

ColBUS

MUGELLO | ALTO MUGELLO | VALDISIEVE | VALDARNO

*Carta dei Servizi
2025*





La sesta edizione della Carta dei Servizi di COLBUS è redatta nel rispetto delle seguenti indicazioni normative:

- **Direttiva P.C.M. 27.1.94** "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.T. 19.12.01 n° 246** "Approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti".
- **Deliberazione del C.R.T. 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".

Principi ispiratori della Carta

Eguaglianza ed imparzialità: COLBUS offre opportunità e garanzie di movimento a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali e si impegna al miglioramento dell'accessibilità dei propri servizi con iniziative dedicate ad alcune categorie di utenti (anziani o portatori di handicap).

Continuità: COLBUS garantisce l'erogazione continua e regolare del servizio così come dettato dal programma d'esercizio e secondo l'orario pubblicato e diffuso. Nei casi in cui, per cause esterne all'Azienda, si verifichino variazioni

non programmate del servizio, viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione e l'attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio. Qualora invece ci siano variazioni programmate (come nei casi di sciopero) verrà data preventiva comunicazione alla clientela e verranno adottate tutte le misure necessarie a garantire corse alternative e sostitutive al regolare servizio.

Trasparenza e partecipazione: COLBUS assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e procedure indicate nella presente carta. Le relazioni con il Pubblico vengono curate dall'URP di COLBUS nonché con il Numero Verde 800.37.37.60. Inoltre l'Azienda si impegna a valutare segnalazioni proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'azienda si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

Efficienza ed efficacia: COLBUS, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia e per questo 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.

Finalità della Carta

La Carta dei Servizi rappresenta per il Cliente:

Uno **strumento di conoscenza**, in quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione di COLBUS, 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 COLBUS, 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 rife-

rimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Uno **strumenti di partecipazione**, in quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra COLBUS ed i Clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti.

Uno **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 dei Clienti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.



Elenco Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti (aggiornamento annuale 2024)

Nel mese di settembre dell'anno 2024 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

ADICONSUM TOSCANA

sede regionale Via Carlo del Prete 135 Firenze, CAP 50127, tel. 055 3269042

FEDERCONSUMATORI E UTENTI TOSCANA APS

sede regionale Via A. Tavanti 3 Firenze, CAP 50134, tel. 055 217195

CONFCONSUMATORI TOSCANA APS

sede regionale Via della Prefettura 3 Grosseto, CAP 58100, tel. 0564 417849

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 APS

sede regionale Via Vittorio Corcos 15 Firenze, CAP 50142, tel. 055 7325586

AECI Regionale Toscana

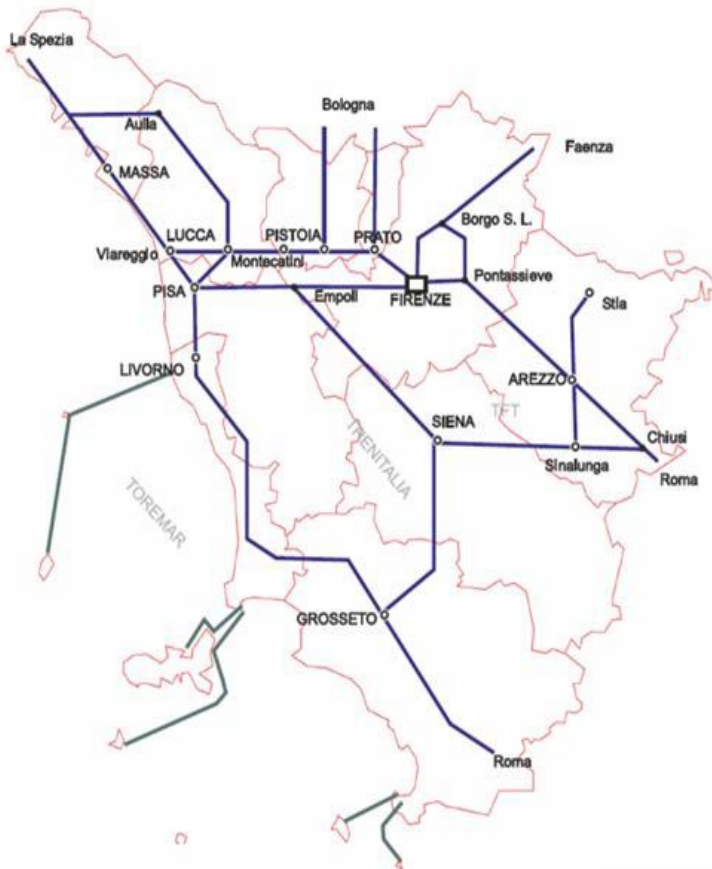
sede regionale Via San Francesco 2 56033 Capannoli (PT), Tel 0587.710961

IL SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE – ANNO 2024

REGIONE TOSCANA
 TRASPORTO
 PUBBLICO LOCALE
 AUTOMOBILISTICO
 AUTOLINEE TOSCANE

REGIONE TOSCANA
 TRASPORTO
 FERROVIARIO
 TRENITALIA
 TFT

REGIONE TOSCANA
 TRASPORTO
 MARITTIMO
 TOREMAR



Rete Regionale TPL

—	SERVIZIO FERROVIARIO
—	SERVIZIO MARITTIMO
■	AZIENDA Aziende TPL

SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE – RETE REGIONALE - ANNO 2024

KM FERRO 23.450.979
KM RETE FERRO 1.563
KM GOMMA 103.264.6340
KM RETE GOMMA 13.492
NM NAVE 246.751
NM LINEE NAUTICHE 233,6

PASSEGGERI GOMMA

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo: 1.847.361
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale: 2.290.046
Passeggeri annui trasportati: 181.880162

PASSEGGERI FERRO

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo: 330.421
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale: 326.579
Passeggeri annui trasportati: 64.372.426

PASSEGGERI NAVE

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo: 43.240
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale: 27.035
Passeggeri annui trasportati: 1.575.392

PERSONALE GOMMA**Settore**

Amministrazione: 541
Manutenzione: 323
Movimento: 4.169
Totale: 5.033

PERSONALE FERRO**Settore**

Amministrazione: 132
Manutenzione: 328
Movimento: 1.402
Totale: 1.862

PERSONALE NAVE**Settore**

Amministrazione: 29
Naviganti: 253

TOTALE 282

SOGGETTI GESTORI RETE REGIONALE (AZIENDE) : 4

Compenso da Reg. Toscana – FERRO euro 278.154.927

Compenso da Reg. Toscana – GOMMA	380.493.210
Compenso -EE.LL – NAVE	24.968.9967
Compenso da Reg. Toscana – TRAMVIE	15.381.228

ABITANTI TOSCANA 3.660.530 al 1/1/2024



LE AZIENDE DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE CHE GESTISCONO LA RETE DEI TRASPORTI DELLA REGIONE TOSCANA :

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
Autolinee Toscane S.p.A.	Viale del Progresso n.6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	Tel . +39 0558490505	numero verde 800 142424 (lun-dom 6.00-24.00) Mail: info@autolineetoscane.it numero verde PMR 800142425 (lun- dom 8.00-20.00)	800 142424 (lun-dom 6.00- 24.00) numero verde PMR 800142425 (lun.dom 8.00- 20.00)	www.at-bus.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A - Toremar	Piazzale dei Marmi 12 - 57123 Livorno	fax 0586-224624	Call Center: e-mail callocenter@toremair.it - URP: e-mail urp@toremair.it	800 30 40 35	www.toremair.it

TRENITALIA S.p.A.	Direzione Regionale Toscana Via S. Sighele 1 50134 Firenze	direzione.toscana@trenitalia.it	e-mail: verlenze.drt@trenitalia.it : per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.) e-mail: bonus.drt@trenitalia.it: per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionale - 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 54,8 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 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7 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 6.45 alle 21.30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente. 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. 800 90 60 60 o 02.32.32.32 per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6.45 alle 21.30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso; numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.	800 906060 da tel fisso per clienti a mobilità ridotta
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel: 0575 39881 Fax: 0575 292961 – 0575 28414	Call Center Reclami – Informazioni – Sinistri - Biglietteria: Ticket Point via Piero d. Francesca 1 -52100 Arezzo - Tel. 800100403 gratuito da fisso Tel.199122344 da cell e pagamento reclami.arezzo@tiemmespa.it pec trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it Per Trasporto merci a carro: TFT via Concini 2 – 52100 Arezzo tel 0575 292989	800100403 gratuito da fisso

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

STRUTTURA GIURIDICA

Il raggruppamento Temporaneo d'Impresa ColBUS dal 15 Settembre 2017 svolge i servizi di Trasporti Pubblico Locale extraurbano nelle zone del Valdarno, Valdisieve, Mugello e Alto Mugello essendosi aggiudicata la Gara bandita dalla Città Metropolitana di Firenze relativa la concessione di Servizi TPL di rete di Lotto Debole. ColBus, ha firmato con la Città Metropolitana di Firenze un Contratto di Servizio fino al 2026

COLBUS, è formata da il Consorzio stabile MAS+ quale mandataria 82% (costituito a sua volta da Fratelli Alterini SRL 83,58%, Fratelli Magherini snc 3,25%, Sam snc 13,17%) e Autolinee toscane spa quale mandante 18%.

ELENCO AZIENDE E INDIRIZZI

F.lli Alterini srl

Loc. Olmo, 115/C
50066 – Reggello

Tel.: 055/869258

info@fratellialterini.it

Autolinee Toscane S.p.A.

Viale Del Progresso, 6
50032 – Borgo San Lorenzo
Tel.: 055/8490505
info@autolineetoscane.it

S.A.M. snc

Via Provinciale, 9
50034 – Marradi
Tel.: 055/804816
gvespignani.sam@gmail.com

F.lli Magherini snc.

Via Fiorentina, 7
50068 – Rufina
Tel.: 055/8397264
f.lli_magherini@virgilio.it

COLBUS

Sede : Loc. Olmo, 115/C - Reggello
Tel. 055/869129

Numero Verde: 800335850

E-mail : servizio clienti@colbus.it – info@colbus.it

Web : www.colbus.it

GRAFO DELLA RETE COLBUS, DATI RELATIVI E SETTORI OPERATIVI

RETE COLBUS

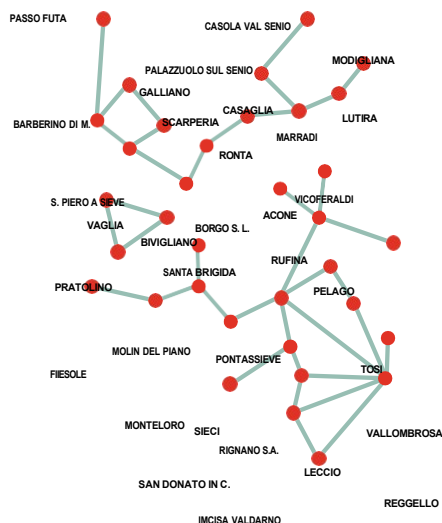


FIGURE VALDARNO

AREA SERVITA (KMQ)	1.203,60
LUNGHEZZA DELLA RETE (KM)	905,00
PERCORRENZA ANNUA (BUS*KM)	2.557.174,56
CORSE ANNUE	209.412
KM EFFETTUATI GIORNO FERIALE ESTIVO	4.111,66
KM EFFETTUATI GIORNO FERIALE INVERNALE	11.416,39
POSTI OFFERTI X KM NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	156.654,25
POSTI OFFERTI X KM NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	434.964,46
PERCORRENZA ESTIVO (BUS*KM)	331.906,47
PERCORRENZA ESTIVO/TOTALE ANNO	12,98%
PERSONALE DI GUIDA	72
AMMINISTRATIVI	5
NUMERO AUTOBUS EXTRAURBANI	83
DEPOSITI	7

ELENCO LINEE ESERCITATE DA COLBUS :

LINEA	DENOMINAZIONE
301_1	Barberino di Mugello 1 - Futa
301_2	Barberino di Mugello 2 - Cavallina
301_3	Barberino di Mugello 3 - Galliano
301_4	Barberino di Mugello 4 - Urbano
301_5	Barberino di Mugello 5 - Montecuccoli
301_6	Barberino di Mugello 6 - Mangona
303_1	Scarperia-San Piero a Sieve 1 - Scuole Scarperia
305_2	Scarperia-San Piero a Sieve 2 - Scuole San Piero a Sieve
305_3	Scarperia-San Piero a Sieve 3 - Scarperia-San Piero a Sieve Stazione
306_1	Vaglia 1 - Direttrice Bivigliano
306_2	Vaglia 2 - Direttrice Vaglia
307_1	Palazzuolo sul Senio 1 - Marradi Stazione
307_2	Palazzuolo sul Senio 2 - Casola
307_3	Palazzuolo sul Senio 3 - Frazioni
309_2	Marradi 2 - Lutirano
310_1	Marradi 1 - Casaglia
310_3	Marradi 3 - Urbano
319_1	Borgo San Lorenzo 1 - Ronta
319_2	Borgo San Lorenzo 2 - Arliano
319_3	Borgo San Lorenzo 3 - Polcanto-Salaiole
319_4	Borgo San Lorenzo 4 - Luco-Grezzano
319_5	Borgo San Lorenzo 5 - Urbano

LINEA	DENOMINAZIONE
322_1	Rufina 2 – Prenotalbus
325_1	Rufina 1 - Pomino
329_3	Pontassieve 3 - Monteloro
331_1	Pontassieve 1 - Santa Brigida-Molino del Piano
338_2	Pontassieve 2 - Acone-Montebonello
339_4	Pontassieve 4 - Vicoferaldi
340_5	Pontassieve 5 - Urbano Cimitero
343_1	Pelago 1 - Direttrice San Francesco-Pelago-Pian di Melosa
350_2	Rignano sull'Arno 2 - Rosano
352_1	Reggello 1 - Vallombrosa
353_2	Reggello 2 - Direttrice Figline e Incisa Valdarno
353_5	Reggello 5 - Urbano Vaggio
356_1	Figline e Incisa Valdarno 1 - Circolare Urbana
356_2	Figline e Incisa Valdarno 2 - Circolare Frazioni
357_3	Reggello 3 - Direttrice Leccio
357_6	Reggello 6 – Prenotalbus
359_1	Rignano sull'Arno 1 - Circolare Frazioni
362_4	Reggello 4 - Direttrice Sant'Ellero
362_7	Reggello 7 - Direttrice Pian di Melosa-Tosi-Donnini

COMUNI SERVITI NELLA PROVINCIA DI FIRENZE

COLBUS serve 12 Comuni nella Provincia di Firenze: Barberino del Mugello, Borgo San Lorenzo, Figline e Incisa Valdarno, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Pontassieve, Reggello, Rignano Sull'Arno, Rufina, Scarperia e S.Piero, Pelago, Vaglia - La Rata Frazione del Comune di Londa .

COMUNI SERVITI FUORI DALLA PROVINCIA DI FIRENZE

Casole Val Senio, Brisighella, Modigliana

L'OFFERTA COMMERCIALE

SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITÀ DI FRUIZIONE

Nel progettare la Carta dei Servizi di ColBUS, si è fatto riferimento alle caratteristiche e alle potenzialità insite nella struttura del territorio da servire. In particolare, si sono identificati tre diversi ambiti territoriali, nettamente caratterizzati, per i quali si è ritenuto adottare una diversa strategia. Nello specifico :

- Nell'alto Mugello, le caratteristiche di area montana e isolamento rendono necessario un servizio che integra varie finalità, anche a chiamata, TAsia per la Stazione di Marradi che per le Scuole.
- Nella Valle del Mugello, dove si localizzano popolazione ed attività in presenza di una forte rete ferroviaria, il servizio dovrà essere sostanzialmente orientato a servire i numerosi plessi scolastici.
- Nel Valdarno – Valdisieve la presenza di una struttura territoriale diffusa, con numerosi poli attrattori induce invece ad integrare i servizi deboli con quelli forti, sviluppando anche i servizi a chiamata .

In generale si è cercato di realizzare l'integrazione tra la rete debole e la rete forte, cercando utili sinergie ed evitando di mettere in concorrenza servizi deboli e forti realizzando una rete adeguata e affidabile nel seguire l'evoluzione della domanda di trasporto scolastico.

SERVIZI FLESSIBILI A PRENOTAZIONE E CIRCOLARI



PRENOTAILBUS

Comune di Reggello

È un servizio di autobus a prenotazione che interessa il territorio del Valdarno e della Valdisieve .

I percorsi prenotabili sono i seguenti:

- 1A. Reggello, Pietrapiana, San Donato, Donnini, Tosi, Donnini, Sant'Ellero, Pontassieve, (e ritorno)
- 1B. Reggello, Cancelli, Leccio, Rignano, Sant'Ellero, Pontassieve (e ritorno)
2. Reggello, Pietrapiana, Saltino, Vallombrosa, Tosi (e ritorno)
3. Reggello, Montanino, Prulli, Ciliegi, Incisa (e ritorno)
4. Reggello, Vaggio, Matassino, Figline (e ritorno)

La prenotazione della corsa si effettua telefonando gratuitamente al numero verde 800-335850. Si può telefonare dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 e il Sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30. L'operatore addetto fornirà tutte le informazioni necessarie ed, in caso di impossibilità ad accogliere la prenotazione per l'orario richiesto, potrà indicare eventuali corse alternative. La prenotazione è valida se effettuata entro le ore 17.00 del giorno precedente.

Il servizio è attivo tutto l'anno, dal Lunedì al sabato nelle seguenti fasce orarie: dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 19.00. Il servizio risponde anche ad esigenze di carattere sociale come il trasporto di soggetti portatori di handicap. Gli utenti con ridotta capacità motoria all'atto della prenotazione possono infatti richiedere autobus con pedana ribassata. Il servizio è gestito dall'Azienda FRATELLI ALTERINI di Reggello. Il costo del biglietto e dell'abbonamento è lo stesso del servizio di linea effettuato nella medesima tratta. I titoli di viaggio possono essere acquistati presso tutti i punti vendita ColBUS oppure a bordo dell'autobus a tariffa maggiorata. Il servizio può essere utilizzato dai possessori del titolo Pegaso o da possessori di abbonamenti nella tratta richiesta.

Comune di Marradi e Palazzuolo sul Senio

Anche nel Comune di Palazzuolo sul Senio sono svolte corse ad orario fisso ma su prenotazione verso alcune località, prevedendo anche ulteriore prolungamento alla Stazione di Marradi.

Il servizio a chiamata è fruibile con i titoli di viaggio ordinari, acquistabili presso le rivendite Colbus o a bordo del mezzo senza maggiorazione.

Comune di Rufina – Londa

Servizio a chiamata che garantisce i collegamenti fra le frazioni di La Rata, nel Comune di Londa, e Turicchi, nel Comune di Rufina con la vicina Stazione Ferroviaria di Contea . Ci si propone di servire queste frazioni con corse di collegamento

Con i treni in arrivo / partenza alla Stazione di Contea e con i servizi TPL di linea fissa .

i servizi sono prenotabili entro le ore 17.00 del giorno precedente contattando il numero verde 800335850, attivo dalle 09.00 alle 17.00 dal Lunedì al venerdì . Il servizio sarà garantito nei giorni feriali e potrà essere utilizzato acquistando titoli di viaggio di corsa semplice al prezzo di Euro 1,50 (acquistabili in tutte le rivendite Colbus e a bordo dei mezzi).

Per ogni tipo di informazione su tratte e orari del servizio a prenotazioni si rinvia a www.col-bus.it / sezione Avvisi

Circolare Outlet di Barberino del Mugello

Con tale servizio si tende a soddisfare sia le esigenze di mobilità del personale dell'Outlet di Barberino del Mugello che a favorire l'incremento di visitatori allo stesso. Collegando Scarperia – S.Piero a Sieve con Borgo S. Lorenzo e Barberino di Mugello si offrono inoltre nuovi collegamenti con la zona ospedaliera di Borgo S. Lorenzo.

Per ogni tipo di informazione su tratte e orari della circolare si rinvia a www.colbus.it / sezione Avvisi

Circolare di Figline e Incisa Valdarno

La linea circolare di Figline – Incisa ha lo scopo di collegare le frazioni con i principali attrattori (distretto sanitario e stazioni ferroviarie), realizzare coincidenze Ferro gomma, integrarsi senza sovrapposizioni alle corse esistenti con il lotto forte offrire un servizio di carattere urbano facilmente fruibile .

Dalla direttrice principale (Incisa v.no- La Massa -Leggioncino- Figline v.no) si innestano cinque prolungamenti principali verso le frazioni (Gaville, Lo stecco, Brolo, Poggio alla Croce,Ponte agli Stolli,Burchio, Palazzolo, Le Valli, Restone, Matassino, Porcellino). Per ogni tipo di informazione relative tratte o orari della circolare, potete consultare il sito www.colbus.it / sezione avvisi .

I titoli di viaggio per la circolare possono essere acquistati presso le rivendite. Le tariffe sono indicate nell'ultima pagina della carta dei servizi

Circolare di Rignano sull'Arno.

E' attivo un servizio di circolare nell'ambito del Comune di Rignano Sull'Arno che collega il capoluogo con le diverse Frazioni di Bombone, Le corti, Troghi, Cellai, S. Donato in Collina.

La circolare è attiva dalle ore 07.00 alle ore 16.40 e

tutti gli orari sono consultabili sul sito www.Colbus.it
Per quanto riguarda i titoli di viaggio sono utilizzabili quelli ordinari acquistabili presso le rivendite o a bordo del Bus.

Circolare di Vallombrosa

Nel periodo estivo, nei mesi luglio e agosto, sarà effettuato un servizio di collegamento dalle ore 07,40 alle ore 19,50 tra Reggello/ Saltino / Vallombrosa / Secchieta/Consuma.

Il titolo di viaggio utilizzato è quello di corsa semplice da Euro 1,50, acquistabile presso le nostre rivendite o a bordo del Bus

Circolare di Barberino

La circolare Urbana Barberinese, è una vera e propria circolare urbana che il sabato permette ai cittadini di spostarsi comodamente all'interno del Comune e collega il capoluogo alle frazioni di Galliano e Cavallina.

Per info www.colbus.it , Sezione Avvisi, oppure al Numero Verde 800335850

SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero COLBUS si impegna a dare tempestiva e diffusa comunicazione alla Clientela sulle modalità di svolgimento del servizio, garantendo l'erogazione dei "servizi minimi" nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero e così come indicati nell'orario al pubblico.

Il servizio risulta garantito nelle seguenti fasce orarie:

- *dalle ore 4.15 alle ore 8.15 e dalle ore 12.15 alle ore 14.15*
- *Sono comunque garantite le uscite pomeridiane della scuola dell'obbligo*

IL SISTEMA TARIFFARIO (PROSPETTO TARIFFARIO IN APPENDICE)

PRINCIPIO DELLA COMUNITA' TARIFFARIA

Colbus si impegna ad aderire al sistema tariffario regionale applicando le tariffe ivi stabilite e garantendo il riconoscimento dei titoli integrati (PEGASO), per ogni relazione servita con le proprie corse.

Colbus, in base al principio dell'integrazione tariffa-

ria regionale permette l'accesso a bordo dei propri mezzi, agli utenti con titolo di viaggio valido, emessi da Autolinee Toscane, per le relazioni servite con le proprie corse.

Sono ammessi al servizio offerto da Colbus, utenti in possesso di titoli previsti dalla L. R.100/98.

Il sistema tariffario vigente determina la tariffa, da applicare al titolo di viaggio prescelto, in base all'attribuzione della lunghezza chilometrica della tratta ed alla classe tariffaria di riferimento.

Le classi chilometriche sono suddivise in scaglioni di Km 10. Il chilometraggio della tratta si calcola come distanza tra i due stazionamenti principali di riferimento ai quali sono associate le località di origine e di destinazione del percorso.

TITOLI DI VIAGGIO ORDINARI:

- **biglietto di corsa semplice**, valido solo per una corsa
- **abbonamento settimanale**, valido 7 giorni a partire da lunedì fino alla domenica
- **abbonamento mensile**, valido tutti i giorni dal 1° al 31 del mese solare
- **abbonamento trimestrale**, valido tutti i giorni, dal 1° giorno del primo mese al 31 del 3° mese successivo solare
- **abbonamento annuale**, valido tutti i giorni, dal 1° giorno del primo mese al 31 del 12-esimo mese successivo solare
- **abbonamento annuale studenti**, valido nel periodo scolastico

Tutte le tipologie di titoli di viaggio e abbonamenti sono riportati nel Tariffario allegato in appendice

Tutti i titoli di viaggio, biglietti ed abbonamenti, sono validi solo dopo la convalida che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio presso le apposite obliterate ubicate a bordo degli autobus oppure poste nelle autostazioni.

Gli **ABBONAMENTI ORDINARI** con periodo di validità prestampato sul titolo, rimangono validi solo per la periodicità indicata sul titolo stesso.

L'utente potrà **ACQUISTARE ABBONAMENTI ORDINARI, SOLO DOPO ESSERSI REGISTRATO** sul sito www.colbus.it dove dovrà inserire i propri dati anagrafici, compreso il proprio codice fiscale. L'avvenuta registrazione equivale ad un tesserino di riconoscimento dematerializzato ad un costo pari a Euro 5,50 e una validità di 9 anni.

ACQUISTO E CONVALIDA DEI TITOLI DI VIAGGIO

RETE DI VENDITA

Biglietti ed abbonamenti si possono acquistare direttamente sul sito www.colbus.it oppure sul sito www.at-bus.it, previa registrazione, oppure presso i punti vendita convenzionati di seguito elencati:

BARBERINO DI MUGELLO

Bar Mantelli Piazza Cavour 80

Tabacchi Lotto Angela Corso Bartolomeo Corsini

BORGO SAN LORENZO

Tabaccheria Sonia e Daniele, Viale della Resistenza

Bar Sport, via Faentina 47

Bar Jimmy, Via Farnocchia 12/14

Tabaccheria, corso Giacomo Matteotti 86

Tabaccheria Bani Carla, via Filippo Pananti 15

Tabacchi 92 di Cantini Laura, via del canto 2

CASCIA - REGGELLO

Giulia dell'Imperatore, via Brunetto Latini 33

FIGLINE E INCISA VALDARNO

Tabaccheria Gonnelli, Piazza Marsilio Ficino 45

Alimentari Carla, Via Francesco Petrarca 141

Bar Ovidio, Gori Stefania, via XXIV maggio 29

Binario 5 di Coppi Sandro, Piazza caduti di Pia d'Albero 4

Bar la Venere, via della vetreria 81

Gran Caffè della stazione, Piazza della Repubblica 6

Tabaccheria Arnetoli Ilenia, via Fiorentina 14

Edicola Sarti, Via F.lli Rosselli 4

Tabaccheria Fernando di Turrini Luca, Piazza Giuseppe Capanni 1/B

Bar la Lucciola, Piazza Capanni 20

Segnali di fumo, Via Roma 69/A

LECCIO - REGGELLO

Tabacchi Dini Giuseppina, Piazza Daniele Manin 16

LUCO DI MUGELLO

Bar Valeri, Via Giovanni Traversi 95

MARRADI

Sam, Via provinciale 9

MATASSINO - REGGELLO

Tabacchi Lorenzo, Via della Libertà 6

Tabaccheria Taddei Marta, Via S.Lavagnini 18

PELAGO

Fumi e Profumi di Torrini Sandra, Via Vittorio Emanuele 45

Tabacchi - Chiara de Gaetano, Via Casentinese 203

PONTASSIEVE

Tabacchi Fibbi, Via Fratelli Cervi 23/27

Tabaccheria Mezzana, Piazza Cesare Pavese 2/R
 Bar della Stazione, Via della stazione 1/H

PRATOLINO

Bar Zocchi: Via Fiorentina, 574

REGGELLO

Catoleria Scarabocchio: Via D. Alighieri, 74
 Resco Travel: Via D. Alighieri, 34 Tabaccheria
 Tamara: Via D. Alighieri, 27

RIGNANO SULL'ARNO

Lady's Café, Via Unità Italiana 2

RUFINA

Bar da Gigi, Viale Duca della vittoria 18
 Alimentari Che Pacchia: Località Pomino, 60
 Tabaccheria Anastasia – Via Piave
 Tabacchi Rivendita Giornali Dolfi: Viale Duca
 Della Vittoria, 128

SAN FRANCESCO

Tabaccheria, Via IV Novembre
 Tabaccheria, Via Forlivese 42

SCARPERIA E SAN PIERO A SIEVE

Tabaccheria Faraoni: Viale Matteotti, 5
 Tabaccheria bar in piazza, Piazza Colonna 11
 Tabacchi & vari di Vania Damiani, via provinciale
 4/A
 Twin Bar di Chiesi Alessandra, Via provinciale
 34/A
 Tabaccheria Corsini, Via Roma 129

SIECI

Bar Tre Emme, via della stazione 1/H

TOSI, REGGELLO

La Bottega di Tosi: Via 4 Novembre 18

VAGLIA

Bazar di Alessia Antimi, Via Bolognese 966
 Bar Caffè il Cantuccio, Via Bolognese 1152

Tutti i titoli di viaggio Colbus, ad eccezione degli abbonamenti annuali scuola dell'obbligo, sono acquistabili sul sito www.colbus.it, previa registrazione

VENDITA BIGLIETTI A BORDO

Su tutti gli autobus COLBUS è possibile acquistare titoli di viaggio di corsa semplice maggiorati:
 0-10 km Euro 2,50
 10,1-20 km Euro 3,50
 da 20,1 km Euro 4,00
 rivolgendosi direttamente all'autista e secondo le modalità previste dalla L.R. 42/1998 e successive modifiche.
 Il biglietto acquistato a bordo, come tutti i titoli di viaggio, deve essere immediatamente obliterato.

TRASPORTO BAMBINI

I bambini di statura inferiore a mt 1 e che non occupano posti a sedere sono trasportati gratuitamente, sempre che siano accompagnati da un viaggiatore adulto. 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 (Art.172 del Codice della Strada). Per l'eventuale trasporto di passeggini nella bauliera del bus valgono le norme per il trasporto bagagli

TRASPORTO DISABILI

COLBUS dispone di una flotta di autobus con pedana ribassabile per l'accesso dei disabili in carrozzina. Tali autobus sono a disposizione di quanti ne facciano richiesta. Per assicurarsi il servizio, l'utente disabile deve contattare, il giorno prima, Uffici COLBUS indicando esattamente il tragitto dello spostamento con il mezzo pubblico e fornendo le proprie generalità insieme ad un numero telefonico reperibile; in particolare, l'utente può scegliere uno dei tre seguenti canali di richiesta:

- il Numero Verde 800.335.850
- oppure servizioclienti@colbus.it

TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito nel custodito del bagaglio a mano non eccedente le misure di cm. 50x30x25 ed il peso di kg. 10. Il bagaglio potrà essere trattenuto con sé purché sistemato senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori. I colli eccedenti tali limiti verranno sistemati nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio lo consenta, e verranno tassati secondo norme e tariffe in vigore (prezzo del biglietto di corsa semplice riferito alla 1a classe chilometrica). In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il peso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi.

Subordinatamente alla disponibilità di spazio, nel bagagliaio dei veicoli è ammesso il trasporto delle

biciclette previo pagamento della tariffa in vigore (biglietto di corsa semplice).

Il bagaglio non è assicurato. Nel caso di dispersioni, deterioramenti, furti, manomissioni dei bagagli appresso o trasportati e/o degli oggetti contenuti nei bagagli, si applica la normativa vigente.

TRASPORTO BICICLETTE E MONOPATTINI

Nel caso di trasporto di biciclette e monopattini, fatte salve le condizioni indicate per i bagagli, questi devono essere ripiegati e tali da non lasciare parti sporgenti. La dimensione massima ammessa è comunque di 195 cm.

Il trasporto bagagli, biciclette e monopattini può essere rifiutato ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, in caso di affollamento della vettura

TRASPORTO ANIMALI

A bordo degli autobus è ammesso il trasporto di cani soltanto se muniti di museruola e di guinzagli o di animali di piccola taglia in idonei contenitori. Il trasporto di cani guida per non vedenti e di piccola taglia è gratuito.

È comunque espressamente vietato il trasporto di animali che possano in qualsiasi modo recare danno o molestia ai viaggiatori.

SERVIZIO INFORMAZIONI

Il servizio informazioni di COLBUS ha il compito di gestire, promuovere ed aggiornare tutti i canali di comunicazione destinati ad informare tempestivamente e con chiarezza i Clienti fruitori del servizio di trasporto pubblico.

1. Orari al Pubblico

Consultando il sito COLBUS è possibile individuare, oltre all'orario delle corse, le informazioni relative all'offerta tariffaria, all'elenco dei punti vendita, ai servizi minimi garantiti in caso di sciopero, ai giorni di sospensione totale dei servizi, al grafo delle autolinee di TPL, ai numeri telefonici con indicazione dei giorni e dell'orario del servizio informazioni e ai reclami, al trasporto disabili, al trasporto bagagli, al trasporto animali.

2. Ufficio Informazione

Il NUMERO VERDE 800-335850 è attivo 9 ore al giorno e 4 ore il sabato, con il seguente orario :
da lunedì a venerdì - dalle ore 09.00 alle 18.00

sabato – 9.00-13.00

SITO INTERNET COLBUS

Il sito internet COLBUS, www.colbus.it, contiene tutte le informazioni riguardanti i servizi TPL, gli orari (stampabili in diversi formati), le tariffe e le variazioni sul servizio, mediante la pubblicazione degli Avvisi al Pubblico.

A BORDO DELL'AUTOBUS

Norme di viaggio, rete delle Autolinee di TPL.

ALTRI CANALI

- Carta dei Servizi, visionabile sul sito www.colbus.it e disponibile presso le Sedi aziendali .
- Avvisi al Pubblico, a bordo degli autobus, nelle paline principali, nei principali capilinea e sul sito internet www.colbus.it.
- Orari in palina, con indicazione anche dei punti vendita più vicini e del grafo della linea con i punti di interscambio modale
- Diffusione orari tascabili nelle rivendite principali



CONDIZIONI DI VIAGGIO

Doveri dei Clienti

I Clienti dei servizi di TPL sono tenuti a munirsi di **idoneo e valido titolo di viaggio**, a conservarlo per la durata del percorso fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di verifica e controlleria (**art. 25, comma 1, della L.R. 42/98**). Tutti i titoli di viaggio sono validi solo dopo la convalida, da effettuarsi alle obliterate postate sugli autobus, prima di iniziare il viaggio o appena saliti a bordo.

Con **Delibera Regionale n. 245 del 19/12/01** e successive modifiche (attuativa dell'art. 25 della L.R. 42/98) la Regione Toscana stabilisce gli **“ulteriori obblighi a cui devono attenersi gli utenti dei servizi di trasporto pubblico su gomma”**:

- a. Occupare un solo posto a sedere.
- b. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati.
- c. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefonini cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.
- d. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto.
- e. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi.
- f. Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza.
- g. Non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo.
- h. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e il trasporto bagagli.
- i. Non fumare, sigaretta elettronica compresa.
- j. Non gettare alcun oggetto dai veicoli.
- k. Essere provvisti, a bordo del mezzo, dell'abbonamento personale regolarmente validato, relativamente agli utenti in possesso di tale forma di titolo di viaggio.
- l. 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, •
- m. le cinture di sicurezza di cui gli autobus siano provvisti. L'obbligo non è pertanto previsto per i mezzi sprovvisti di cinture di sicurezza

La sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza degli obblighi di cui ai punti a)-j), in violazione del comma 2, sarà compresa tra € 10,00 e € 60,00 e potrà essere pagata nella **misura minima** di €

10,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 5 giorni successivi.

Per questa fattispecie di violazione, resta ferma la possibilità di pagamento in **misura ridotta**, ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000, pari alla quota fissa di € 20,00 da effettuarsi dopo il 5° giorno ed entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica, così come previsto dall'art. 16 della Legge 689/1981 e secondo le modalità specificate nelle Avvertenze riportate sul retro del verbale.

I Clienti in possesso di tesserino di riconoscimento e/o di abbonamento personale (punto k), che non siano in grado di esibirlo all'atto del controllo, se entro i 5 giorni successivi all'accertamento o alla notifica si presenteranno agli uffici amministrativi dell'Azienda che ha emesso il verbale, con i suddetti documenti (abbonamento integro e convalidato in data ed ora anteriore a quella dell'accertamento e tesserino di riconoscimento valido), non saranno soggetti a sanzione amministrativa pecuniaria (L.R. 55/2004), ma al solo pagamento di € 5,00 per le spese amministrative (Avviso al pubblico ACV 162/10).

CINTURE DI SICUREZZA

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 di sicurezza le stesse devono essere sempre allacciate, fermo restando le esenzioni previste, pena incorrere nelle sanzioni per il non rispetto della norma.

SANZIONI A CARICO DEI CLIENTI

Il sistema sanzionatorio a carico degli utenti è disciplinato dalla **Legge Regionale n° 42 del 31 luglio 1998** “Norme per il trasporto pubblico locale” e dalla Legge Regionale n° 33 dell'8 Luglio 2003 “Modifiche alla Legge Regionale n° 42/98”, in particolare dall'art. 25 inerente gli **“Obblighi degli utenti di servizi di trasporto pubblico e sanzioni”**.

La sanzione amministrativa pecuniaria applicata agli utenti sprovvisti di titolo di viaggio, in violazione del comma 1, è compresa tra € 40,00 e € 240,00, oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito.

Il pagamento della sanzione accertata potrà essere effettuato nella **misura minima** di € 40,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 5 giorni successivi.

Trascorso tale termine, resta ferma la possibilità di

pagamento in **misura ridotta**, ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000 pari alla quota fissa di € 80,00 da effettuarsi dopo il 5° giorno ed entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica, così come previsto dall'art. 16 della Legge 689/1981.

Entro 30 giorni dalla data di notifica, il trasgressore potrà, ai sensi dell'art. 18 della Legge 689/1981, far pervenire agli Uffici COLBUS, eventuali scritti difensivi e/o la richiesta di essere sentito oralmente. Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o notifica, senza che sia avvenuto il pagamento o sia stato proposto il ricorso, si procederà all'ordinanza-ingiunzione maggiorata delle relative spese. Il trasgressore avrà 30 giorni di tempo dal ricevimento dell'ordinanza-ingiunzione per assolvere al pagamento della sanzione maggiorata secondo la normativa vigente. Trascorso tale termine si procederà all'iscrizione a ruolo dei tributi delle sanzioni in base, gravate dalle relative spese, presso l'esattoria comunale competente.

DIRITTI DEI CLIENTI

I Clienti dei servizi di trasporto hanno i seguenti diritti:

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 di 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 di servizio;
7. alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
8. ad inoltrare i reclami;
9. ad esprimere giudizi e a proporre suggerimenti;
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;
11. al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo o di annullamento della corsa per cause imputabili direttamente all'Azienda, secondo quanto disposto all'art.16 del Regolamento 9/R del 3/1/2005 approvato in attuazione dell'art. 23 comma 1 della L.R. 42/98.

RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

A fronte di corse effettuate (arrivo a destinazione del Cliente) con oltre 30 minuti di ritardo o in caso di annullamento della corsa, per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi dell'Azienda, COLBUS provvederà al rimborso del titolo di viaggio, con le modalità seguenti:

Biglietto di corsa semplice: rimborso dell'importo facciale del titolo.

Abbonamento settimanale: rimborso del valore pari alla quota di abbonamento calcolata sull'importo facciale del titolo diviso per 7 (numero dei giorni settimanali in cui si può usufruire dell'abbonamento) e per 2 (numero minimo di corse mediamente usufruite al giorno).

Abbonamento mensile/plurimensile: rimborso del valore pari alla quota di abbonamento calcolata sull'importo facciale del titolo diviso per 1/3/12 a seconda del tipo di abbonamento mensile/trimestrale/ annuale e per 30 (numero dei giorni mensili in cui si può usufruire dell'abbonamento) e per 2 (numero minimo di corse mediamente usufruite al giorno).

Per avere diritto al rimborso, il Cliente deve presentare personalmente o spedire, entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il ritardo, la domanda di rimborso con l'indicazione delle proprie generalità e con allegato il biglietto di corsa semplice o copia dell'abbonamento al seguente indirizzo: COLBUS-loc. Olmo 115/c Reggello

La Direzione aziendale dopo aver valutato ed accolto la richiesta di rimborso, rilascia al Cliente apposito modulo come Buono per richiedere l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio, presso la sede di COLBUS

OGGETTI SMARRITI

COLBUS gestisce le attività di rinvenimento, deposito e consegna degli oggetti smarriti sugli autobus e nei locali aziendali frequentati dal pubblico.

Gli oggetti smarriti sono custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti (UOS) delle Aziende di COLBUS in base al luogo dove essi sono stati rinvenuti:

- UOS MAGHERINI Tel.: 055/83.96.140
- UOS di AUTOLINEE TOSCANE Tel.: 055/84.90.505
- SAM Tel.: 055/80.48.16
- UOS di ALTERINI Tel.: 055/86.91.29

Presso l'UOS si svolge anche l'attività di ricezione e di registrazione delle richieste di oggetti smarriti. Il proprietario provvederà personalmente al ritiro

dell'oggetto smarrito presso la Sede dell'azienda di riferimento.

Trascorso un mese dal ritrovamento senza riconsegna, COLBUS, in accordo alla normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927 - 931), recapiterà l'oggetto all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune territorialmente competente.

RELAZIONI CON LA CLIENTELA

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

I rapporti con la Clientela sono tenuti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di COLBUS che svolge tutte le attività connesse alle occasioni di contatto dei Clienti - Utenti/Enti in merito all'organizzazione del servizio di Trasporto Pubblico di persone esercitato da COLBUS. In particolare l'URP ha il compito di gestire:

- A) il servizio informazioni
- B) i reclami, le segnalazioni e le osservazioni inoltrate all'Azienda.

PROCEDURA DEI RECLAMI

L'URP raccoglie e gestisce l'insieme delle segnalazioni, delle osservazioni e dei reclami che possono essere inoltrati dal Cliente attraverso i seguenti canali: **I reclami possono essere inoltrati all'UFFICIO reclami della REGIONE TOSCANA al numero verde 800.570530** attivo con orario continuato da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

I reclami possono essere inoltrati all'Azienda attraverso l'apposito modulo "**reclami e segnalazioni**" scaricabile dal sito www.colbus.it oppure presso le sedi delle Aziende e le maggiori Rivendite:

- attraverso posta ordinaria all'indirizzo COLBUS – Loc. olmo 115/c REGGELLO
- via fax al numero 055/8666052
- via posta elettronica all'indirizzo: servizioclienti@colbus.it
- telefonicamente chiamando al Numero Verde 800335850

In tutti i suddetti casi, l'URP attiva un'apposita procedura interna per la trattazione e la verifica della rilevazione registrata e provvede a trasmettere, entro il termine massimo fissato di 30 giorni, risposta scritta solo se in possesso dei dati anagrafici del soggetto proponente. L'URP provvederà comunque a fornire al Cliente risposta interlocutoria nel caso in cui la

PROCEDURE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE

Per esperire una eventuale procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia

con l'Azienda, il Cliente può rivolgersi al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la Clientela e Colbus. Per ricorrere invece all'autorità giudiziaria, il Cliente può rivolgersi direttamente al Giudice di Pace o al tribunale competente secondo le procedure previste dalla normativa vigente.



NUMERO VERDE DELLA REGIONE TOSCANA

Per la gestione dei reclami, la Regione Toscana ha istituito il seguente Numero Verde, attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

**REGIONE
TOSCANA**



Per i reclami degli utenti

NUMERO VERDE
800-570530

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

COLBUS continua a promuovere l'erogazione dei servizi, garantendo e migliorando ulteriormente i seguenti aspetti:

- offerta Km
- livello qualitativo in termini di affidabilità, comfort ed accessibilità
- sviluppo dell'intermodalità tra ferro e gomma
- attenzione alla crescente vocazione turistica e ricettiva di tutto il bacino

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Per quantificare la qualità del servizio svolto da COLBUS, proponiamo 11 macro fattori descritti da uno o più **indicatori di qualità** attraverso valori

attribuiti al **RISULTATO 2024, RIGUARDO AGLI OBIETTIVI 2025.**

Tutti i dati sono riferiti complessivamente alle 4 Aziende che svolgono l'attività di TPL nell'ambito

del Lotto Debole. Gli aspetti relativi ai macro-fattori sono descritti quantitativamente e qualitativamente sotto 2 profili:

- **Qualità erogata (servizio offerto)**
- **Qualità percepita (la soddisfazione dei Clienti)**

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Allo scopo di monitorare la qualità del servizio offerto, Colbus nel corso del 2024, si è effettuata indagine di customer satisfaction, mediante interviste telefoniche e questionari in autocompilazione diffusi tra gli users abituali e saltuari, coinvolgendo in modo particolare gli enti locali.

SICUREZZA

Incidentalità

	Standard	Standard obiettivo
n. sinistri / 100.000 km di servizio	0,9 passivi	0,8 passivi

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Vetustà dei mezzi

	Standard	Standard Obiettivo
N° mezzi tra 0 e 3 anni	56	56
N° mezzi tra 4 e 8 anni	18	22
N° mezzi tra 9 e 15 anni	7	6
N° mezzi con oltre 15 anni	2	1

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

89,7% soddisfazione del Fattore Sicurezza

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Regolarità del servizio

	Standard	Standard obiettivo
- % km svolti/km programmati	99,3%	100,0%

Modalità di rilevazione: base dati diario reg.

Mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7-9	11	11
---	----	----

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Puntualità		
	Standard	Standard obiettivo
Nr. Corse in ritardo arrivo/ Nr.totale corse:		
corse in ritardo tra 5' e '15	0,21%	0,15%
corse in ritardo tra 15' e '30	0,8%	0,8%
corse con ritardo >30'	0,00%	0,00%

Modalità di rilevazione: rilievi aziendali

81% soddisfazione de Fattore Regolarità

PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

Pulizia ordinaria bus

	Standard	Standard obiettivo
Frequenza - pulizia ordinaria interna - rimozione polveri posto guida e rifiuti fra sedili e pavimento	1 volta al giorno	1 volta al giorno
frequenza, oltre gli interventi giornalieri, pulizia esterna -	15 giorni	15 giorni

passaggio autolavaggio

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Pulizia straordinaria bus

	Standard	Standard obiettivo
frequenza media in giorni	15 giorni	15 giorni

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

89,4% soddisfazione del Fattore Pulizia

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE AUTOSTAZIONI

Dispositivi specifici

	Standard	Standard obiettivo
n° autobus con annuncio di fermata/tot.autobus	47 su 83	51 su 88
n° autobus con radio/totale autobus	83 su 83	88 su 88
n° mezzi con avm/totale mezzi	20 su 83	88 su 88

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

89,4% soddisfazione del Fattore Servizi aggiuntivi o bordo e nelle autostazioni

SERVIZI PRM

Servizi specifici mezzi attrezzati

Standard	Standard obiettivo
45 su 83	50 su 88

CONFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

Climatizzazione

	Standard	Standard obiettivo
- n. bus climatizzati/ n. totale bus	83/83	88/88

Modalità di rilevazione: base dati aziendale + monitoraggio

Distanza fra fermate

	Standard	Standard obiettivo
m. distanza media fra le fermate	899,87	899,87

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

91% soddisfazione del Fattore Comfort

Sito internet

	Standard	Standard obiettivo
presenza sito internet	si	si

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Servizio informazioni telefonico

	Standard	Standard obiettivo
orario del servizio	lun/ven 9,00/18,00	lun/ven 9,00/18,00
informazioni (n°verde)	sab 9,00/13,00	sab 9,00/13,00

Modalità di rilevazione: Contratto

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Mezzi attrezzati

	Standard	Standard obiettivo
n° autobus con ausili per non vedenti/totale autobus	31 su 83	38 su 88

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

82,9% soddisfazione del Fattore PRM

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Diffusione orari e dispositivi

	Standard	Standard obiettivo
copie orario e cartine diffuse annualmente	150	400
presenza orari sul sito internet	si	si

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Correttezza e cortesia

	Standard	Standard obiettivo
% reclami su comportamento/numero totale reclami	0,0%	0,0%

Modalità di rilevazione: Numero verde regione e reclami aziende

Riconoscibilità

	Standard	Standard obiettivo
- % personale dotato di		

Orario in palina

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

cartellino/totale personale	100%	
	100%	

paline con orario /totale paline	100%	100%
-------------------------------------	------	------

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Tempestività

	Standard	Standard obiettivo
avvisi al pubblico variazioni programmate del servizio	87%	90%

con almeno 7 gg di preavviso

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Segnalazioni emergenze

	Standard	Standard obiettivo
mezzi con dispositivi emer-	100%	100%

genza a bordo

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

91,4% soddisfazione del Fattore
Informazioni alla
clientela

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

97,6% soddisfazione de Fattore Aspetti
Relazionali

LIVELLO SERVIZIO COMMERCIALE
E FRONT-OFFICE

Punti vendita sul territorio

	Standard	Standard obiettivo
N° punti vendita /estensione rete	1 ogni 5 km	1 ogni 5 km
punti vendita/comuni serviti	5 per ogni Comune	6 per ogni Comune

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Emettitrici automatiche

	Standard	Standard obiettivo
punti vendita con biglietteria automatica/n° punti vendita	0,00%	0,00%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Vendita biglietti a bordo

	Standard	Standard obiettivo
corse con vendita a bordo/ totale corse	100,00%	100,00%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

Tempi di attesa risposta a reclami

	Standard	Standard obiettivo
gg. tempo massimo di risposta a reclami	10	10

Modalità di rilevazione: Monitoraggio su reclami numero verde e reclami aziendali

98% soddisfazione del Fattore Livello Servizio commerciale e Front Office

INTEGRAZIONE MODALE

Coincidenze

	Standard	Standard obiettivo
n° punti di fermata attrezzati per l'intermodalità/ n° totale punti di fermata	0,40%	0,70%
n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	10,0%	12,0%

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

85% soddisfazione de Fattore Intermodalità

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Dispositivi

	Standard	Standard obiettivo
mezzi con motore Euro 0	0	0
mezzi con motore Euro 1	0	0
mezzi con motore Euro 2	1	0
mezzi con motore Euro 3	5	2
mezzi con motore Euro 4	3	2
mezzi con motore Euro 5	1	1
mezzi con motore Euro 6	73	75
mezzi metano/totale mezzi	0	0
mezzi elettrici/totale mezzi	0	4

Modalità di rilevazione: base dati aziendale

91,4% soddisfazione del fattore Attenzione all'ambiente



CERTIFICAZIONI ISO 9001:2015 - SA 8000 - ISO 14001

In base a quanto previsto dal Contratto di servizio stipulato da colbus con la Città Metropolitana di Firenze, **Mas + e At S.p.A.** sono in possesso delle Certificazioni:



Sistema Qualità ISO 9001:2015

Sicurezza SA8000

Sistema Ambientale ISO 14001:2015



TARIFFARIO COLBUS

Biglietto corsa semplice:

da 0 – a 10 Km € 1,50
da 10,1 – a 20 Km € 2,50
da 20,1 – a 30 Km € 3,00

Abbonamento Settimanale:

da 0 – a 10 Km € 13,00
da 10,1 – a 20 Km € 19,00
da 20,1 – a 30 Km € 22,00

Abbonamento Mensile Ordinario:

da 0 – a 10 Km € 30,00
da 10,1 – a 20 Km € 38,00
da 20,1 – a 30 Km € 48,00

Abbonamento Trimestrale Ordinario:

da 0 – a 10 Km € 78,00
da 10,1 – a 20 Km € 98,00
da 20,1 – a 30 Km € 120,00

Abbonamento Annuale Ordinario:

da 0 – a 10 Km € 258,00
da 10,1 – a 20 Km € 328,00
da 20,1 – a 30 Km € 405,00

Abbonamento Annuale STUDENTI:

da 0 – a 10 Km € 225,00
da 10,1 – a 20 Km € 290,00
da 20,1 – a 30 Km € 338,00

TITOLI DI VIAGGIO PER CIRCOLARI

corsa semplice Circolare flat € 1,50
abbonamento mensile E.30,00



