it
Canali Social	<b>Twitter</b> @at_informa per gli avvisi in tempo reale <b>Facebook</b> @autolineetoscane per le informazioni di servizio e le comunicazioni all'utenza <b>Telegram</b> @AutolineeToscane_BOT cerca "AT - Orari in fermata" per conoscere i passaggi dei bus <b>Instagram</b> @at_toscana Il trasporto pubblico in Toscana, da una nuova prospettiva <b>Youtube</b> at toscana dove trovi tutti i video ufficiali <b>LinkedIn</b> @AutolineeToscane per le comunicazioni istituzionali





# Parte quinta

# Le condizioni di viaggio



## 5. Le condizioni di viaggio

### 5.1 Doveri degli utenti

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, gli utenti sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti (Legge Regione Toscana n. 42/1998 e ss.mm.ii.):

- munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, validarlo al primo utilizzo (salvo quanto previsto al successivo punto b). Conservarlo per la durata del percorso, e fino alla fermata di discesa nonché a esibirlo su richiesta del personale di vigilanza
- per i Sistemi di Bigliettazione Elettronica, validare il titolo di viaggio ad ogni accesso a bordo. I titoli non validabili devono comunque essere mostrati al conducente all'atto della salita a bordo
- occupare un solo posto a sedere
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati
- le fermate sono a richiesta: segnalare sempre l'intenzione di salire e scendere dal bus; la salita si effettua, salvo diverse indicazioni, dalla porta anteriore, e la discesa da quella centrale e/o posteriore
- non disturbare gli altri viaggiatori (l'uso dei cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori)
- non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Le sanzioni di cui all'art. 25, comma 4, della Legge regionale 31 luglio 1998, n° 42 (Norme per il trasporto pubblico locale), non si applicano qualora tali atti siano compiuti da chi è colto da improvviso maleore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della Forza Pubblica
- non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e imminente pericolo



- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di bambini, animali e il trasporto bagagli
- non fumare compreso le cosiddette “sigarette elettroniche”
- non gettare alcun oggetto dai veicoli
- uso obbligatorio delle cinture di sicurezza a bordo dei bus: in attuazione alla Direttiva 91/671/CEE, il D.Lgs. 150/06 ha introdotto l’obbligo per tutti i passeggeri di età superiore a 3 anni di utilizzare, quando sono seduti, le cinture di sicurezza di cui gli autobus siano provvisti. L’obbligo non è pertanto previsto per i mezzi sprovvisti di cinture di sicurezza

## 5.2 Sanzioni a carico degli utenti

In caso di mancato rispetto delle regole di viaggio, il passeggero è soggetto a sanzione con queste modalità:

**Norme per il trasporto pubblico locale L.R. Toscana n. 42/1998 e ss.mm.ii.**

SANZIONI	Pagamento in forma minima (0-15gg)	Pagamento in forma ridotta (16-60gg)	Pagamento in forma piena (>60gg)
Servizi urbani	€ 40,00 + € 3,00*	€ 80,00 + € 3,00*	€ 240,00 + € 3,00*
Servizi extraurbani	€ 60,00 + € 3,00*	€ 120,00 + € 3,00*	€ 360,00 + € 3,00*
Inosservanza degli ulteriori obblighi a cui devono attenersi gli utenti	tra € 10,00 e € 60,00		

\*costo a bordo del biglietto urbano ed extraurbano fascia 1

In caso di mancata esibizione del titolo di viaggio è necessario recarsi entro 15 giorni presso le biglietterie Autolinee Toscane dove è disponibile il modulo di ricorso da compilare. Portare con sé il verbale, il titolo di viaggio

## 5. Le condizioni di viaggio

e la tessera sanitaria (o il codice fiscale). In alternativa, scaricare il modulo online e inviarlo via pec o raccomandata, allegando la documentazione richiesta (modulo e contatti nel paragrafo sottostante “ricorso”).

### Modalità di pagamento

- a bordo: al momento dell'accertamento della violazione direttamente al personale incaricato
- presso qualsiasi punto LIS

### Modalità di ricorso

La richiesta deve essere comprensiva del “Modulo di ricorso” debitamente compilato in ogni sua parte, scaricabile dal nostro sito al link [at-bus.it/condizionidiviaggio](http://at-bus.it/condizionidiviaggio), sezione “sanzioni” o disponibile in forma cartacea presso una delle nostre biglietterie e inviata esclusivamente in forma scritta a:

- Raccomandata A/R: Autolinee Toscane - Ufficio Sanzioni - Viale dei Mille 115 - 50131, Firenze
- Pec: [sanzioni.at@pec.it](mailto:sanzioni.at@pec.it) (per i cittadini stranieri: [fines@at-bus.it](mailto:fines@at-bus.it))

È possibile presentare un ricorso entro 30 giorni dalla contestazione. In caso di minorenne, il ricorso dovrà essere presentato da un genitore o da chi ne esercita la potestà.



## 5.3 Diritti degli utenti

Con l'acquisto del titolo di viaggio viene stipulato un contratto che impegna il cliente e la Società a un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri.

L'utente ha diritto:

1. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità
2. all'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto
3. alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere
4. al rispetto degli orari in essere
5. ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione del medesimo
6. ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio
7. alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza
8. ad inoltrare reclami
9. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente Carta, e del Regolamento CE 181 del 16 febbraio 2011; ai sensi del d. Lgs. 4/11/2014 n. 169 (Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento CE 181/2011) l'organismo responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, via Nizza 230 – 10126 Torino, [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)
11. al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui, nei servizi urbani, la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo, ovvero 60 minuti per i servizi extraurbani, per cause imputabili all'Azienda e con l'eccezione di calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili, secondo quanto disposto dal DL 24/2017 n.50 convertito nel comma 12-ter dell'art. 48 della Legge 21/6/2017 n. 96

## 5. Le condizioni di viaggio

### 5.3.1 Rimborso

Per poter richiedere un rimborso è necessario compilare il modulo “Modulo richiesta di rimborso” nella parte interessata. Il modulo è scaricabile dal sito web al link [at-bus.it/condizionidi viaggio](http://at-bus.it/condizionidi viaggio), sezione “Rimborsi” o può essere ritirato in forma cartacea presso una delle nostre biglietterie.

La richiesta, comprensiva di modulo, deve essere presentata tramite il nostro FORM alla pagina Parla con at, indicando nell’oggetto “**richiesta di rimborso**”.

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l’Azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza:

- alla Camera arbitrale di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato territorialmente competente.  
La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un’associazione dei consumatori; non è comunque necessaria l’assistenza di un legale
- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e la Società esercente il servizio. 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



### Rimborso per disservizio

La richiesta di rimborso per disservizio deve essere presentata entro 7 giorni dall'evento.

Il disservizio consiste:

- nella cancellazione di una corsa o nel ritardo superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto extraurbano o a trenta minuti per i servizi di trasporto urbano
- nel passaggio anticipato alla fermata o partenza dal capolinea superiore a 10 minuti

L'applicabilità del rimborso viene valutato a seguito della verifica dei dati di transito della linea.

I passeggeri non hanno diritto al rimborso, anche per i casi sopra citati, per cause non imputabili all'azienda:

- ritardo per traffico/incidente
- calamità naturali
- sciopero
- fermata saltata urbana o extraurbana, laddove l'utente non abbia fatto chiaro cenno di richiesta della fermata al conducente
- altre cause o emergenze imprevedibili

Per la singola corsa, il rimborso consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dall'utente per il percorso oggetto del disservizio. In caso di titoli di viaggio cartacei, successivamente alla ricezione di conferma del rimborso o della sostituzione da parte del Servizio Clienti, l'utente è invitato a recarsi presso le biglietterie per la consegna del titolo di viaggio da rimborsare o sostituire.

Per gli abbonamenti, il rimborso è pari alla metà della quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento.

## 5. Le condizioni di viaggio

### Rimborso per mancato utilizzo

La richiesta di rimborso di un abbonamento per non utilizzo deve pervenire almeno 48 ore lavorative prima della data di inizio di validità dell'abbonamento. Nessun abbonamento può essere rimborsato se l'indicazione perviene oltre questo termine.

Non è possibile rimborsare biglietti o carnet per mancato utilizzo.

### Rimborsi per anomalia

La richiesta di rimborso per anomalia deve essere presentata entro 7 giorni dall'evento.

Qualora l'emettitrice abbia emesso un tagliando di mancata emissione o mancato resto, questo dovrà essere presentato presso una delle nostre biglietterie ufficiali e, a preferenza dell'utente, sarà emesso un titolo di viaggio sostitutivo o effettuato il rimborso di pari importo, che verrà rilasciato a vista.

In assenza di rilascio di tagliando, la richiesta verrà valutata in seguito alla verifica dei dati di vendita delle emettitrici.

## 5.4 Trasporto bagagli

### Dimensioni bagaglio

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente a bordo un bagaglio delle dimensioni massime di 105 cm (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e di peso complessivo non superiore a 10 kg, senza tuttavia occupare posti a sedere e sistemato in maniera da non ostacolare il passaggio da e verso le porte del bus. Non è consentito il trasporto di colli non accompagnati da viaggiatori.

Bagagli eccedenti la suddetta dimensione (ma comunque entro il limite di 150 cm e 20 kg complessivi) e biciclette anche aperte (non ripiegate) possono essere trasportati solo all'interno della bauliera del bus e muniti di dispositivo di sicurezza che ne impedisca l'apertura accidentale, per i veicoli che ne siano dotati e vi sia disponibilità di spazio; in tal caso il bagaglio o la





bicicletta sono soggetti al pagamento del biglietto corrispondente alla tariffa della tratta da effettuare.

### **Biciclette e monopattini**

Nel caso di trasporto di biciclette e monopattini, fatte salve le condizioni sopra indicate per i bagagli, questi devono essere ripiegati e tali da non lasciare parti sporgenti. In questo caso la dimensione massima complessiva ammessa è di 195 cm. Il trasporto di bagagli, biciclette e monopattini può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'azienda, in caso di affollamento della vettura.

### **Operazioni di carico e scarico**

Le operazioni di carico e scarico dei bagagli, delle biciclette e dei monopattini nelle bauliere sono effettuate, presso i capolinea, sotto la supervisione del conducente.

Il carico e lo scarico dei soli bagagli potranno essere effettuati direttamente dal viaggiatore, se necessario, lungo il percorso se questo non pregiudica la sicurezza dell'operazione, ad esclusiva discrezione del conducente del bus.

### **Danno o furto**

Il bagaglio non è assicurato. Le responsabilità per danni, furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati e del loro contenuto sono disciplinate dall'art. 1681 c.c. e dalla normativa collegata. L'azienda non risponde inoltre del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sull'autobus o di scambi di bagagli fra passeggeri.

## 5. Le condizioni di viaggio

### 5.5 Trasporto bambini

Il bambino di altezza non superiore a un metro, accompagnato da un viaggiatore adulto, può viaggiare gratuitamente se non occupa un posto a sedere. Nel caso si accompagni più di un bambino al di sotto del metro, uno di questi viaggerà gratuitamente, mentre per gli altri vige l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.

#### **Passeggini**

Il trasporto dei passeggini a bordo degli autobus è consentito solo se lo stesso può avvenire in tutta sicurezza. L'ingresso deve avvenire dalla porta centrale, dopo aver consentito la discesa dei passeggeri.

I passeggini possono essere introdotti a bordo dell'autobus aperti solo nel caso in cui il mezzo sia omologato per tale tipologia di trasporto o sia presente specifica segnaletica. Devono essere collocati negli appositi spazi, avere i freni bloccati ed essere trattenuti dall'accompagnatore e vincolati con le modalità previste.

Attenzione: nel caso in cui lo spazio dedicato sia promiscuo, la priorità di utilizzo degli spazi suddetti è riservata a passeggeri con disabilità.

Pertanto, nel caso di impossibilità di utilizzo degli spazi, i passeggini devono essere chiusi, in posizione ripiegata, senza occupare posti a sedere, e comunque non costituire alcun intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri.

Per l'eventuale trasporto di passeggini nella bauliera del bus valgono le norme per il trasporto bagagli di cui al punto 5.4 (Trasporto Bagagli)



## 5.6 Trasporto persone a mobilità ridotta (PMR)

Riserviamo un'attenzione particolare alle esigenze degli utenti disabili e con ridotte capacità motorie.

Le persone a mobilità ridotta, che si spostino anche con l'ausilio di apposite carrozzelle, possono accedere ai servizi di trasporto erogati secondo le modalità stabilite in funzione delle varie tipologie di vetture e dei servizi offerti.

Disponiamo di una flotta autobus con pedana ribassabile per l'accesso dei disabili con carrozzina.

Per garantire una piena e completa informazione e assistere le persone a mobilità ridotta nella pianificazione dei propri spostamenti è necessaria la prenotazione (eccetto per la città metropolitana di Firenze) attraverso i seguenti canali:

- Numero verde dedicato **800 14 24 25** (tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00)
- FORM online su [at-bus.it/pmr](http://at-bus.it/pmr)

Affinché il servizio sia garantito, al momento della prenotazione è necessario specificare:

- le proprie generalità e i contatti (mail e telefono)
- i dettagli del viaggio (origine, destinazione, orario, giorno)
- eventuali esigenze specifiche (presenza o meno di accompagnatore)

La richiesta di assistenza e prenotazione deve essere effettuata con 48h di anticipo rispetto alla data per cui si richiede il servizio. Entro 24h confermeremo l'avvenuta prenotazione del servizio.

Il servizio è garantito entro 48h, fatta salva la disponibilità dei veicoli. Informiamo che prima di recarsi alla fermata, è necessario assicurarsi di aver ricevuto la conferma da parte dell'ufficio dedicato.

Nel caso in cui la richiesta di prenotazione del servizio non si svolga nei tempi e nelle modalità indicate, il servizio non potrà essere garantito.

## 5. Le condizioni di viaggio

Sono abilitate alla salita le carrozzine nel rispetto della portata massima consentita dalla pedana (per autobus con pedana elettrica la portata massima è di 300 kg).

### **Elenco autostazioni e capolinea attrezzati:**

- Firenze: Via Santa Caterina da Siena
- Arezzo: Viale Piero della Francesca
- Grosseto: Piazza Guglielmo Marconi
- Lucca: Piazzale Verdi
- Siena: Piazza Gramsci

Nelle cinque autostazioni sopra indicate è possibile segnalare l'arrivo e ricevere assistenza per:

- spostamenti dai punti designati al banco dell'accettazione, alla sala d'aspetto e alla zona di imbarco
- salire a bordo del veicolo, mediante elevatori, sedie a rotelle o altre attrezzature necessarie, a seconda dei casi
- riporre il proprio bagaglio a bordo
- recuperare il proprio bagaglio
- scendere dal veicolo
- portare a bordo dell'autobus un cane riconosciuto da assistenza
- recarsi al posto a sedere

## 5.7 Trasporto animali

Ai sensi della LRT 19/7/2017 n. 35 è consentito l'accesso gratuito degli animali di affezione sui mezzi di trasporto pubblico locale nei limiti di un solo animale per passeggero.

I passeggeri che conducono cani sono obbligati a usare il guinzaglio e la museruola, a eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista.



In alternativa a guinzaglio e museruola è consentito l'utilizzo del trasportino, condizione obbligatoria per il trasporto degli altri animali d'affezione. Il trasportino deve avere le dimensioni massime di 140 cm (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e non occupare posti a sedere; il superamento delle dimensioni è soggetto al pagamento della tariffa ordinaria equivalente a un biglietto singolo. Il passeggero che conduce l'animale sui mezzi di trasporto pubblico locale assicura che lo stesso non sporchi, crei disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura.

Nel caso in cui l'animale sporchi, deteriori la vettura o rechi danno a persone o cose, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni (art. 2052 c.c.).

L'animale può essere allontanato a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di: notevole affollamento, qualora arrechi disturbo ai viaggiatori o in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui sopra.

## 5.8 Oggetti smarriti

È possibile fare richiesta per oggetti di valore o personali smarriti sugli autobus o nei locali delle infrastrutture **at** tramite:

- FORM online (selezionando la voce “natura della richiesta” e “oggetti smarriti”).  
Il form è disponibile nella sezione “Parla con at” sul sito internet aziendale [at-bus.it/parlaconat](http://at-bus.it/parlaconat)
- chiamando il numero verde **800 14 24 24** (dal lunedì alla domenica, dalle 06.00 alle 24.00)

Gli oggetti ritrovati sono conservati in un primo periodo presso l'azienda, dopodiché vengono fatti pervenire agli uffici Oggetti Smarriti comunali (art. 927-931 del Codice civile).

Indicazioni sul ritrovamento e il ritiro saranno indicati dal Servizio Clienti.

## 5. Le condizioni di viaggio

### 5.9 Sinistri

È possibile richiedere il rimborso di eventuali danni a cose o persone riconducibili a nostra responsabilità, nel rispetto dei massimali minimi fissati dalla normativa vigente, come ad esempio:

- danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi passeggeri trasportati a qualsiasi titolo);
- danni causati dalla circolazione o stazionamento dei veicoli fuori servizio in aree private anche se non di proprietà del contraente;
- danni ai bagagli e alle cose in genere trasportate da terzi anche se non costituenti vero e proprio bagaglio, escluso denaro, preziosi e titoli. Sono inoltre inclusi i danni involontariamente provocati dalla circolazione del veicolo agli indumenti, siano o meno indossati;
- danni causati ai passeggeri nel momento della salita o discesa dal mezzo;
- danni in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza ai sensi del regolamento UE 181/2011.

Per maggiori informazioni <https://www.at-bus.it/it/condizionidiviaggio>







Parte sesta

# Relazioni con l'utenza



## 6. Relazioni con la clientela

### 6.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico

Le relazioni con il pubblico di Autolinee Toscane, sono gestite dal Customer Care.

Il Customer Care è a tua disposizione per:

- a. acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti relative al servizio, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta
- b. fornirti informazioni sulle modalità di inoltro dei reclami
- c. fornire risposta scritta, a chi abbia formulato nella stessa forma richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti
- d. fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti
- e. acquisire ed espletare le richieste volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90
- f. trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti
- g. ricevere e istruire le pratiche inerenti i titoli agevolati ex LRT 100/98 e ss.mm.ii (puoi ricevere pratiche inerenti titoli agevolati anche recandoti presso le nostre biglietterie aziendali)
- h. fornire ausilio informativo in merito a sinistri con mezzi aziendali

Le relazioni con il pubblico vengono gestite dal nostro Servizio Clienti che è contattabile tramite:

- **FORM** online alla pagina: [at-bus.it/parlaconat](http://at-bus.it/parlaconat)  
rispondiamo dal lunedì al giovedì dalle 08.30 alle 16.00, il venerdì dalle 08.30 alle 13.30
- **NUMERO VERDE** 800 14 24 24  
rispondiamo dal lunedì alla domenica dalle 06.00 alle 24.00



## 6.2 Procedura dei reclami

Se desideri trasmetterci un reclamo, una richiesta di informazioni, una segnalazione, una proposta e/o un suggerimento per il miglioramento del servizio, puoi inoltrarli secondo le modalità di seguito riportate.

Segnalazione scritta:

- **FORM** online alla pagina: [at-bus.it/parlaconat](https://at-bus.it/parlaconat)  
rispondiamo dal lunedì al giovedì dalle 08.30 alle 16.00, il venerdì dalle 08.30 alle 13.30

Segnalazione telefonica:

- **NUMERO VERDE** 800 14 24 24  
rispondiamo dal lunedì alla domenica dalle 06.00 alle 24.00
- **NUMERO VERDE Regione Toscana** 800 570 530 | solo per reclami  
dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00

A seguito di un reclamo è compito del nostro Servizio Clienti attivare tutte quelle procedure d'indagine, controllo e verifica che si rendano necessarie e fornire una risposta chiara ed esauritiva.

Al fine di poter procedere all'indagine, è necessario ricevere i particolari utili dell'evento (data, ora, luogo, linea, direzione vettura), senza i quali non possiamo garantire un adeguato accertamento. I reclami prevenuti in forma anonima non potranno dar luogo a riscontro. Per reclami che indicano il solo recapito telefonico, ci impegniamo a contattare l'utente tramite questa modalità; tuttavia, non ci riteniamo responsabili in caso il telefono non risulti raggiungibile.

## 6. Relazioni con la clientela

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto delle normative vigenti.

Ci impegniamo a:

1. esaminare tempestivamente ciascun reclamo con l'avvio dell'indagine necessaria a raccogliere gli elementi utili per la risposta. Invitiamo tutti i nostri utenti a segnalare ogni particolare utile per circostanziare con precisione l'accaduto (data, ora, luogo, linea, direzione vettura...)
2. inviare, in caso di reclamo scritto, una risposta scritta esauriente e definitiva in tempi stretti e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Nella risposta saranno specificate, ove possibile e opportuno, le modalità con le quali saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato
3. in casi eccezionali, adeguatamente motivati, invieremo, sempre entro 30 giorni, una risposta scritta interlocutoria in cui verranno eventualmente richiesti elementi aggiuntivi a quelli forniti nel reclamo
4. non possiamo garantire il rispetto dei termini per la risposta nel caso in cui la segnalazione sia inoltrata seguendo modalità diverse da quelle indicate

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



## 6.3 Numero verde della Regione Toscana

Per la gestione dei reclami sul servizio, la raccolta di segnalazioni e suggerimenti e per la fornitura di informazioni sulle tariffe del Sistema Pegaso, la Regione Toscana ha predisposto dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 il seguente numero verde:

REGIONE  
TOSCANA



Per i **reclami degli utenti**



in funzione nei giorni feriali  
dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00  
e-mail: [numeroverdetpl@regione.toscana.it](mailto:numeroverdetpl@regione.toscana.it)



Parte settima

# Gli impegni dell'azienda



# 7. Gli impegni dell'azienda

## 7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

### 1. Sicurezza

STANDARD al 31.12.2022											
Indicatori	Unità di misura	NORD				CENTRO			SUD		
		MS	LI	LU	PI	FI	PO	PT	AR	GR	SI
Incidentalità	n. sinistri/ km di servizio effettuati	0,05‰	0,04‰	0,03‰	0,05‰	0,05‰	0,09‰	0,05‰	0,02‰	0,02‰	0,04‰
Vetustità dei mezzi (n.veicoli per classi di età)	Oltre 15 anni	64	155	154	129	292	91	102	64	86	179
	Tra 10 e 15 anni	23	16	43	24	108	32	27	14	22	35
	Tra 5 e 10 anni	25	39	64	61	201	29	25	28	34	62
	Tra 0 e 5 anni	31	54	51	42	202	54	60	18	50	93
Modalità della rilevazione		Base dati aziendale									





## 2. Regolarità del servizio

STANDARD al 31.12.2022											
Indicatori	Unità di misura	NORD				CENTRO			SUD		
		MS	LI	LU	PI	FI	PO	PT	AR	GR	SI
Affidabilità	n. mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	km svolti/km programmati (in %)	96,80%	99,19%	99,31%	96,43%	92,91%	98,78%	99,68%	99,37%	99,37%	99,67%
Puntualità	Tra 5 e 15 minuti	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	Tra 16 e 30 minuti	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	Oltre 30 minuti	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Modalità della rilevazione		Base dati aziendale									

# 7. Gli impegni dell'azienda

## 3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni

STANDARD al 31.12.2022											
Indicatori	Unità di misura	NORD				CENTRO			SUD		
		MS	LI	LU	PI	FI	PO	PT	AR	GR	SI
Pulizia ordinaria bus	Frequenza	ogni 15 giorni									
Pulizia straordinaria bus	Frequenza	ogni 15 giorni									
Pulizia impianti	Frequenza	giornaliera									
Modalità della rilevazione		Base dati aziendale									



#### 4. Comfort del viaggio a bordo e sul percorso

STANDARD al 31.12.2022											
Indicatori	Unità di misura	NORD				CENTRO			SUD		
		MS	LI	LU	PI	FI	PO	PT	AR	GR	SI
Climatizzazione	n. bus totalmente climatizzati/n. tot bus	143 su 143	253 su 264	308 su 312	254 su 256	795 su 803	196 su 206	207 su 214	123 su 124	191 su 192	365 su 369
Pensiline	n. fermate con pensilina/totale fermate	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Servizi igienici in autostazione	n. autostazioni attrezzate con servizi igienici/tot. Autostazioni	0 su 1	2 su 3	1 su 1	1 su 3	3 su 4	1 su 1	3 su 4	1 su 2	1 su 2	4 su 6
Corse sature/ corse affollate	n. corse urbane sature/ tot. corse urbane	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	n. corse affollate eu/ tot. corse eu	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Modalità della rilevazione		Base dati aziendale									

ND: Dato non disponibile

# 7. Gli impegni dell'azienda

## 5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni

STANDARD al 31.12.2022											
Indicatori	Unità di misura	NORD				CENTRO			SUD		
		MS	LI	LU	PI	FI	PO	PT	AR	GR	SI
Dispositi speciali	n. bus annuncio di fermata/n. totale dei bus (%)	11%	30,9%	25%	44%	75,2%	44%	81%	45,8%	41,1%	27,7%
	n. bus con radio-tv/tot. bus	26 su 143	79 su 264	105 su 312	38 su 256	275 su 803	191 su 206	77 su 214	29 su 124	88 su 192	147 su 369
Altri servizi nelle stazioni	n. autostazioni con ristoro/tot. Autostazioni	0 su 1	0 su 3	1 su 1	1 su 3	2 su 4	1 su 1	1 su 4	0 su 2	1 su 2	3 su 6
Modalità della rilevazione		Base dati aziendale									



## 6. Servizi per disabili

STANDARD al 31.12.2022											
Indicatori	Unità di misura	NORD				CENTRO			SUD		
		MS	LI	LU	PI	FI	PO	PT	AR	GR	SI
Servizi specifici	Servizio speciale per disabili	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Mezzi attrezzati	n. bus con pedana/ tot. bus	90 su 143	263 su 264	201 su 312	220 su 256	675 su 803	166 su 206	175 su 214	91 su 124	124 su 192	282 su 369
	n. bus con ausilio non vedenti/ tot. Bus (in %)	11%	30,9%	25%	44%	75,2%	44%	81%	45,8%	41,1%	27,7%
Accessibilità alle strutture	n. autostazioni accessibili/ tot. autostazioni	0 su 1	0 su 3	1 su 1	0 su 3	1 su 4	0 su 1	0 su 4	1 su 2	1 su 2	1 su 6
Modalità della rilevazione		Base dati aziendale									

ND: Dato non disponibile

# 7. Gli impegni dell'azienda

## 7. Informazioni alla clientela

STANDARD al 31.12.2022		
Indicatori	Unità di misura	valore
Orario del servizio	n. copie orario diffuse / anno	ND
Cartine linee	n. copie mappa dei servizi / anno	100%
Sito internet	riferimento	www.at-bus.it
Servizio telefonico	orario, copertura	tutti i giorni, dalle 6:00 alle 24:00
Orario in palina	n. paline con orario/tot. paline	100%
Segnalazione emergenze		800 14 24 24
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendale

ND: Dato non disponibile

## 8. Aspetti relazionali e di comunicazione

STANDARD al 31.12.2022		
Indicatori	Unità di misura	valore
Correttezza e cortesia	n. reclami su comportamento del personale/totale reclami	11%
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ tot. personale	100%
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendale

## 9. Livello di servizio commerciale e nel front office

STANDARD al 31.12.2022		
Indicatori	Unità di misura	valore
Punti vendita	n. punti vendita/n° comuni serviti	2.836 su 281
Vendita biglietti a bordo	n. vendita autisti/totale autisti	1.248 su 3.653
Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30gg
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendale



## 10. Integrazione modale

STANDARD al 31.12.2022											
Indicatori	Unità di misura	NORD				CENTRO			SUD		
		MS	LI	LU	PI	FI	PO	PT	AR	GR	SI
coincidenze	n. punti fermate attrezzati per Intermodalità/ totale punti fermata	223 su 37.586	574 su 37.586	278 su 37.586	498 su 37.586	345 su 37.586	315 su 37.586	395 su 37.586	496 su 37.586	197 su 37.586	665 su 37.586
	n. corse con obbligo di rispetto coincidenza/ totale corse	0 su 413.517	0 su 733.686	0 su 808.555	0 su 976.675	0 su 2.739.995	0 su 56.2127	244 su 583.264	212 su 565.356	0 su 369.562	0 su 774.266
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendale									

## 11. Attenzione all'ambiente

STANDARD al 31.12.2022											
Indicatori	Unità di misura	NORD				CENTRO			SUD		
		MS	LI	LU	PI	FI	PO	PT	AR	GR	SI
Servizio con mezzi a basso impatto	Km offerti metano/totale Km	459.152 su 4.924.199	1.960.147 su 10.579.201	676.632 su 9.885.043	135.249 su 10.848.061	374.147 su 32.785.877	0 su 8.099.635	1.508.693 su 8.189.252	0 su 4.375.961	0 su 9.182.105	1.397.083 su 13.540.024
	Km offerti elettrici/totale Km	0 su 4.924.199	0 su 10.579.201	0 su 9.885.043	0 su 10.848.061	107.511 su 32.785.877	0 su 8.099.635	0 su 8.189.252	0 su 4.375.961	47.428 su 9.182.105	1.893 su 13.540.024
Veicoli a basso impatto ambientale	n. veicoli a norma Euro 6/ totale veicolo a gasolio	51 su 129	79 su 224	101 su 302	86 su 240	381 su 764	81 su 206	83 su 185	45 su 124	78 su 190	146 su 315
	n. veicoli a metano/totale veicoli	14/143	40/264	10/312	16/256	23/803	0/206	29/214	0/124	0/192	52/369
	n. veicoli elettrici/totale veicoli	0/143	0/264	0/312	0/256	16/803	0/206	0/214	0/124	2/192	2/369
Modalità e periodicità della rilevazione		Base dati aziendale									

# 7. Gli impegni dell'azienda

## 7.2 Indagini di Customer Satisfaction

Per l'anno 2022, svolta dalla Regione Toscana.

I dati sono consultabili al link: <https://www.regione.toscana.it/-/trasporto-pubblico-su-gomma-in-toscana-il-rapporto-2022-sulla-soddisfazione-degli-utenti>

## 7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

Ci impegniamo a pubblicare con cadenza annuale la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema-tipo approvato dal Consiglio Regionale. A partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, completa degli esiti delle rilevazioni previste alle schede 1. e 2. della parte settima.

La Carta è a disposizione presso tutte le sedi aziendali e tutte le autostazioni/stazioni presenziate ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i comuni e a tutte le province nel cui ambito territoriale effettuiamo servizi di trasporto, nonché alle Associazioni degli utenti indicate nella parte prima e alle altre Associazioni degli utenti eventualmente presenti a livello locale. La versione integrale della Carta è inoltre consultabile sul sito internet [www.at-bus.it](http://www.at-bus.it). Nel corso dell'anno di riferimento, la versione digitale della Carta dei Servizi sarà aggiornata nella sezione dedicata del sito.

Versione ridotta della Carta dei Servizi:

ci impegniamo inoltre a pubblicare e diffondere con cadenza annuale versioni ridotte della Carta dei Servizi, aventi funzioni pubblicitarie e di comunicazione, contenenti almeno i seguenti elementi: indice della





versione integrale della Carta dei Servizi, modalità di reperimento e consultazione della stessa versione integrale, estratto delle parti quarta, quinta, sesta (con le indicazioni relative all'URP e alla procedura dei reclami) e settima (con le indicazioni relative agli standard di qualità e agli standard obiettivo, nonché ai risultati delle rilevazioni previste nella parte settima scheda 1. e 2.) dello schema tipo della Carta dei Servizi approvato dal Consiglio regionale. Ci impegniamo a diffondere la versione ridotta della Carta nelle autostazioni e nei principali punti vendita in un numero di copie non inferiore, nel primo anno di pubblicazione della Carta, al numero degli abbonamenti mensili.

## 7.4 Certificazioni di qualità

Per far fronte alle esigenze di organizzazione del servizio, abbiamo adottato un Sistema di Gestione Integrato secondo i seguenti schemi di certificazione:

- Sistema di Gestione della Qualità Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Sistema di Gestione per la Responsabilità sociale Norma SA 8000: 2014
- Sistema di Gestione Ambientale Norma UNI EN ISO 14001:2015
- Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro Norma UNI ISO 45001:2018

Autolinee Toscane è impegnata, sistematicamente, nel mantenimento delle certificazioni sopra menzionate, attraverso misure finalizzate al costante miglioramento dei processi.

Inoltre, entro 24 mesi dalla data di efficacia del contratto (1/11/2021), Autolinee Toscane si è impegnata con la Regione Toscana a conseguire anche la certificazione UNI EN 13816:2002, la norma che specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri.

# 7. Gli impegni dell'azienda

## 7.5 Copertura assicurativa

Provvediamo al rimborso di eventuali danni a cose o persone riconducibili a nostra responsabilità, nel rispetto dei massimali minimi fissati dalla normativa vigente, come:

- danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi passeggeri trasportati a qualsiasi titolo)
- danni causati dalla circolazione o stazionamento dei veicoli fuori servizio in aree private anche se non di proprietà del contraente
- danni ai bagagli e alle cose in genere trasportate da terzi anche se non costituenti vero e proprio bagaglio, escluso denaro, preziosi e titoli. Sono inoltre inclusi i danni involontariamente cagionati dalla circolazione del veicolo agli indumenti, siano o meno indossati
- danni causati ai passeggeri nel momento della salita o discesa dal mezzo
- danni in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza ai sensi del regolamento UE 181/2011

A seguito dell'introduzione della normativa relativa all'Indennizzo Diretto, i sinistri si possono dividere in due tipologie:

1. sinistri con collisione tra due veicoli a motore identificati con conseguenti danni materiali al veicolo e/o lesioni lievi al conducente e/o danni alle cose trasportate di proprietà dell'assicurato o del conducente. In suddetta casistica si applica la procedura ad Indennizzo Diretto: l'utente che si ritenga danneggiato dovrà redigere e sottoscrivere una richiesta danni da inviare direttamente alla propria Compagnia Assicuratrice
2. sinistri con più veicoli, con ciclomotori non muniti della nuova targa, danni al terzo trasportato (es. lesioni subite dai passeggeri dell'autobus e/o danni alle cose da questi trasportate), veicoli immatricolati all'estero, danni con lesioni gravi alla persona. In questi casi NON si applica la procedura ad Indennizzo Diretto e pertanto la richiesta di risarcimento, corredata di preventivo del danno subito e/o certificazione



medica iniziale, deve essere inviata essere inviata a: Autolinee Toscane  
S.p.A. Viale dei Mille, 115 - 50131 Firenze

## 7.6 Osservatorio Aziendale della Qualità

Abbiamo istituito l'Osservatorio Aziendale della Qualità, con le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli indicatori relativi ai fattori di qualità ed elaborazione dei conseguenti dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo
- monitoraggio della qualità percepita dai clienti del servizio tramite l'indagine campionaria (Customer Satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati
- raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione di piani di efficientamento aziendali
- catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti pervenuti all'Azienda e trasmessi dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio
- raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio
- predisposizione di report concernenti le rilevazioni sui fattori di qualità, ai fini dell'aggiornamento della Carta dei Servizi in relazione ai risultati di monitoraggio, proposizione, standard e standard obiettivo per la successiva generazione della Carta
- trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio Regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. n. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione

