



FLORENTIA BUS

CARTA DEI SERVIZI 2023





Carta dei Servizi 2023 Versione Integrale



Florentia Bus S.r.l.

INDICE

1. Presentazione della Carta	pag. 4
1.1 Riferimenti Normativi	pag. 4
1.2 Principi ispiratori della Carta	pag. 5
1.3 Finalità della Carta	pag. 6
1.4 Elenco Associazioni utenti e consumatori	pag. 7
2. Le linee autorizzate dalla Provincia di Firenze	pag. 7
2.1 Linea Firenze – Barberino del Mugello	
Outlet Mc.Arthur & Glen	pag. 8
2.2 Linea Firenze - Fiesole	pag. 10
3. Descrizione dell'Azienda	pag. 11
3.1 Struttura Giuridica	pag. 11
3.2 Settori operativi dell'Azienda e personale Addetto	pag. 12
3.3 Parco mezzi e logistica aziendale	pag. 12
4. L'offerta Commerciale	pag. 12
4.1 Servizi di trasporto offerti	
e modalità di fruizione dei medesimi	pag. 12
4.2 Servizi aggiuntivi	pag. 12
4.3 Il sistema tariffario anno 2020	pag. 13
4.4 Acquisto titoli di viaggio	pag. 14
4.5 Trasporto animali	pag. 14
4.6 Servizio informazione	pag. 14
4.7 Trasporto disabili	pag. 14
5. Le condizioni di viaggio	pag. 15
5.1 Doveri dei clienti	pag. 15
5.2 Norme di sicurezza , divieti e sanzioni	pag. 15
5.3 Diritti della clientela	pag. 15
5.4 Rimborso alla clientela	pag. 17
5.5 Oggetti smarriti	pag. 17
6. Relazioni con la clientela	pag. 17
6.1 Ufficio relazioni con il pubblico	pag. 17
6.2 Procedura dei reclami	pag. 18
7. Gli impegni dell'azienda	pag. 18
7.1 Fattori di qualità e standard di qualità anno 2020	pag. 18
7.2 Indagini su customer satisfaction	pag. 22
7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento	
della carta dei servizi	pag. 22
7.4 Certificazione della qualità	pag. 22
7.5 Copertura assicurativa	pag. 22
7.6 Osservatorio aziendale della qualità	pag. 22



PARTE 1°

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Edizione della carta della mobilità della Florentia Bus S.r.l.(Gennaio 2023).

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi diventa Carta della Mobilità, ed è redatta in attuazione alle disposizioni nazionali e regionali riportate nel paragrafo successivo.

La nuova carta della Mobilità per l'anno 2023 è stata redatta per i servizi autorizzati dalla Provincia di Firenze ai sensi del regolamento approvato per tali servizi con delibera del Consiglio Provinciale N.8 del 23/01/2012. La carta vuole essere testimonianza dell'impegno e degli sforzi che la nostra azienda ha effettuato e sta effettuando per il continuo miglioramento sia della qualità che dell'efficienza dei servizi offerti ai clienti del Trasporto Pubblico di persone a mezzo autobus effettuato mediante autorizzazioni rilasciate nella nostra Regione ai sensi dell'art.14 della L.R. 42/98 e s.m.i..

1. RIFERIMENTI NORMATIVI:

- Direttiva P.C.M. 27.1.1994 "principi sull'erogazione dei pubblici servizi"
- DPCM 30.12.98 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"
- Legge Regionale 31.7.98 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. n° 246 del 19.12.2001 "approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti"
- La delibera C.R. 9.2.99 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, pubblicizzare, pubblicare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio Regionale. Il mancato rispetto di tale obbligo da parte delle aziende di trasporto comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria da • 516,00 a • 5.164,00, di cui all'art.24 comma 2, della LR 42/98
- Decreto P.G.R. 3.1.05 n° 9/R "Regolamento di attuazione dell'art 23 L.R. 31.7.98 n° 42 e successive modifiche".
- Delibera Consiglio Provincia di Firenze n. 8 del 23/01/2012



2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA:

- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- La Florentia Bus S.r.l. garantisce l'accessibilità ai propri servizi a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali e si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

- CONTINUITÀ

- La Florentia Bus S.r.l. garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare secondo l'orario pubblicato e diffuso.
- La Florentia Bus S.r.l. garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione dell'informazione.
- In caso di necessità l'azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio
- In caso di sciopero, la Florentia Bus S.r.l. si impegna a dare preventiva comunicazione alla clientela.

- TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

- La Florentia Bus S.r.l. assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e procedure indicate nella presente carta.
- Le relazioni con il pubblico vengono curate direttamente attraverso il proprio ufficio.
- Inoltre l'azienda si impegna a valutare segnalazioni proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con gli Enti ed Associazioni, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

- EFFICIENZA ED EFFICACIA

- La Florentia Bus S.r.l. si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.
- L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza nella produzione ed erogazione del servizio.



3. FINALITA' DELLA CARTA:

La carta costituisce per gli utenti:

- STRUMENTO DI CONOSCENZA

In quanto:

- Fornisce informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con la Florentia Bus S.r.l., sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta.
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità.

- STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE

In quanto:

- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti

- STRUMENTO DI TUTELA

In quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato 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 ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.



4. ELENCO REGIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

(aggiornamento annuale 2013) Nel mese di settembre dell'anno 2013 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

Acu TOSCANA (ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI)

Via Carriona, 44 - 54033 CARRARA

Tel. 0585.72110 - 0585.091548

ADICONSUM TOSCANA

Via Carlo del Prete, 135 - 50127 FIRENZE

Tel. 055.3269042

ADOC TOSCANA

Via Corcos, 15 - 50142 FIRENZE

Tel. 055.7325586

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Via A. Tavanti, 3 - 50134 FIRENZE

Tel. 055.217195

LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Via Francesco da Buti, 20 - 56125 PISA

Tel. 050.913100

CONFCONSUMATORI

Via Ronchi, 24 - 58100 GROSSETO

Tel. 0564.418276

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Mattioli, 8A - 53100 SIENA

Tel. 0577.286600

ADUSBET TOSCANA ONLUS

Via Montebello, 76 - 50123 FIRENZE

Tel. 055.361935

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

Via Sant'Omobono, 1/B - 57123 LIVORNO

Tel. 0586.219158

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Via degli Asili, 35 - 57126 LIVORNO

Tel. 0586.829553

CODACONS TOSCANA

Viale P. Francavilla, 14/E - 50142 FIRENZE

Tel. 055.7398841

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Puccini, 42 - 51100 PISTOIA

Tel. 0573.26682

AECI TOSCANA - ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI

Via R. Sanzio, 5 - 50053 EMPOLI

Tel. 0571.700045



PARTE 2°

LE LINEE AUTORIZZATE DALLA PROVINCIA DI FIRENZE.

1. LINEA FIRENZE – FIESOLE



ANNO 2023

Km servizio al pubblico programmati su base annua 82.935

Ore servizio al pubblico programmate su base annua 4823

Posti offerti al giorno N° 414

Totale posti offerti su base annua 3.773.583





Ore servizio al pubblico programmate su base annua 2160

Posti offerti al giorno 372

Totale posti offerti su base annua 133.920

3. LINEA VALDARNO - FOLLONICA



Km servizio al pubblico programmati su base annua 27.625

Ore servizio al pubblico programmate su base annua 520

Posti offerti al giorno 108

Totale posti offerti su base annua 7020

PARTE 3° DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

1. STRUTTURA GIURIDICA

- Denominazione e configurazione giuridica dell'azienda:

La Florentia Bus è una Società a Responsabilità Limitata (S.R.L.) a socio unico che svolge servizi di trasporto persone in Italia ed all'estero sia con servizi di noleggio autobus charterizzato in Italia e all'estero, sia con servizi programmati quali le autolinee internazionali per la Slovenia, Croazia, Bulgaria, Serbia che nazionali con linee autorizzate per Pisa, Siena, San Gimignano, Follonica, Castiglione della Pescaia, Marina di Grosseto, Firenze, Fiesole, Barberino del Mugello.

Il capitale sociale della Florentia Bus S.r.l. pari ad • 2.700.000 .

Sede legale

via Il Prato 71

50123 Firenze

PEC florentiabus@legalmail.it

e-mail info@florentiabus.it

sito web www.florentiabus.it

sede amministrativa, sede operativa,

Via Londra 5/7

Loc. Bomba

52022 Cavriglia (Arezzo)

telefono 055967024 fax 055967451

- attuale rappresentanza legale della Società è affidata due Amministratori.





2. SETTORI OPERATIVI DELL'AZIENDA E PERSONALE ADDETTO (DATI RELATIVI AL 31/12/2022)

Settore	Personale addetto n°
Movimento	29
Verifica	5
Amministrazione	2
Manutenzione	9
Pulizia	2
Totale addetti dell'azienda	47

3. PARCO MEZZI E LOGISTICA AZIENDALE

(DATI RELATIVI AL 31/01/2020 UTILIZZATI PER I SOLI SERVIZI AUTORIZZATI DALLA PROVINCIA DI FIRENZE A CUI SI RIFERISCE LA PRESENTE CARTA)

PARCO MEZZI

- totale autobus utilizzati 4

Anzianità media degli autobus

- autobus da 0 a 3 anni 0
- autobus da 3 a 8 anni 4
- autobus da 8 a 15 anni 0
- autobus con più di 15 anni 0

LOGISTICA AZIENDALE

- depositi mezzi Cavriglia (AR) via Londra 5/7 loc. Bomba
- Fermate N° 32

PARTE 4° L'OFFERTA COMMERCIALE

1. SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITA' DI FRUIZIONE DEI MEDESIMI

per usufruire dei servizi di trasporto Florentia Bus S.r.l. i clienti devono attenersi alle "condizioni generali di trasporto" in vigore. In particolare i clienti sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido ed idoneo che deve essere conservato fino al momento della discesa dalla vettura.

2. SERVIZI AGGIUNTIVI

Servizio commentario multilingua a bordo bus per la linea Firenze – Fiesole. A tutti i clienti viene fornito un auricolare monouso per poter ascoltare un commentario digitalizzato con la descrizione dei monumenti ed attrazioni incontrate durante il tour. Le lingue del commentario sono 8: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, russo, giapponese, cinese.

3. IL SISTEMA TARIFFARIO ANNO 2021

3.1 TITOLI DI VIAGGIO

NOME: Biglietto andata e ritorno linea Firenze – Barberino outlet McArthur&glen

CARATTERICHE: Biglietto unico valido sia per l'andata che per il ritorno, con ritorno utilizzabile anche in giorni diverso dall'andata

AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE: Valido solo ed esclusivamente per la tratta interessata.

TARIFFA: Adulti • 13,00 - Ridotti (da 14 a 16 anni) • 8,00 - Sotto i 14 anni gratuito

NOME: Biglietto singola corsa linea Firenze – Barberino outlet McArthur&glen

CARATTERICHE: Biglietto valido solo per una tratta di andata o di ritorno

AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE: Valido solo ed esclusivamente per la tratta interessata.

TARIFFA: Adulti • 8,00 - Ridotti (da 14 a 16 anni) • 4,00 - Sotto i 14 anni gratuito

NOME: Biglietto 24 ore linea Firenze – Fiesole

CARATTERICHE: Biglietto valido per 24 ore con possibilità di salire e scendere a qualsiasi fermata

AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE: Valido solo ed esclusivamente per la tratta interessata.

TARIFFA: Adulti • 23,00 - Ridotti (da 5 a 15 anni) • 12,00 - Sotto i 5 anni gratuito

NOME: Biglietto famiglia 24 ore Firenze – Fiesole

CARATTERICHE: Biglietto valido 24 ore con possibilità di salire e scendere a qualsiasi fermata

AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE: Valido solo ed esclusivamente per la tratta interessata.

TARIFFA: Adulti 2 + 3 ragazzi • 70,00 - Sotto i 5 anni gratuito

NOME: Biglietto 48 ore linea Firenze – Fiesole

CARATTERICHE: Biglietto valido 48 ore con possibilità di salire e scendere a qualsiasi fermata

AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE: Valido solo ed esclusivamente per la tratta interessata.

TARIFFA: Adulti • 28,00 - Ridotti (da 5 a 15 anni) • 14,00 - Sotto i 5 anni gratuito

NOME: Biglietto famiglia 2 giorni linea Firenze – Fiesole

CARATTERICHE: Biglietto valido per 2 giorni con scadenza a fine della seconda giornata con possibilità di salire e scendere a qualsiasi fermata

AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE: Valido solo ed esclusivamente per la tratta interessata.

TARIFFA: Adulti 2 + 3 ragazzi • 84,00 - Sotto i 5 anni gratuito

NOME: Biglietto 1 giorno linea Valdarno - Follonica

CARATTERICHE: Biglietto unico

AMBITO DI VALENZA TERRITORIALE: Valido solo ed esclusivamente per la tratta interessata.

TARIFFA: Corsa semplice • 17,00 - A/R • 30,00

Le tariffe sopra riportate per ragioni commerciali potranno subire sconti, riduzioni ed agevolazioni, in occasione di promozioni che l'azienda riterrà opportuno proporre per particolari periodi oppure intenderà riservare a gruppi, agenzie di viaggio, Tour operators, Hotels, rivendite, internet, nell'ambito della propria autonomia commerciale ed imprenditoriale senza che comunque queste azioni e promozioni





possano andare a confliggere con le tariffe praticate per la rete del T.P.L. e quindi il servizio possa porsi in concorrenza con il T.P.L. medesimo viste anche le diverse finalità e relazioni di traffico soddisfatte dal servizio rispetto a quanto invece viene soddisfatto dal servizio di T.P.L..

4. ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio possono essere acquistati a bordo degli autobus Florentia Bus, con carta di credito sul sito web www.florentiabus.it, sulla rete commerciale di Tour Operator, agenzie di viaggio, strutture ricettive con cui sono stati stipulati degli accordi.

5. TRASPORTO ANIMALI

A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei casi ed alle condizioni che seguono.

È ammesso il trasporto gratuito di:

- a) Cani - guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
- b) Cani di piccola taglia, purché tenuti in apposito trasportino;
- c) Altri animali di piccola taglia (gatti, uccelli, ecc..) purché racchiusi in ceste, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. Le gabbie ed i contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non arrecare fastidio e/o danno a persone e cose.
- Il trasporto di animali (ad eccezione dei cani – guida per i non vedenti) potrà essere limitato od escluso ad insindacabile giudizio del personale incaricato, in caso di affollamento delle vetture
- In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.

6. SERVIZIO INFORMAZIONE

- La Florentia Bus S.r.l. informa la propria clientela attraverso vari canali, su orari, tariffe percorsi linee, informazioni generali sulla erogazione dei servizi, tramite:
 - a) Con orari affissi ad ogni fermata aggiornati periodicamente
 - b) Con apposite brochure consegnate a bordo dei bus e distribuite in varie strutture ricettive della città di Firenze
 - c) Con informazioni telefoniche per le linee al numero 055967024 (dal lunedì al venerdì in orario 8.30-13.00 e 14.30-19.00 ; sabato dalle 8.30 alle 13.00)
 - d) Attraverso il nostro sito Internet www.florentiabus.it
 - e) Richieste via e-mail all'indirizzo info@florentiabus.it

7. TRASPORTO DISABILI

- La Florentia dispone di un autobus con pedana ribassabile per accesso dei disabili utilizzato nella linea Firenze – Fiesole e Fiesole e Firenze Barberino Designer Outlet.

PARTE 5°

LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

1. DOVERI DEI CLIENTI

1. Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio e conservarlo per tutta la durata del percorso ed alla fermata di discesa, nonché esibirlo a richiesta dl personale addetto ai controlli
2. Occupare un solo posto a sedere
3. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati
4. Non disturbare gli altri viaggiatori, l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori
5. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto
6. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi
7. 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
8. Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo
9. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e bagagli
10. Non fumare
11. Non gettare alcun oggetto dai veicoli

2. NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

1. Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR n° 753 del 11/07/1980
2. Chiunque usufruisce del servizio offerto da Florentia Bus S.r.l. è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Trasporto" nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza del servizio emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente o incaricato.
3. I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia
4. Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale
5. Su alcune vetture sono riservati agli invalidi alcuni posti a sedere indicati con apposita targhetta. Essi devono essere lasciati a disposizione di coloro che ne facciano richiesta. È comunque buona educazione cedere il posto a sedere alle persone anziane
6. Dal 14 aprile 2006 è entrata in vigore la direttiva 2003/20/CE relativa all'uso delle cinture di sicurezza a bordo degli autobus. La Direttiva prevede che quando i seggiolini siano dotati delle cinture le stesse devono essere sempre allacciate, fermo restando le esenzioni previste, pena incorrere nelle sanzioni per il non rispetto della norma che vanno da un minimo di • 68,00 ad un massimo di • 275,00.





7. In relazione alla situazione emergenziale COVID-19 si applicano le norme e/o divieti secondo quanto previsto dai DPCM emanati dal Ministero dell'interno (<http://www.governo.it/>)

ULTERIORI DIVIETI

1. Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:
 - salire sulle vetture quando le stesse sono dichiarate "complete"
 - salire o scendere dalle vetture quando le stesse non siano completamente ferme
 - salire o scendere da porte rispettivamente ed esclusivamente destinate alla discesa o salita
 - sporgersi o gettare qualunque oggetto dai finestrini
 - sostare in prossimità delle porte di accesso, appoggiarsi ad esse o intralciare in altro modo la salita, il transito dei passeggeri verso le porte di uscita e la discesa
2. Florentia Bus S.r.l. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti dall'inosservanza dei divieti suddetti
3. è inoltre vietato:
 - ostacolare lo svolgimento del Servizio
 - fumare a bordo delle vetture
 - danneggiare, deteriorare e/o sporcare le vetture e le loro dotazioni
 - distaccare o alterare contrassegni, cartelli, avvisi e quant'altro si trovi apposto all'interno e all'esterno delle vetture
 - svolgere a bordo delle vetture, attività di venditori di beni
 - salvo che in caso di grave pericolo, azionare i comandi d'apertura d'emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza installato sui veicoli. La loro manovra è riservata esclusivamente al personale autorizzato.
4. I trasgressori, previo ritiro del titolo di viaggio, sono allontanati dalle vetture senza diritto ad alcun rimborso

ULTERIORI SANZIONI

1. Per le trasgressioni ai divieti elencati sono previste sanzioni in base a:
 - norme di legge per chi rechi pregiudizio all'incolumità dei viaggiatori o danni a cose o alle vetture
 - D.P.R. n° 753 del 11/07/1980
 - Legge n° 584 del 11/11/1975 relativamente al divieto di fumare

3. DIRITTI DELLA CLIENTELA

Gli utenti dei servizi di trasporto hanno diritto:

1. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità
2. all'informazione a terra ed 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 ed 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

4. RIMBORSO ALLA CLIENTELA

La FLORENTIA BUS assicura il rimborso dei titoli di viaggio nei casi in cui il disservizio sia completamente imputabile ad elementi organizzativi dell'Azienda, con le seguenti modalità:

1. L'entità del rimborso sarà pari al costo del biglietto acquistato.
2. Per avere diritto al rimborso il Cliente deve inoltrare entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il disservizio, la domanda di rimborso corredata delle proprie generalità e con allegato il biglietto alla FLORENTIA BUS Via Londra 5/7 loc. Bomba 52022 Cavriglia (AR)

5. OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi Florentia Bus S.r.l. vengono conservati in azienda presso la sede di Cavriglia in Via Londra 5/7 loc. Bomba telefono 055967024, dove vengono trattenuti, a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, per un periodo di 1 mese, trascorso il quale, vengono consegnati (come da normativa prevista dal Codice Civile) al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

PARTE 6° RELAZIONI CON LA CLIENTELA

1. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Florentia Bus srl. ha istituito, presso la sede operativa, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le funzioni di:

1. Acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda;
2. fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
3. curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
4. fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso la Florentia Bus S.r.l. richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
5. fornire risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso la Florentia Bus S.r.l. richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
6. acquisire le richieste degli utenti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;
7. trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti;

Ufficio Relazioni con il pubblico presso

Florentia Bus S.r.l.

Via Londra 5/7 loc. Bomba - 52022 Cavriglia (Arezzo)

tel. 055967024 - fax 055967451 - e-mail: info@florentiabus.it

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30; sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00

2. PROCEDURA DEI RECLAMI





2.1 Modalità di inoltro del reclamo:

- il reclamo deve essere inoltrato presso la sede amministrativa, della Florentia Bus S.r.l. in caso di violazione dei diritti degli utenti e comunque in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dalla Florentia Bus S.r.l. con la presente carta. Il reclamo può essere inoltrato dall'utente in via orale, in forma scritta, anche tramite fax o posta elettronica.
- il reclamo scritto deve essere indirizzato a
Florentia Bus S.r.l.

Via Londra 5/7 loc. Bomba

52022 Cavriglia (Arezzo)

fax 055967451

e-mail: reclami@florentiabus.it

il reclamo orale (telefonico) ai numeri

tel. 055967024

2.2 Termini per la risposta:

- la Florentia Bus S.r.l. si impegna a fornire una risposta scritta o telefonica entro 30 giorni dalla data di ricezione a chiunque abbia inoltrato all'azienda segnalazione secondo le modalità sopra riportate.
- In caso di mancato rispetto dei termini previsti, sarà fornita spiegazione di tale motivo.

PARTE 7°

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

1. FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ ANNO 2022

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, la Florentia Bus S.r.l. assume, per l'anno 2020 dei fattori descritti da uno o più indicatori di qualità. Inizieremo una rilevazione a campione sugli utenti al fine di monitorare il livello di qualità percepita dei clienti in relazione al livello di qualità erogata con il servizio offerto. Nell'ambito della qualità percepita, per ciascun indicatore verrà calcolata la soddisfazione media sulla base di una media aritmetica ponderata dei giudizi espressi da tutti coloro che hanno attribuito un punteggio su scala da 1 (molto insoddisfatto) a 10 (molto soddisfatto). Pubblicheremo i propri dati entro il 31 dicembre 2020

A) SICUREZZA

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Incidentalità	n° sinistri/Km di servizio	2/188320	< 2	Base dati aziendale
Vetustà dei mezzi	n° veicoli con anzianità >15 anni/totale dei veicoli	0/4	0/4	Calcolo e previsione
	n° veicoli con anzianità compresa tra 8 e 15 anni/totale dei veicoli	0/4	0/4	Calcolo e previsione
	n° veicoli con anzianità compresa tra 3 e 8 anni/totale dei veicoli	4/4	4/4	Calcolo e previsione
	n° veicoli con anzianità <3 anni/totale dei veicoli	0/4	0/4	Calcolo e Previsione
	% di soddisfazione del fattore di sicurezza	80%	80%	Sondaggio

B) REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Affidabilità	Km svolti/Km programmati %	99,99 %	99,99 %	Base dati az.
	Mezzi di scorta nelle ore di punta	1	1	Base dati az.
Puntualità	n° corse in ritardo tra 5 e 15 minuti/totale delle corse	0,8%	<1 %	Base dati az.
	n° corse in ritardo tra 15 e 30 minuti/totale delle corse	0,2%	<1 %	Base dati az.
	n° corse in ritardo superiore a 30 minuti/totale delle corse	0,05%	<1%	Base dati az.
	% di soddisfazione del fattore di regolarità	75%	75%	Sondaggio





C) PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Frequenza pulizia ordinaria	giornaliera	Mantenimento	Base dati az.
	Frequenza pulizia straordinaria	15 giorni	Mantenimento	Base dati az.
	% di soddisfazione del Fattore Pulizia	75%	75% Mantenimento	Sondaggio

D) COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Climatizzazione	N° bus climatizzati/totale bus	4	100 %	Base dati az.
Corse affollate	N° corse affollate/totale corse	2%	<3 %	Base dati az.
	% di soddisfazione del Fattore Comfort	75%	Mantenimento 75%	Sondaggio

E) SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Dispositivi a bordo autobus	Bigliettazione a bordo sistema	4	Mantenimento	Base dati az.
	Sistema commentario multilingua	2	95 %	Base dati az.

F) SERVIZI PER DISABILI

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Mezzi attrezzati	N° autobus con pedana/totale autobus	0/3	0/3	Base dati az.
Servizi specifici	Presenza	nessuno		
	% soddisfazione del Fattore Servizi per Disabili	70%	Mantenimento 70%	Sondaggio

G) INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Depliant linee	n° copie cartine diffuse annualmente	2000	4.000	Base dati az.
Sito Internet	Orario sul sito Internet	www.florentiabus.it	Mantenimento	
Informazioni telefoniche	Orario del servizio informazioni	Ore 8.30-13.00 ed ore 14.30-19.00 dal lunedì al venerdì	Mantenimento	
Segnalazione emergenza	Presenza	SI	Mantenimento	
	% di soddisfazione del Fattore Informazioni alla Clientela	75%	Mantenimento 75%	Sondaggio

H) ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Correttezza e cortesia	N° reclami su comportamento del personale/n° totale reclami	0	Mantenimento	Base dati az.
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/totale personale	100%	Mantenimento	
	% soddisfazione del Fattore Aspetti Relazionali	78%	Mantenimento 78%	Sondaggio

I) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori:	Unità di misura	Risultato 2022	Obbiettivo 2023	Modalità e periodicità rilevazione
Veicoli a basso impatto ambientale	N° veicoli Euro 4 Euro 5/Totale veicoli	0/4	0/4	Previsione
Veicoli a basso impatto ambientale	N° veicoli Euro 6	4	4	
	% di soddisfazione del Fattore Attenzione all'Ambiente	75%	Mantenimento	Sondaggio





2. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

- 1) L'azienda si impegna, almeno una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti tramite un'indagine campionaria e si impegna a rendere noti gli esiti del monitoraggio.
- 2) L'azienda infatti si impegna annualmente ad erogare un servizio che risponda agli standard fissati nella presente Carta dei servizi e raggiungere gli obiettivi prefissati, e quindi ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti.

I risultati delle indagini effettuate verranno pubblicati alla fine di dicembre 2023

3. EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

3.1 Versione integrale della carta dei servizi è disponibile a bordo del bus oppure è scaricabile tramite il sito www.florentiabus.it

La Florentia Bus srl si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale della Toscana (art 26 della L.R. 31/7/98 n. 42 e successive modifiche)

4. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Florentia Bus S.r.l. in data 8 Luglio 2022 ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001/2015 nel rispetto degli obiettivi previsti.

5. COPERTURA ASSICURATIVA

La Florentia Bus S.r.l. fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per i danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'azienda. Ciò nel rispetto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del Programma Regionale dei servizi di trasporto pubblico.

Qualsiasi richiesta di risarcimento danni deve essere inoltrata per scritto alla nostra sede legale di Firenze via Il Prato 71 oppure contattando telefonicamente una delle nostre sedi operative.

6. OSSERVATORIO AZIENDALE DELLA QUALITÀ FUNZIONI:

- 1) Monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella 1. ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard obiettivo;
- 2) Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella 2. (customer satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;
- 3) Raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione piani di efficienza aziendali;
- 4) Elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti pervenuti all'azienda, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;

5) Raccolta 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 sulla qualità di cui alle schede 1. e 2. ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione di standard obiettivo per la successiva generazione della carta;





FLORENTIA BUS

FLORENTIA BUS s.r.l.

Sede Legale:

Via il Prato, 71 - 50123 Firenze

Sede Operativa:

Via Londra 5/7 - Loc. Bomba - 52022 Cavriglia - Arezzo

Tel. +39 055 967024 - Fax +39 055 967451

www.florentiabus.it - E Mail: info@florentiabus.it