

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

(art. 26 della
Legge Regione Toscana
n° 42/98 e successive modifiche)

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Indice

PARTE PRIMA : PRESENTAZIONE DELLA CARTA

- | | |
|-------------------------------------|--------|
| 1. Riferimenti normativi | pag. 4 |
| 2. Principi ispiratori della carta | pag. 5 |
| 3. Finalità della carta | pag. 7 |
| 4. Elenco Associazioni degli utenti | pag. 9 |

PARTE SECONDA : IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

- | | |
|--|---------|
| 1. Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati | pag. 10 |
| 2. Soggetti erogatori | pag. 13 |

PARTE TERZA : DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

- | | |
|---|---------|
| 1. Struttura giuridica | pag. 18 |
| 2. Grafo della rete aziendale dei servizi di TP e relativi dati | pag. 20 |
| 3. Settori operativi e personale addetto | pag. 22 |
| 4. Logistica aziendale | pag. 23 |

PARTE QUARTA: L'OFFERTA COMMERCIALE

- | | |
|--|---------|
| 1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi | pag. 24 |
| 2. Servizio prenotazione | pag. 25 |
| 3. Il sistema tariffario | pag. 27 |
| 4. Acquisto dei titoli di viaggio | pag. 36 |
| 5. Trasporto bagagli | pag. 39 |
| 6. Trasporto animali | pag. 40 |
| 7. Servizio informazione | pag. 41 |

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Indice

PARTE QUINTA : LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

- | | |
|-----------------------------------|---------|
| 1. Doveri degli utenti | pag. 43 |
| 2. Sanzioni a carico degli utenti | pag. 44 |
| 3. Diritti degli utenti | pag. 47 |
| 4. Oggetti smarriti | pag. 48 |

PARTE SESTA : RELAZIONI CON L'UTENZA

- | | |
|---------------------------------------|---------|
| 1. Ufficio relazioni con il pubblico | pag. 49 |
| 2. Procedura dei reclami | pag. 51 |
| 3. Numero verde della Regione Toscana | pag. 52 |

PARTE SETTIMA : GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

- | | |
|--|---------|
| 1. Fattori di qualità, indicatori e standard | pag. 53 |
| 2. Indagini di customer satisfaction | pag. 56 |
| 3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi | pag. 62 |
| 4. Certificazione di qualità | pag. 63 |
| 5. Copertura assicurativa | pag. |
| 6. Osservatorio aziendale della qualità | pag. |

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte prima: presentazione della carta

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 luglio 1998, n. 42 "Norme per il trasporto pubblico locale", che all'articolo 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi deitrasporti sulla base dello schema adottato dalla Giunta regionale ;
- Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su ferro e suoi sostitutiviemanato con DPGR n. 9/R del 3 gennaio 2005 ;
- Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su gomma emanato con DPGR n. 9/R del 3 gennaio 2005 ;

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte prima: presentazione della carta

2. Principi ispiratori della carta

eguaglianza ed imparzialità

- L'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.
- L'azienda 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 presenta carta.

continuità

- L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.
- L'azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate.
- In caso di necessità l'azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.
- In caso di sciopero, l'azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte prima: presentazione della carta

2. Principi ispiratori della carta

trasparenza e partecipazione

- L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.
- L'azienda si impegna a istituire Uffici per la cura delle relazioni con il pubblico.
- 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 altresì a consultare le Associazioni degli utenti indicate nella presente carta, prima della adozione della carta dei servizi.
- 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

- L'azienda 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 e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte prima: presentazione della carta

3. Finalità della carta

La Carta costituisce per gli utenti:

strumento di conoscenza

In quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, 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 l'azienda, 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 in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

strumento di partecipazione

In quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti ;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte prima: presentazione della carta

3. Finalità della carta

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.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte prima: presentazione della carta

4. Elenco Associazioni degli utenti accreditate ai sensi dell'art. 3 della L.R. 1/2000

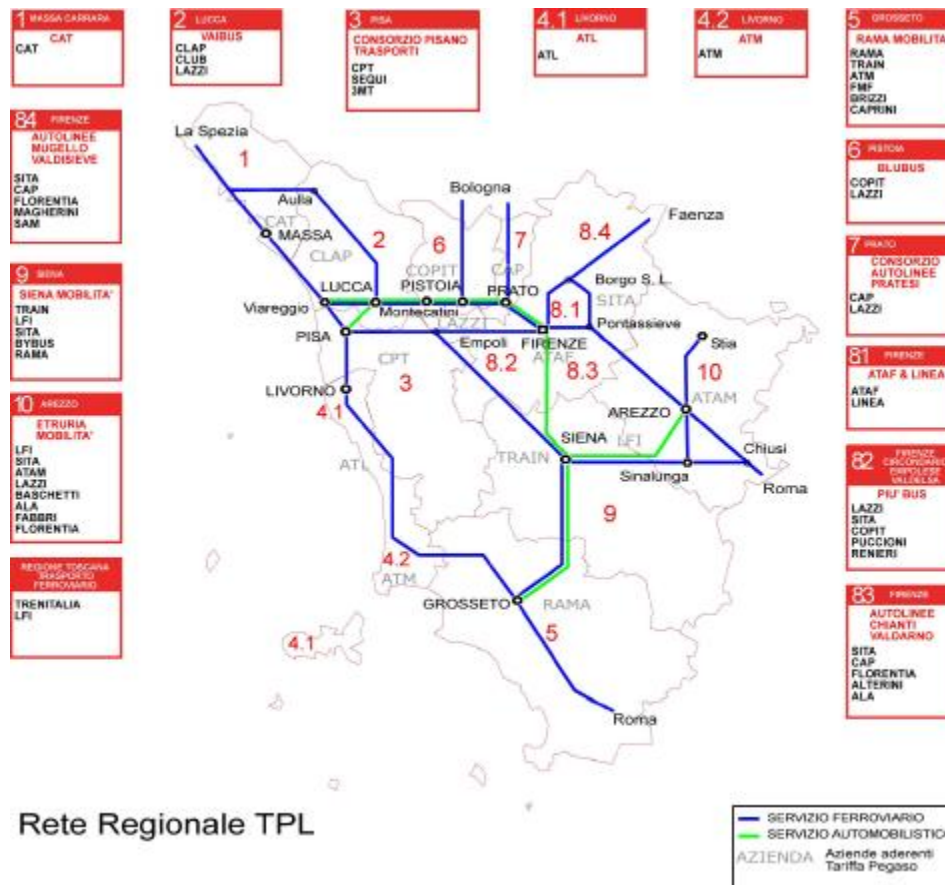
NOMINATIVO	INDIRIZZO	LOCALITA'	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PRESIDENTE/SEGRETARIO
C.R.C.U. Comitato Regionale Consumatori e Utenti	c/o Direz. Gen. Presidenza Giunta Regionale Via Cavour, 18	50129 Firenze	055/215370-4384865	055-264144	crcu@regione.toscana.it	Presidente Anna Rita Bramerini Vice Presidente Romeo Romei
ACU Toscana	Piazza Duomo, 10	54033 Carrara	0585/72110	0585/72110	associazione@acutoscana.it	Clara Gonneelli
Adiconsum Toscana	Via Ricasoli, 28	50122 Firenze	055/2676477	055/216180	adicons@dada.it	Grazia Simone
ADOC Toscana	Via L. Alamanni, 25	50123 Firenze	055/288188	055/264243	adoctosc@technet.it	Viviano Vecce
Adusbef	via Cittadella, 5	50144 Firenze	055/361935	055/3228095	info@adusbeftoscana.it	Caselli Giulio
CittadinanzAttiva Toscana	Via degli Asili, 35	57100 Livorno	0586/829553	0586/829553	cittadinanzattivatoscana@email.it	Adriano Amadei
Confconsumatori	Via G. Modena, 23	50121 Firenze	055/585564	055/585564	toscana@confconsumatori.it	Coordinatore reg. Marco Festelli c/o sede Grosseto
	sede amministrativa: via Ronchi, 24	58100 Grosseto	0564/418276	0564/427454		
Federconsumatori Toscana	Via Nazionale, 17	50123 Firenze	055/217195	055/280334	federconsumatori.toscana@dada.it	Romeo Romei
Lega Consumatori Acli	Piazza Toniolo, 4	56125 Pisa	050/913111	050/43094	info@legaconsumatoritoscana.it	Pino Staffa
Movimento consumatori	Corso Amedeo, 127	57125 Livorno	0586/892984	0586/208743	toscana@movimentoconsumatori.it	Benedetto Tuci
UNC (Un, Naz. Consumatori)	via P. A. Mattioli, 8	53100 Siena	0577/286600	0577/286600	uncsiena@libero.it	Laura Barberis
Codacons Toscana	Viale Talenti, 154	50142 Firenze	055/7398841	055/7398841	codacons.fi@tele2.it	Silvia Bartolini

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte seconda: il sistema regionale del trasporto pubblico locale

1. Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati

I servizi gestiti da CAP Scarl sono inseriti nel sistema regionale del trasporto pubblico qui di seguito rappresentato:



CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte seconda: il sistema regionale del trasporto pubblico locale

1. Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati

SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE SU GOMMA E SU FERRO ANNO 2005

SOGGETTI GESTORI		n°
	SCARL	11
	SOGGETTI UNICI	3
	LOTTI	14
	AZIENDE	32
	COMUNI	13*

*DA CARTA SERVIZI 2005

LUNGHEZZA DELLA RETE	
KM RETE GOMMA	22.700
KM RETE FERRO	1.562
PERCORRENZE	
AUTOBUS X KM GOMMA	119.890.869
TRENO X KM FERRO	19.895.003

ABITANTI TOSCANA		n°
	AL 01/01/2004 (DATI IRP)	3.566.071

BUS	ALIMENTAZIONE	n°
	DIESELELETTRICO	15
	ELETTRICO	47
	GASOLIO	2.846
	IBRIDO	13
	METANO / GPL	186
	TOTALE	3.107

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte seconda: il sistema regionale del trasporto pubblico locale

1. Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati

STRUTTURE	TOTALE	337
	TIPO	n°
	DEPOSITI	273
	RIFORMIMENTO	64
	MANUTENZIONE	55
	AUTOSTAZIONE	18
	CAPOLINEA ATTREZZATI	36
	CENTRI DIREZIONALI	47
	AGENZIE	50

PERSONALE	SETTORE	n°
	AMMINISTRAZIONE	516
	MANUTENZIONE	621
	MOVIMENTO	5130
	TOTALE	6267

Compenso ricevuto dai soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio

€186.492.271,49 dalla Regione Toscana

€ 26.585.317,99 dagli Enti Locali

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte seconda: il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2. Soggetti erogatori

I servizi di TPL indicati a pag. 10 sono effettuati da:

C.A.T. S.p.A.

Indirizzo direzione CAT Via Giovan Pietro 2 54031 Avenza (MS)

Sito internet www.catspa.it

Riferimenti URP Tel. 0585 / 852122 Tel. Ufficio

Numero Verde: 800223010

tel centralino Tel. 0585 / 85211

Vai Bus S.C. a R.L.

Indirizzo Viale Luporini 895 55100 Lucca

Sito internet www.vaibus.it

Riferimenti URP Tel. 0583 / 541239

Numero Verde: 800 602525

fax 0583 / 541240

e-mail: urp@vaibus.it oppure info@vaibus.it

Consorzi Pisano Trasporti

Indirizzo Piazza S. Antonio, 1 Via A. Bellatalla 1 56125 Pisa

Sito internet www.cpt.pisa.it

Riferimenti URP Tel. 050 / 500717; 050/505511

Numero Verde: 800 / 012773

Fax 050 / 505548

e-mail : puntocpt@cpt.pisa.it

Pagina web per contatti <http://www.cpt.pisa.it/callcenter.htm>

Mailing list su <http://www.cpt.pisa.it>

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte seconda: il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2. Soggetti erogatori

A.T.L. Az. Trasporti Livornese S.p.a.

Indirizzo Via Carlo Meyer 59 57127 Livorno

Sito internet www.atl.livorno.it

Riferimenti URP tel. 0586 / 847408

Numero verde 800 317709

Fax. 0586 / 847406

email: rel.esterne@atl.livorno.it

Pagina web per contatti <http://www.atl.livorno.it/informazione/urp/index.html>

A.T.M. S.p.A.

Indirizzo Via Leonardo da Vinci 13 57025 - Piombino (LI)

Sito internet www.atm.li.it

Riferimenti URP tel. 0565-260134 fax. 0565-34388

e-mail: relazioni.pubbliche@atm.li.it

Pagina web per contatti: <http://www.atm.li.it/reclami.asp>

newsletter: <http://www.atm.li.it/newsletter.asp>

R.A.M.A. Mobilità S.C.a R.L.

Indirizzo Via Topazio 12 58100 Grosseto

Sito internet www.griforama.it

Riferimenti URP 0564 / 475111 – 475223

Email urp@griforama.it

Fax 0564 / 475241

email: urp@griforama.it

Pagina web per contatti <http://www.griforama.it/it/informaz.htm>

newsletter: <http://www.griforama.it/it/newsletter.htm>

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte seconda: il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2. Soggetti erogatori

BLUBUS S.C.a R.L.

Indirizzo Via Filippo Pacini, 47 51100 Pistoia

Sito internet www.blusbus.it

Num. Verde 800 / 277825

Email info@blubus.it

Consorzio Autolinee Pratesi CAP S.C.a R.L.

Indirizzo Piazza Duomo 18 59100 Prato (PO)

Sito internet www.capautolinee.it

Riferimenti URP Tel. 0574 / 608235; 055/214637

Fax. 0574 / 42952; 055 / 292319

e-mail: puntocap-po@capautolinee.it

Pagina web per contatti <http://www.capautolinee.it/urp.html>

Siena Mobilità S.C.a R.L.

Indirizzo S.S. 73 LEVANTE n. 23 Loc. Due Ponti 53100 SIENA

Sito internet www.sienamobilità.it

Riferimenti URP tel. 0577 / 204111

Fax 0577 / 223896

e-mail: info@sienamobilità.it

Pagina web per contatti <http://www.sienamobilita.it/urp.html>

Etruria Mobilità S.C.a R.L.

Indirizzo Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo

Sito internet www.etruriamobilità.it

Riferimenti URP tel. 0575 / 39881

fax 0575 / 28414

e-mail: info@etruriamobilità.it

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte seconda: il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2. Soggetti erogatori

Ataf e Linea S.C.a.R.L.

Indirizzo Viale dei Mille, 115 50131 Firenze

Sito internet www.ataf-linea.it

Riferimenti URP 055/5650640

Fax 055/5650648

A.T.A.F. spa

Indirizzo Direzione generale Viale dei Mille, 115 50131 Firenze

Sito internet www.ataf.net

Riferimenti URP tel. 800424500

fax 055 / 5650209

Email segreteria@ataf.fi.it

Servizio Informazione Box Ataf Terminal Piazza Stazione - lato P.zza Adua 50123 Firenze

LI-NEA S.p.a.

Indirizzo Via I. Newton 45/49 50018 Scandicci (FI)

Sito internet www.li-nea.it

Riferimenti URP Numero Verde: 800449910

Fax 055 / 7355777

Email info@li-nea.it

Autolinee Mugello Val di Sieve S.C.a.R.L.

Indirizzo Viale dei Cadorna 105 50129 Firenze

Sito internet www.amvbus.it

Riferimenti URP 055/4782236

Numero Verde: 800 / 373760

Fax. 055 / 4782253

Email clienti.toscana@sitabus.it

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte seconda: il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2. Soggetti erogatori

Autolinee Chianti Valdarno S.C.a.R.L.

Indirizzo Viale dei Cadorna 105 50129 Firenze

Sito internet www.acvbus.it

Riferimenti URP 055 / 4782236

Numero Verde: 800 / 373760

Fax 055 / 4782253

Email clienti.toscana@sitabus.it

Più Bus S.C.a.R.L.

Indirizzo Piazza Minzoni Don Giovanni, 16 - 50053 Empoli (FI)

Sito internet <http://www.piubus.it/>

Riferimenti URP 0571 537062

E mail urp@piubus.it

TRENITALIA

Indirizzo Viale Spartaco Lavagnini, 58 50129 Firenze

Sito internet www.trenitalia.it

Riferimenti URP Tel. 055 / 2353260 – 2353829 – 2353320

Fax 055 / 2352293

Email rapclientela.to@trenitalia.it

Pagina web per contatti http://reclami-e-suggerimenti.trenitalia.com/Area_Clienti/It/RecAnagrafica.aspx

servizio informazioni di Trenitalia via SMS

La Ferroviaria Italiana TFT

Indirizzo Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo

Sito internet <http://www.trasportoferroviariotoscano.it>

Email reclami@trasportoferroviariotoscano.it

Pagina web per contatti <http://www.trasportoferroviariotoscano.it/prenotazioni.asp>

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte terza: descrizione dell'azienda

1. Struttura giuridica

organo cui spetta la rappresentanza legale

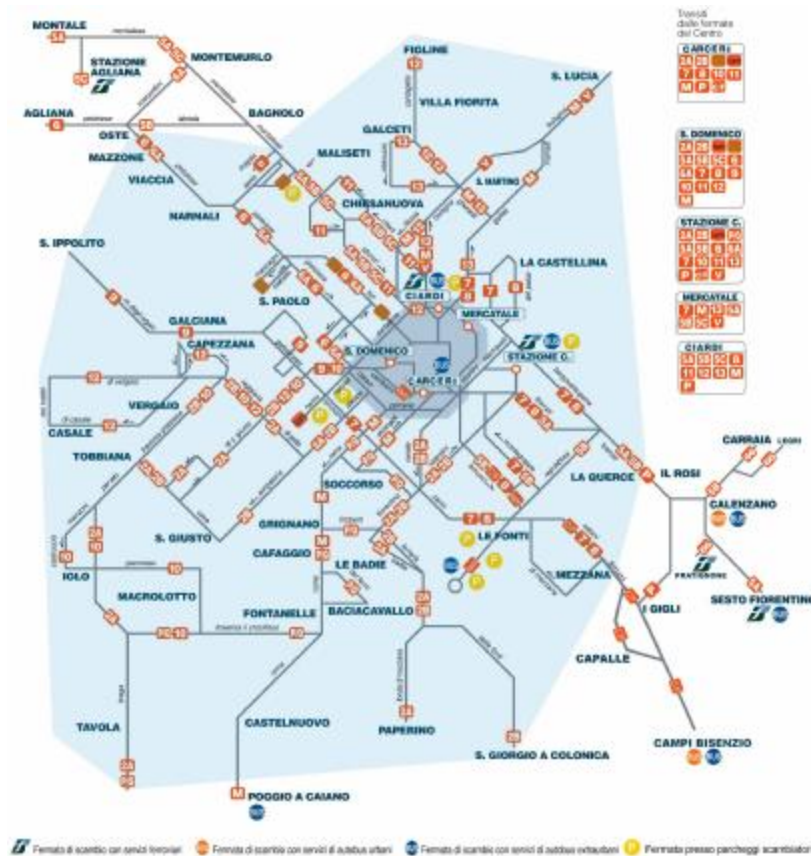
Presidente Dott. Alberto Banci

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte terza: descrizione dell'azienda

2. Grafo della rete aziendale dei servizi di TPL e relativi dati

Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico



Mappa linee urbane



Mappa autolinee extraurbane

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI Parte terza: descrizione dell'azienda

2. Grafo della rete aziendale dei servizi di TPL e relativi dati

Dati relativi all'anno 2005

area servita: kmq 380 circa

lunghezza della rete: km. 478

percorse: Autobus/Km. 46.661

posti offerti nel giorno feriale medio estivo n. 126.120

posti offerti nel giorno feriale medio invernale n. 144.350

passengeri annui trasportati: n. 12.727.004

Compenso ricevuto dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio:

€ 1.1176.906 dalla Regione

€ 13.129.936 dagli Enti Locali

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte terza: descrizione dell'azienda

3. Settori operativi e personale addetto

Dati relativi all'anno 2005

Organico delle società C.A.P. Società Cooperativa di Prato e F.Ili Lazzi S.p.A. di Firenze che costituiscono C.A.P. S.C.a.R.L.

C.A.P. Società Cooperativa	personale addetto
Settore movimento	totale addetti n. 308
Settore amministrazione	totale addetti n. 29
Settore Manutenzione	totale addetti alla manutenzione n. 34
Totale addetti dell'azienda: n. 371	

F.Ili Lazzi S.p.A	personale addetto
Settore movimento	totale addetti n. 278
Settore amministrazione	totale addetti n. 30
Settore Manutenzione	totale addetti alla manutenzione n. 41
Totale addetti dell'azienda: n. 349	

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte terza: descrizione dell'azienda

4. Logistica aziendale

Dati relativi all'anno 2005

autobus utilizzati: n. 190 di cui

n. 77 Autobus urbani,

n. 11 Autobus suburbani,

n. 102 Autobus interurbani,

e di cui

n. 56 Autobus da 0 a 3 anni di età

n. 61 Autobus da 3 a 8 anni di età

n. 37 Autobus da 8 a 15 anni di età

n. 36 Autobus con più di 15 anni di età

depositi n.:5

autostazioni: Prato, p.zza Stazione Centrale

Firenze. Largo Alinari, 11

Firenze, piazza Auda

fermate attrezzate (con pensilina) n. 115

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

1.servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

Anno 2005

servizi di linea a frequenza: Km. Anno 1.442.447

servizi di linea ad orario fisso: Km. Anno 6.816.517

servizi a domanda: servizio non offerto

servizi attrezzati per disabili

Dall'iniziativa "*Per un diritto alla mobilità di tutti i cittadini*", promossa dalle società CAP e Lazzi di Firenze, dalle Province di Firenze e di Prato, dai Comuni di Firenze, Prato e Campi Bisenzio, è nato il servizio sulla linea Prato-Campi Bisenzio-Firenze riservato a persone con ridotta capacità motoria.

La linea in questione, grazie all'inserimento in servizio di moderni autobus adibiti al trasporto di persone portatrici di handicap (pianale superibassato, pedana estraibile, sistema ancoraggio delle carrozzelle, cartelli indicatori di precorso) ed alla predisposizione di fermate attrezzate, ad orari e fermate determinate, diventa accessibile ad altre fasce di utenza, dando attuazione al principio della "mobilità come diritto di tutti"

Questa iniziativa rappresenta una prima fase di un progetto, aventi le finalità di coinvolgere altre aziende di trasporto pubblico ed altre Amministrazioni provinciali, comunali e regionali.

Il servizio necessita di prenotazione da effettuare al numero verde della CAP  con almeno un'ora di anticipo rispetto all'orario di partenza della corsa interessata.

Prenotazioni: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00. Sabato dalle 8.30 alle 12.30

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

2. Servizio a prenotazione

Servizio Pronto Bus: è un servizio di autobus a prenotazione telefonica;

Come fare la prenotazione: telefonando al

NUMERO VERDE



(la chiamata è gratuita)

Il prezzo del Pronto Bus: il costo del servizio è uguale a quello di linea, sia per i biglietti che per gli abbonamenti.

Per informazioni: chiamare il numero verde Pronto Bus 800-063840.

Pronto Bus per l'Ospedale di Prato:

Servizio Serale – uscita visite Ospedale di Prato: si effettua tutti i giorni con partenza alle ore 21.15 e consente il collegamento dall'ospedale con tutto il territorio del Comune di Prato.

Prenotazioni: dal lunedì al sabato con orario 8.30 - 12.30 e 14.00 - 19.00, la domenica con orario 14.00 - 19.00, indicando il giorno e la località di destinazione. ***Da dove si parte:*** la fermata di partenza è situata in via Cavour, lato edicola. Presso questa fermata è presente il personale CAP autolinee che indicherà l'autobus opportuno per la destinazione prescelta. La fermata di arrivo può essere una qualsiasi fra le tante dislocate all'interno del territorio del Comune di Prato e più vicina alla località richiesta.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

2. Servizio a prenotazione

Pronto Bus per il Comune di Carmignano

Servizio in funzione sul territorio dei comuni di Carmignano e Poggio a Caiano per i collegamenti da e per Bacchereto, Poggio alla Malva e Artimino, dal lunedì al venerdì dalle 9.45 alle 12.15. *Prenotazioni:* E' possibile prenotare il servizio dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 15.30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Devono essere indicate le fermate di partenza e di arrivo scelte fra quelle situate nei comuni di Carmignano e di Poggio a Caiano; è necessario che una delle due fermate si trovi nella zona di Bacchereto, di Poggio alla Malva o di Artimino. Inoltre deve essere indicato l'orario approssimativo della partenza e dell'arrivo. Le prenotazioni si possono fare per la settimana in corso e per quella successiva. E' inoltre possibile prenotare anche il giorno stesso, con almeno un'ora di anticipo dall'inizio della corsa richiesta, se questa è conciliabile con il servizio già programmato, vi sarà data immediatamente la conferma.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

Anno 2005

1a. titoli di viaggio integrati

Sistema tariffario integrato per le autolinee del bacino provinciale pratese "Il biglietto ti dà di più":

Si tratta di un sistema tariffario per le linee extraurbane del bacino pratese e di alcuni Comuni limitrofi istituito con l'intento di essere più flessibile e più economico e di dare più opportunità a chi si sposta utilizzando l'autobus. L'intero territorio è stato diviso in 18 aree parzialmente sovrapposte, all'interno delle quali sono indicate le località di riferimento e di calcolo della tariffa. La tariffa si calcola contando il numero di aree attraversate per spostarsi tra le località desiderate, facendo attenzione a scegliere il numero di aree minimo a cui corrisponde la tariffa più conveniente.

Con i biglietti di area a tempo ci si può muovere liberamente all'interno dell'area scelta per il tempo di validità del biglietto. Con i biglietti di corsa semplice ci si può muovere attraverso più aree dalla località di partenza a quella di arrivo utilizzando qualsiasi autobus e in un tempo massimo uguale a quello indicato sul biglietto. Il prezzo si calcola individuando le due aree che contengono le località di partenza e di arrivo e contando il numero di aree attraversate per collegarle.

Con l'abbonamento ci si può spostare nel periodo di tempo di validità (settimana, mese, etc.), all'interno delle aree scelte, indipendentemente dal percorso e dalla linea utilizzata.

L'accesso alla Rete Urbana di Prato è gratuito per i percorsi che comprendono come arrivo o partenza l'area Urbana Prato-10.

Questo sistema tariffario non viene applicato alle seguenti linee: linea F Prato - Firenze e linea C/F Prato - Campi - Firenze; linea P/F Carmignano - Poggio a Caiano - Firenze.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

Sistema tariffario PEGASO

La Regione Toscana ha istituito un abbonamento unico che integra il trasporto su gomma e rotaia a livello Regionale, che consente quindi di poter accedere sullo stesso percorso, sulle linee ferroviarie regionali, sulle autolinee regionali e sul servizio urbano delle località di partenza e/o di destinazione. Il nuovo sistema tariffario, denominato "Pegaso", interessa 14 aziende di trasporto, due su rotaia e 12 su gomma, fra cui vi è anche la CAP per il servizio urbano e la linea extraurbana Prato-Firenze via autostrada, e permette di spostarsi, in una determinata tratta, lasciando la possibilità di scegliere fra autobus urbano, extraurbano e treno.

Per il momento, il sistema tariffario è valido per gli spostamenti medio-lunghi, fra province, ma è prevista l'estensione ad ogni tipo di percorso.

Per accedere al sistema Pegaso è necessario di munirsi di un'apposita card, dalla validità di tre anni, richiedibile presso le agenzie viaggiatori delle aziende di trasporto pubblico partecipanti all'iniziativa (CAP, FS, LFI, LAZZI, RAMA, SITA, TRA-IN, ATAF, ATAM, ATL, CAT, CLAP, COPIT, CPT)

Per esempio, se ci si deve spostare da Prato a Firenze, con Pegaso si può scegliere fra il servizio svolto dalla CAP e dalla Lazzi sulla linea Prato-Firenze ed il treno, con la possibilità di inserire nell'abbonamento anche le linee urbane di Firenze e quelle di Prato e risparmiando il 20% circa sul costo totale dei singoli abbonamenti.

Carta turistica Iris Ticket

Iris Ticket è un biglietto unico che dà l'accesso a tutti i mezzi di trasporto urbani ed extraurbani in tutto il territorio delle province di Prato e di Firenze. Il biglietto Iris Ticket è valido per gli autobus urbani, extraurbani e per i treni interregionali, regionali e diretti (nelle tratte interne alle province di Prato e Firenze).

Iris Ticket può essere utilizzato all'interno delle province di Prato e Firenze con i seguenti vettori: CAP (con esclusione della linea Siena-Prato-Montemurlo), TRENITALIA, LAZZI, SITA, ATAF (con esclusione della navetta per l'aeroporto Vespucci), COPIT, ALTERINI AUTOSERVIZI, AUTOSERVIZI MARRADI, FLORENTIA BUS, LI NEA, MAGHERINI, RENIERI BUS, PUCCIONI BUS, A.L.A.)

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

Tessera Praticard

La Cap, con l'obiettivo di sviluppare servizi integrati di trasporto collettivo, ha attivato, già dal 1992, un sistema di integrazione tariffaria, tecnologicamente innovativo, per il pagamento della mobilità funzionante con tessera Praticard.

Si tratta di un borsellino elettronico che permette il pagamento di tutti i servizi di trasporto urbano ed extraurbano gestiti dalla ns. azienda e che include anche il pagamento della sosta nei parcheggi a barriera e con parcometro controllati dalla società S.G.M. nel comune di Prato, con un'unica carta, denominata Praticard.

La gestione di tale tessera prevede un'architettura complessa, che si struttura in un sistema centrale ed in sistemi periferici dei dati monetici e di traffico e per l'emissione, inizializzazione e ricarica delle tessere a microprocessore.

Il rilascio e l'avvaloramento iniziale, così come quelli successivi, della tessera Praticard può essere fatto presso le biglietterie di Prato, piazza Duomo, 16 e piazza Stazione, a Firenze, Largo Alinari, 9, e presso le agenzie della Cariprato.

In allegato: tariffario in vigore al 30-04-2006

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

1.b. titoli di viaggio aziendali

Il sistema tariffario è di tipo convenzionale - cartaceo - e su tessera Praticard - un sistema di pagamento della mobilità funzionante con tessera a microprocessore, vedi "Tessera Praticard".

Sistema tariffario urbano: sono previste le seguenti tipologie di titoli di viaggio, validi nel territorio urbano del Comune di Prato:

- biglietto a tempo, valido per 70 minuti dal momento della convalidazione;
- biglietto giornaliero, valido il giorno della convalidazione;
- biglietto giornaliero per la linea LAM, valido il giorno della convalidazione;
- biglietto "famiglia", valido per 75 minuti dal momento della convalidazione, acquistabile solo con la "tessera famiglia";

- abbonamento settimanale di rete integrativo dell'abbonamento extraurbano: titolo di viaggio da abbinare all'abbonamento di tipo extraurbano, sia settimanale, che mensile, che trimestrale, valido sull'intera rete urbana, per sei giorni, con obbligo di indicare un giorno di non utilizzo;
- abbonamento settimanale scolastico: riservato agli studenti delle scuole medie inferiori del Comune di Prato, con tariffazione agevolata, vendibile solo per i mesi di settembre e giugno;

- abbonamento mensile di rete, valido tutti i giorni, con durata mese solare;
- abbonamento mensile personale per la linea LAM: valido tutti i giorni, con durata mese solare;
- abbonamento mensile impersonale per la linea LAM: per più persone, da usarsi singolarmente, valido tutti i giorni, con durata mese solare;

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

- abbonamento mensile di rete "famiglia", valido tutti i giorni, con durata mese solare, acquistabile solo con la "tessera famiglia";
- abbonamento mensile "famiglia" per la linea LAM, valido tutti i giorni, con durata mese solare, acquistabile solo con la "tessera famiglia";
- abbonamento mensile riservato agli studenti delle scuole medie inferiori del Comune di Prato, con tariffazione agevolata, valido tutti i giorni, con durata mese solare;
- abbonamento mensile di rete integrativo dell'abbonamento extraurbano: titolo di viaggio da abbinare all'abbonamento di tipo extraurbano sia mensile, che trimestrale, valido sull'intera rete urbana, tutti i giorni, con durata mese solare;
- abbonamento mensile di tratta integrativo dell'abbonamento extraurbano: titolo di viaggio da abbinare all'abbonamento di tipo extraurbano, sia mensile, che trimestrale, valido su un percorso urbano predefinito, tutti i giorni, con durata mese solare;

- abbonamento trimestrale valido sull'intera rete urbana, tutti i giorni, dal primo giorno del mese di inizio del trimestre per il quale è stato rilasciato, per mesi vincolati (settembre, ottobre, novembre; dicembre, gennaio, febbraio; marzo, aprile, maggio; giugno, luglio, agosto)

- abbonamento annuale, valido 12 mesi dal momento dell'obliterazione.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

Sistema tariffario extraurbano: sono previste le seguenti tipologie di titoli di viaggio, validi per la tratta per cui sono stati rilasciati:

- biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa;
- abbonamento settimanale;
- abbonamento mensile, valido tutti i giorni, con durata mese solare;
- abbonamento trimestrale, valido tutti i giorni, dal primo giorno del mese di inizio del trimestre per il quale è stato rilasciato; viene rilasciato a mesi vincolati (settembre, ottobre, novembre; dicembre, gennaio febbraio; marzo aprile, maggio; giugno, luglio, agosto).

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

Tesserino di riconoscimento

Per l'acquisto degli abbonamenti urbani mensili di rete, degli abbonamenti mensili LAM (personale ed impersonale), dell'abbonamento trimestrale urbano su tessera Praticard e dell'abbonamento annuale urbano non è obbligatorio il tesserino per abbonamenti. E' comunque necessario accompagnare detti abbonamenti con un documento d'identità con foto in corso di validità.

Tesserino per abbonamenti: è necessario possedere la tessera di riconoscimento, per l'acquisto degli abbonamenti urbani ed extraurbani, con esclusione di quelli sopra indicati e dei titoli "famiglia", che viene rilasciata dalle biglietterie aziendali, con la presentazione di una fotografia e di un documento di riconoscimento.

Esistono inoltre tesserini per il rilascio degli abbonamenti scolastici per gli studenti delle scuole medie inferiori del Comune di Prato. E' necessario presentare, oltre a quanto sopra, un certificato di iscrizione alla scuola di appartenenza.

Tessera famiglia: viene rilasciata ad almeno un genitore ed un figlio minore ed è necessaria per l'acquisto dei titoli "famiglia"; bisogna compilare un'autocertificazione nella quale si dichiara la composizione del nucleo familiare, con la presentazione di una fotografia per ogni componente della famiglia. La tessera deve sempre accompagnare l'abbonamento valido al momento dell'utilizzo.

In allegato: tariffario in vigore al 30-04-2006

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

1.c. titoli di viaggio agevolati per particolari categorie di utenti

Sistema tariffario agevolato riservato a particolari categorie di utenti (L.R.T. 100/98): La Regione Toscana ha previsto un particolare regime tariffario, con titoli di viaggio specifici e forti agevolazioni tariffarie, per alcune categorie di cittadini. L'acquisto di tali titoli di viaggio è subordinato al rilascio di una tessera regionale, per ottenere la quale abbisogna appartenere alle categorie sopra accennate o rientrare in una specifica fascia di reddito.

Le categorie sono:

- invalidi civile e di lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- soggetti privi della vista e sordomuti di cui agli artt. 6 e 7 della L. n.482 del 02-04-68;
- persone handicappate gravi, ai sensi degli artt. 3 e 4 della L. n° 104 del 03-02-92 ;
- invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alla L. n° 406 del 28-03-68, L. n° 18 del 11-02-80, L. N° 508 del 21-11-88 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. n° 289 del 11-10-90;
- mutilati ed invalidi di guerra e di servizio;
- Cavalieri di Vittorio Veneto e perseguitati politici, antifascisti o razziali riconosciuti, gli ex deportati civili militari nei campi di sterminio nazisti, i titolari del diploma di onore al combattente per la libertà d'Italia;
- Cittadini di età superiore ai 65 anni che risultino:
 - 1. 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 L. n° 140 del 15-04-85 e successive modificazioni;

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

3. Il sistema tariffario

2. coniugati, con reddito personale del richiedente non superiore a quello indicato nel punto 1. e reddito annuale di coppia non superiore a 2,5 volte il medesimo limite, ovvero con reddito personale del richiedente superiore a quello indicato al punto 1. e reddito di coppia non superiore al doppio del medesimo limite.

I titoli di viaggio agevolati sono:

- biglietto urbano di corsa semplice giornaliero
- biglietto extraurbano per percorsi inferiori a 50Km, A/R
- biglietto extraurbano per percorsi superiore a 50Km, A/R
- abbonamento urbano annuale
- abbonamento extraurbano annuale per percorsi inferiori a 50Km,
- abbonamento extraurbano annuale per percorsi superiore a 50Km,
- abbonamento urbano ed extraurbano annuale per percorsi inferiori a 50Km,
- abbonamento urbano ed extraurbano annuale per percorsi superiore a 50Km

Sono possibili ulteriori riduzioni tariffarie per tutti i soggetti beneficiari della L.R.T. 100/98 che non superino i limiti di reddito previsti per i cittadini over 65 anni.

In allegato: tariffario in vigore al 30-04-2006

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

4. Acquisto dei titoli di viaggio

Anno 2005

Agenzie viaggiatori:

Indirizzo	Orario apertura
Prato, Piazza Duomo, 17, tel. 0574/608218-19, fax 0574/608229	Lunedì-venerdì: ore 8:00-12:00 ore 16:00-19:00 Sabato: ore 8:00-12:00 Gli ultimi due giorni ed primi due giorni del mese (esclusi i giorni festivi): ore 7:00-19:00
Prato, Piazza Stazione tel. 0574/608235	Giorni feriali e festivi ore 6:00-20:00
Firenze, Largo Alinari, 9, tel. 055/214637	Giorni feriali e festivi ore 6:40-20:00
Firenze, piazza Stazione, 3/R ang. piazza Adua tel. 055 215155 fax 055 284477	Giorni feriali ore 6:10-20:15 Giorni festivi ore 7:00-19:20

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

4. Acquisto dei titoli di viaggio

Ulteriori punti vendita:

Punti vendita dei titoli di viaggio C.A.P. S.C.a R.L.: n.ro 537

Categoria merceologica	numero	orario indicativo di apertura
Alimentari	56	ore 7:00-13:00; ore 17:00-19:30
Bar	195	ore 6:00-20:00
Caffé	31	
Circolo	43	
Pasticceria	9	
Tabacchi	94	ore 7:00-20:00
Edicola	83	ore 6:30-13:00; ore 16:30-19:30
Cartoleria	26	ore 9:00-13:00; ore 15:30-19:30

L'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio, suddiviso per categoria merceologica e completo degli indirizzi, è riportato in allegato alla presente carta dei servizi dei trasporti, che è consultabile presso tutte le agenzie viaggiatori e presso le sedi della C.A.P. S.C.a R.L.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

4. Acquisto dei titoli di viaggio

Vendita a bordo dei mezzi:

Gli utenti sprovvisti di biglietto, in casi eccezionali, potranno regolarizzarsi acquistando, all'inizio della corsa, dall'autista un titolo di corsa semplice, comprensivo di una maggiorazione tariffaria (L.R. 58/95). Tale biglietto deve essere regolarmente convalidato in macchina.

E' necessario salire dalla porta anteriore, muniti di denaro contato.

La vendita a bordo dei biglietti è effettuata nell'orario di esercizio della linea.

In allegato: tariffario in vigore al 30-04-2006

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

5. Trasporto bagagli

Anno 2005

BAGAGLIO APPRESSO

E' consentito al passeggero di trasportare gratuitamente due bagagli di peso complessivo non superiore a 10 kg. e non eccedenti le misure di cm. 50X30X25. Il prezzo di trasporto del bagaglio non in franchigia deve essere pagato all'atto della partenza, secondo le tariffe in vigore. Il bagaglio appresso potrà essere caricato nell'apposita bauliera dell'autobus, su richiesta del passeggero.

L'Azienda non risponde del bagaglio appresso che venga lasciato dal proprietario nell'autobus.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei Viaggiatori.

Il bagaglio deve rimanere presso il passeggero esclusivamente sotto la sua custodia: il passeggero risponde altresì dei danni che lo stesso dovesse eventualmente arrecare alle persone o all'autobus.

SERVIZIO SPEDIZIONI BAGAGLI E COLLI

La C.A.P. S.C.a R.L. esegue inoltre un accurato servizio di trasporto celere di colli e bagagli non appresso da e per le località da essa servite.

Su qualunque pacco spedito deve risultare chiaramente il nome e l'indirizzo sia del mittente che del destinatario. Trascorsi dieci giorni dalla data di spedizione, l'Azienda declina ogni responsabilità sui pacchi non ritirati.

L'Azienda non risponde di eventuali reclami riflettenti disservizi dei trasporti bagagli, quando non vengono accompagnati dallo scontrino o dal biglietto comprovante il trasporto avvenuto ed il relativo pagamento.

In allegato: tariffario in vigore al 30-04-2006

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

6. Trasporto animali

Anno 2005

All'interno del veicolo è ammesso il trasporto dei seguenti animali:

- animali di piccola taglia in idonei contenitori (dalle dimensioni massime di cm 50x30x30) e cani, sempre di piccola taglia, muniti di museruola e di guinzaglio. Ogni passeggero potrà portare con sé gratuitamente un solo animale di queste dimensioni;
- per gli altri animali è ammesso il trasporto, sempre dentro apposite gabbie e contenitori, dalle dimensioni massime di cm 40x60x80, per i quali dovrà essere pagata una tariffa pari al biglietto ordinario stabilito per i Viaggiatori.

E' fatto espresso divieto di trasporto di qualsiasi altra specie di animali che possano in qualche modo recare danno o molestia agli altri Viaggiatori.

Sono esclusi dal pagamento del biglietto i cani accompagnatori dei non vedenti.

Ove l'animale insudici o deteriori il mezzo durante il trasporto, la persona che l'accompagna è tenuta a risarcire il danno.

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto delle norme sopracitate comporta l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza senza nessun diritto di rimborso del biglietto pagato.

Il trasporto degli animali può essere rifiutato in caso di notevole affollamento dei veicoli, con esclusione dei cani accompagnatori dei non vedenti.

In allegato: tariffario in vigore al 30-04-2006

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

7. Servizio Informazione

Punti informazione:

informazioni all'utenza: gli uffici informazioni, presso le agenzie viaggiatori CAP, sono aperti nell'orario indicato nel capitolo 4, parte quarta. Forniscono tutte le informazioni relative al servizio ed alle tariffe in vigore. Tre volte l'anno viene pubblicata la guida degli orari per l'esercizio invernale, estivo e per il mese di agosto, sia per linee urbane che per quelle extraurbane.

Oltre a quanto sopra, sono previsti, ogni qualvolta intervengono variazioni permanenti o l'istituzione di nuovi servizi, ulteriore materiale informativo ritenuto necessario per un corretto ed agevole utilizzo del mezzo di trasporto pubblico. L'informazione all'utenza è strutturata in maniera tale da essere il più possibile di facile comprensione, ponendo la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente. Presso le biglietterie di Prato, piazza Stazione Centrale e Firenze, Largo Alinari è attivo un servizio di consegna degli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus, al quale il cliente dovrà rivolgersi a partire da 48 ore dopo lo smarrimento.

Informazioni sugli orari di passaggio e sul percorso della linea sono riportate anche alla maggior parte delle fermate.

Informazione sui veicoli: su tutti i veicoli urbani sono affissi in modo visibile dall'esterno il numero della linea sul frontale e sul retro e la direzione della corsa, identificata mediante il capolinea, e l'indicazione sul parabrezza se si tratta di corsa particolare - deviata, limitata, ecc - All'interno dell'autobus si trovano informazioni relative:

- al percorso della linea con l'indicazione delle principali fermate e delle interconnessioni con gli altri mezzi di trasporto pubblico;
- alle condizioni di viaggio, con specifica delle tipologie tariffarie in corso, le modalità di convalida dei titoli di viaggio e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti;

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quarta: l'offerta commerciale

7. Servizio Informazione

- al numero telefonico del servizio di informazione aziendale ed al numero verde che la Regione Toscana ha predisposto dal 10 maggio 1999 per la gestione dei reclami.

Inoltre vengono affissi avvisi recanti le variazioni rilevati sulle modalità di erogazione del servizio, quali variazioni di esercizio, di percorsi della linea, modifiche della rete, variazioni di tariffe ecc.

Organi di informazione: per completare la diffusione dell'informazione sul servizio erogato, ogni qualvolta vi siano significative variazioni della rete, vengono predisposte campagne informative, che interessano anche gli organi di informazione locale, quali quotidiani, emittenti televisive, ecc.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quinta: le condizioni di viaggio

1. Doveri degli utenti

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale, ai sensi del disposto della L.R.T. n° 42/98 art. 25, comma 1 e comma 2, nonché della normativa nazionale in materia, sono tenuti ad attenersi ai seguenti obblighi, oggetto di specifiche sanzioni:

- a) munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale di vigilanza;
- b) occupare un solo posto a sedere;
- c) rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- d) non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- e) non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Le sanzioni di cui all'articolo 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 malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;
- f) non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- g) 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;
- h) non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- i) rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- j) non fumare;
- k) non gettare alcun oggetto dai veicoli.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quinta: le condizioni di viaggio

2. Sanzioni a carico degli utenti

SANZIONE PER LA VIOLAZIONE DELLE NORME SUI TITOLI DI VIAGGIO E DEGLI OBBLIGHI CUI DEVONO ATTENERSI GLI UTENTI

I Viaggiatori sprovvisti di documenti di viaggio ovvero muniti di documenti di viaggio non valido o scaduto sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria (Art. 25 comma 1 L.R.T. 42/1998). La sanzione in forma minima è pari a € 40, se pagata immediatamente o entro 5 giorni dalla data di contestazione o notifica. Se il pagamento della sanzione avviene dopo il 5° giorno ed entro il 60° giorno, viene applicata la sanzione in forma ridotta pari a € 80. A tale importo deve essere aggiunto il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria.

Agli utenti sprovvisti di titoli di viaggio che, entro i cinque giorni successivi all'accertamento, presentino alle biglietterie aziendali l'abbonamento personale regolarmente validato in data antecedente a quella dell'accertamento, viene annullata la sanzione elevata al momento dell'accertamento. Non sono assoggettabili a tale regime gli abbonamenti di tipo impersonale e quelli "famiglia".

Gli utenti sprovvisti di biglietto, in casi eccezionali, potranno regolarizzarsi acquistando, all'inizio della corsa, dall'autista un titolo di corsa semplice, comprensivo di una maggiorazione tariffaria (L.R. 58/95). Tale biglietto deve essere regolarmente convalidato in macchina.

E' necessario salire dalla porta anteriore, muniti di denaro contato.

Il personale di guida può rifiutare il servizio di trasporto alle persone non in regola con il pagamento delle tariffe.

Biglietti ed abbonamenti sono equiparati a scontrini fiscali. Pertanto i controlli, che potranno essere effettuati sia in vettura che nelle immediate vicinanze della fermata di discesa, possono essere operati anche dalla Guardia di Finanza che può applicare una ulteriore sanzione.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quinta: le condizioni di viaggio

2. Sanzioni a carico degli utenti

Ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale, gli agenti accertatori dell'Azienda, incaricati di espletare le funzioni di controllo dei titoli di viaggio, sono Pubblici Ufficiali. Conseguentemente, il passeggero che rifiuta di declinare le proprie generalità è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria per violazione dell'art. 651 del Codice Penale (arresto fino ad un mese); chi fornisce false generalità è passibile di denuncia per violazione dell'art. 495 del Codice Penale (reclusione fino a 3 anni).

I Viaggiatori sono inoltre tenuti ad osservare i seguenti obblighi (D.C.R. Toscana n° 245/01- art. 25 comma 2 n° L.R.T.42/98):

a) Occupare un solo posto a sedere; b) rispettare le disposizioni relative ai posti riservati; c) non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni 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. Le sanzioni di cui all'articolo 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 malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato; 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 pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica; g) non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo; h) rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli; i) non fumare; l) non gettare alcun oggetto dai veicoli.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quinta: le condizioni di viaggio

2. Sanzioni a carico degli utenti

L'inosservanza di tali obblighi comporta una sanzione amministrativa pecuniaria forma minima pari a € 10 (art. 25, comma 4 L.R.T. 42/98) se pagata immediatamente o entro 5 giorni dalla data di contestazione o notifica. Se il pagamento della sanzione avviene dopo il 5° giorno ed entro il 60° giorno, viene applicata la sanzione in forma ridotta pari a € 20.

La contestazione può essere conciliata:

- contestualmente nelle mani dell'agente accertatore che rilascerà ricevuta;
- alle biglietterie aziendali;
- agli Uffici Postali, sul C/C 68031467 intestato a C.A.P. S.C.a R.L. P.zza Duomo, 18 Prato.

Avverso i verbali di accertamento e contestazione, l'autore della violazione o l'esercente la potestà può, entro 30 giorni dalla data di contestazione o notifica, inviare scritti difensivi in carta libera indirizzati alla Direzione Aziendale della C.A.P. S.C.a R.L., c/o URP piazza stazione 59100 Prato.

Trascorsi 60 giorni dalla data di contestazione o di notificazione, senza che sia avvenuto il pagamento, il Direttore dell'Azienda, ai sensi dell'art. 25 della L.R.T.42/98, provvederà all'emissione di un'ordinanza-ingiunzione di pagamento, secondo quanto previsto dall'art. 10 della L.R.T. 81/2000. In questo caso la sanzione potrà essere aumentata come previsto dalla vigente normativa (art. 25 della L.R.T.42/98):

- fino a € 240 per le violazioni del comma 1
- fino a € 60 per le violazioni del comma 2

e con aggravio di spese procedurali a totale carico del trasgressore.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quinta: le condizioni di viaggio

3. Diritti degli utenti

Gli utenti dei servizi di trasporti 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 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;
- 11) al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda secondo quanto disposto all'art. 16 dal Regolamento (D.P.G.R. 9/R del 03-01-05) approvato in attuazione dell'articolo 23 comma 1 della L.R. 42/98.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte quinta: le condizioni di viaggio

4. Oggetti smarriti

Ogni oggetto rinvenuto dall'Azienda viene inviato:

- se smarrito sugli autobus e nei locali della CAP, alle biglietterie aziendali di piazza Stazione a Prato (tel. 0574/608235) o Largo Alinari a Firenze (tel. 0574/214637), alle quali è possibile rivolgersi a partire da 48 ore dopo lo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi.
- se smarrito sugli autobus e nei locali della LAZZI l'utente può rivolgersi al numero di telefono 055 363041, per informazioni.

Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931), che stabilisce, tra l'altro la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte sesta: relazioni con l'utenza

1. Ufficio relazioni con il pubblico

Anno 2005

La C.A.P. S.C.a R.L., nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, scopo primario a cui tende la presente carta della mobilità, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di costruire un servizio che sia a "misura d'utente".

Pertanto reclami che rilevano disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di qualità previsti dalla presente carta della mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

Reclami e suggerimenti devono essere segnalati ai seguenti indirizzi:

Punto Cap: Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Prato, p.zza Stazione

n.ro telefono 0574/608235

n.ro fax 0574/42952

e -mail puntocap-po@capautolinee.it

orario apertura: dal lunedì al venerdì ore 10:00-12:30

martedì e giovedì ore 14:30-16:30

Firenze, Largo Alinari, 9

n.ro telefono 055/214637

n.ro fax 055/292319

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte sesta: relazioni con l'utenza

1. Ufficio relazioni con il pubblico

e -mail puntocap-fi@capautolinee.it

orario apertura: dal lunedì al venerdì ore 14:30-16:30

Funzioni:

- 1) acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- 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 l'URP, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- 5) fornire risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso l'URP 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.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte sesta: relazioni con l'utenza

2. Procedura dei reclami

Al momento della presentazione del reclamo, che può essere effettuato agli uffici URP Punto CAP personalmente e telefonicamente, per iscritto, anche via fax o tramite posta elettronica, utilizzando anche il modulo allo scopo predisposto e reperibile presso gli uffici Punto Cap, è necessario fornire, oltre alla proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione (indicazione precisa del giorno, dell'ora, della linea, ubicazione fermata, direzione veicolo), al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione dell'utente per l'assistenza necessaria alla presentazione del reclamo.

Se possibile la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dall'impiegato addetto alla ricezione.

Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicato, per scritto, il nominativo dell'Ufficio e del responsabile dell'istruttoria, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole.

Entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine sopra indicato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto, dando la risposta definitiva entro un termine non superiore di 45 giorni.

Tutti i reclami segnalati nelle modalità sopra descritte verranno registrati in un apposito libro dei reclami, utile appunto al monitoraggio dell'andamento del fenomeno del reclamo.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte sesta: relazioni con l'utenza

3. Numero verde della Regione Toscana

Si informano i Signori Viaggiatori che la Regione Toscana ha predisposto l'attuazione di un numero verde per la gestione dei reclami e degli esposti dell'utenza del servizio di trasporto pubblico locale, attivo anche in orario notturno e nei giorni festivi:



CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

1. Fattori di qualità, indicatori e standard

Anno 2005

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume, per l'anno 2006, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; l'azienda si impegna inoltre a raggiungimento degli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nella scheda 3. della presente parte settima.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

1. Fattori di qualità, indicatori e standard

Fattori:	Indicatori:	unità di misura	standard 2005	Obiettivo 2006	Modalità e periodicità della rilevazione
1) sicurezza	1. Incidentalità	n. sinistri / km di servizio	522/8.255.148	conferma	Base dati aziendale
	2. Vetustà dei mezzi	n. veicoli > 15/totale veicoli	36/190	-11,58%	Base dati aziendale
		n. veicoli tra 10 e 15/totale veicoli	12/190	1,58%	Base dati aziendale
		n. veicoli tra 5 e 10anni / totale veicoli	61/190	-8,42%	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del Fattore Sicurezza	95,92%	conferma	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	km svolti/km programmati (in percentuale)	99,96%	conferma	Base dati aziendale
	2. Puntualità	n. corse in ritardo tra 5 e 15 / n. totale corse (in percentuale)	0,37%	conferma	Base dati aziendale
		n. corse in ritardo tra 15 e 30 / n. totale corse (in percentuale)	0,15%	conferma	Base dati aziendale
		n. corse in ritardo > 30 m' / n. totale corse (in percentuale)	0,05%	conferma	Base dati aziendale
		mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9	14	conferma	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del Fattore Regolarità	79,13%	conferma	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	1. Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza (indicare cadenza delle pulizie)	niente CAP a giorni alterni LAZZI	conferma	Base dati aziendale
	2. Pulizia straordinaria bus		1 VOLTA ALLA SETTIMANA CAP ANNUALE LAZZI	conferma	Base dati aziendale
	3. Pulizia impianti di servizio all'utente		GIORNALIERA	conferma	Base dati aziendale
	% di soddisfazione del fattore Pulizia	82,18%	conferma	Sondaggio	
4) Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	1. Climatizzazione	n. bus climat. / n. tot bus	110/190	18,42%	Base dati aziendale
	2. Pensiline	n. fermate con pensilina / totale fermate	115/1.776	0,84%	Sondaggio
	3. servizi igienici in autostazione	n. autostazioni attrezzate con servizi igienici / totale autostazioni	3 su 3	conferma	Base dati aziendale
	4. corse sature e corse affollate	n. corse urbane sature (*) / tot corse urbane	63/545.485	conferma	Base dati aziendale
		n. corse affollate (**)*extrurb./tot corse extraurb.	249/311.676	conferma	Base dati aziendale
% di soddisfazione del fattore Comfort	84,77%	conferma	Sondaggio		
5) Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	1. Dispositivi spec.	n. Autobus con annuncio di fermata / tot. autobus;	36/190	12,63%	Base dati aziendale
	2. Altri servizi nelle stazioni	n. Autobus con radio/ tot. autobus	190/190	conferma	Base dati aziendale
		n. totale autostaz. con servizi di ristoro / totale autostaz. (ulteriori servizi da specificare)	1 su 3	conferma	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del fattore Servizi Aggiuntivi	86,13%	conferma	Sondaggio

(*) corsa satura: che non consente ulteriori operazioni di carico passeggeri

(**) corsa affollata: con passeggeri in piedi oltre 20 m'

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

1. Fattori di qualità, indicatori e standard

6) Servizi per disabili	1. Servizi specifici	n. autobus con pedana / tot. Autobus	71/190	12,63%	Base dati aziendale
	2. Mezzi attrezzati	n. autobus con ausili per non vedenti / totale	33/190	8,95%	Base dati aziendale
	3. Barriere	n. autostazioni accessibili / totale autostazioni	2 su 3	conferma	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del fattore Servizi per Disabili	64,68%	conferma	Sondaggio
7) Informazione alla clientela	1. Libretto orario	n. copie orario diffuse annualmente	53.400	conferma	Base dati aziendale
	2. Cartine linee	n. copie cartina dei servizi offerti diffuse annualmente	REPERIBILE SUL SITO INTERNET	conferma	Base dati aziendale
	3. Sito internet	Presenza sito internet	SI	conferma	Base dati aziendale
	4. Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni	vedi parte quarta, cap. 4	conferma	Base dati aziendale
	5. Orario in palina	n. paline con orario/ totale paline	1.776/1.776	conferma	Base dati aziendale
	6. Segnalazione emergenze	Segnalazione emergenze	SI	conferma	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del fattore informazione alla clientela	92,81%	conferma	Base dati aziendale
8) Aspetti relazionali e di comunicazione	1. Correttezza e cortesia	n. reclami su comportamento/n. totale recami	17/109	conferma	Base dati aziendale
	2. Riconoscibilità	Pers. dotato di cartellino / tot. Pers.	73,86%	conferma	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del fattore Aspetti Relazionali	92,40%	conferma	Sondaggio
9) Livello di servizio	1. Punti vendita	n. Punti di vendita / n. comuni serviti	537/14	conferma	Base dati aziendale
	2. Vendita biglietti a bordo	n. Linee con vendita a bordo/ n. tot. Linee	20/20	conferma	Base dati aziendale
	3. Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	5 giorni CAP 30 giorni LAZZI	conferma	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del fattore Servizio Commerciale	95,63%	conferma	Sondaggio
10) Integrazione modale	1. Coincidenze	n. punti di fermata attrezzati per l'intermodalità / n. totale punti fermata	10/1.776	conferma	Base dati aziendale
		n. corse con obbligo di rispetto coincidenza / totale corse	15.299/857.161	conferma	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del fattore Intermodalità	77,14%	conferma	Sondaggio
11) Attenzione all'ambiente	1. Carburanti spec.	consumi di carburante speciale / totale consumi di carburante (in percentuale)	86,62%	conferma	Base dati aziendale
	2-Dispositivi	veicoli a norma Euro2/Euro3/Euro 4 /totale veicoli	130/190	15,79%	Base dati aziendale
		% di soddisfazione del fattore attenzione all'ambiente	73,42%	conferma	Sondaggio

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

2. Indagini di customer satisfaction

L'indagine, che si svolge una volta all'anno, è stata effettuata nel mese di gennaio-febbraio 2006 e si è proposta di rilevare la percezione dell'utenza rispetto a determinate componenti del servizio ritenuti primari, i fattori di qualità della Carta della Mobilità.

Le interviste sono state effettuate, sia per le linee urbane che per quelle extraurbane, a bordo dei mezzi in servizio e presso le fermate e sono state predisposte con domande impostate sugli 11 fattori di qualità previsti nella Carta della Mobilità.

Le interviste sono state strutturate in tre parti: una prima parte in cui si richiedevano alcune informazioni relativamente all'utilizzo del servizio; una seconda parte, con domande impostate sui fattori di qualità, per rilevarne la percezione; nella terza si richiedevano alcuni dati anagrafici (età, professione, titolo di studio, frequenza utilizzo mezzi pubblici).

Il campione è stato estratto in modo che fosse rappresentativo della popolazione dei clienti delle linee urbane ed extraurbane. Sia per i servizi urbani che extraurbani, sono state poi individuate delle linee principali o forti e delle linee complementari o deboli (la suddivisione ha tenuto conto della frequenza del servizio e/o della frequentazione) e per l'extraurbano è stato anche previsto un'ulteriore articolazione in zone omogenee dal punto di vista socio-territoriale.

La valutazione del grado di soddisfazione è stata posizionata sulla seguente scala di giudizio:

1. molto insoddisfatto
2. poco insoddisfatto
3. abbastanza soddisfatto
4. soddisfatto
5. molto soddisfatto

Era prevista anche la risposta "non so/non so rispondere".

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

2. Indagini di customer satisfaction

Il livello di soddisfazione è stato ottenuto aggregando le tre modalità di risposta "abbastanza soddisfatto", "soddisfatto" e "molto soddisfatto" ed è stato analizzato sia globalmente, che separatamente per i servizi urbani ed extraurbani e per linee forti e deboli.

Il giudizio complessivo dell'utenza sulla qualità percepita è risultata pari all'84,02%.

I risultati generali migliori sono stati ottenuti:

- fattore relativo alla sicurezza del viaggio, 95,92%,
- fattore relativo al livello di servizio commerciale – reperibilità dei titoli di viaggio – 95,63%,
- fattore relativo all'informazione alla clientela, 92,81%
- fattore relativo agli aspetti relazionali e comportamentali del personale, 92,40%.

A seguire i seguenti fattori: servizi aggiuntivi (86,13%), comfort del viaggio (84,77%), condizioni igieniche dei mezzi e delle agenzie viaggiatori (82,18%), regolarità del servizio (79,13%), l'integrazione modale (77,14%), rispetto ambientale (73,42%) e servizi per viaggiatori con handicap (64,68%).

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

2. Indagini di customer satisfaction

Livello di soddisfazione globale

<i>Fattori di qualità</i>	soddisfatti	insoddisfatti
1- Sicurezza del viaggio	95,92%	4,08%
2- Regolarità del servizio	79,13%	20,87%
3- Pulizia dei mezzi e delle stazioni	82,18%	17,82%
4- Comfort del viaggio	84,77%	15,23%
5- Servizi aggiuntivi	86,13%	13,87%
6- Servizi ai portatori di handicap	64,68%	35,32%
7- Informazione sui servizi	92,81%	7,19%
8- Aspetti relazionali e comportamentali	92,40%	7,60%
9- Livello del servizio commerciale	95,63%	4,37%
10- Integrazione modale	77,14%	22,86%
11- Rispetto ambientale	73,42%	26,58%
valutazione complessiva soddisfatti	84,02%	

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

2. Indagini di customer satisfaction

Livello di soddisfazione articolato per il servizio urbano ed extraurbano

Fattori della Qualità	urbano totale soddisfatti	extraurbano totale soddisfatti
1- Sicurezza	95,36	96,53
2 - Regolarità del servizio	83,04	73,97
3 - Pulizia e condizioni igieniche	80,84	83,62
4 - Comfort del viaggio	76,33	93,80
5 - Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	83,07	90,04
6 - Servizi per disabili	72,09	54,36
7 - Informazione alla clientela	95,32	90,11
8 - Aspetti relazionali e di comunicazione	90,93	93,99
9 - Livello di servizio commerciale e front-office	96,97	94,18
10 - Integrazione modale	81,10	71,72
11 - Attenzione all'ambiente	83,27	56,44

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

2. Indagini di customer satisfaction

Livello di soddisfazione articolato per linee forti e deboli

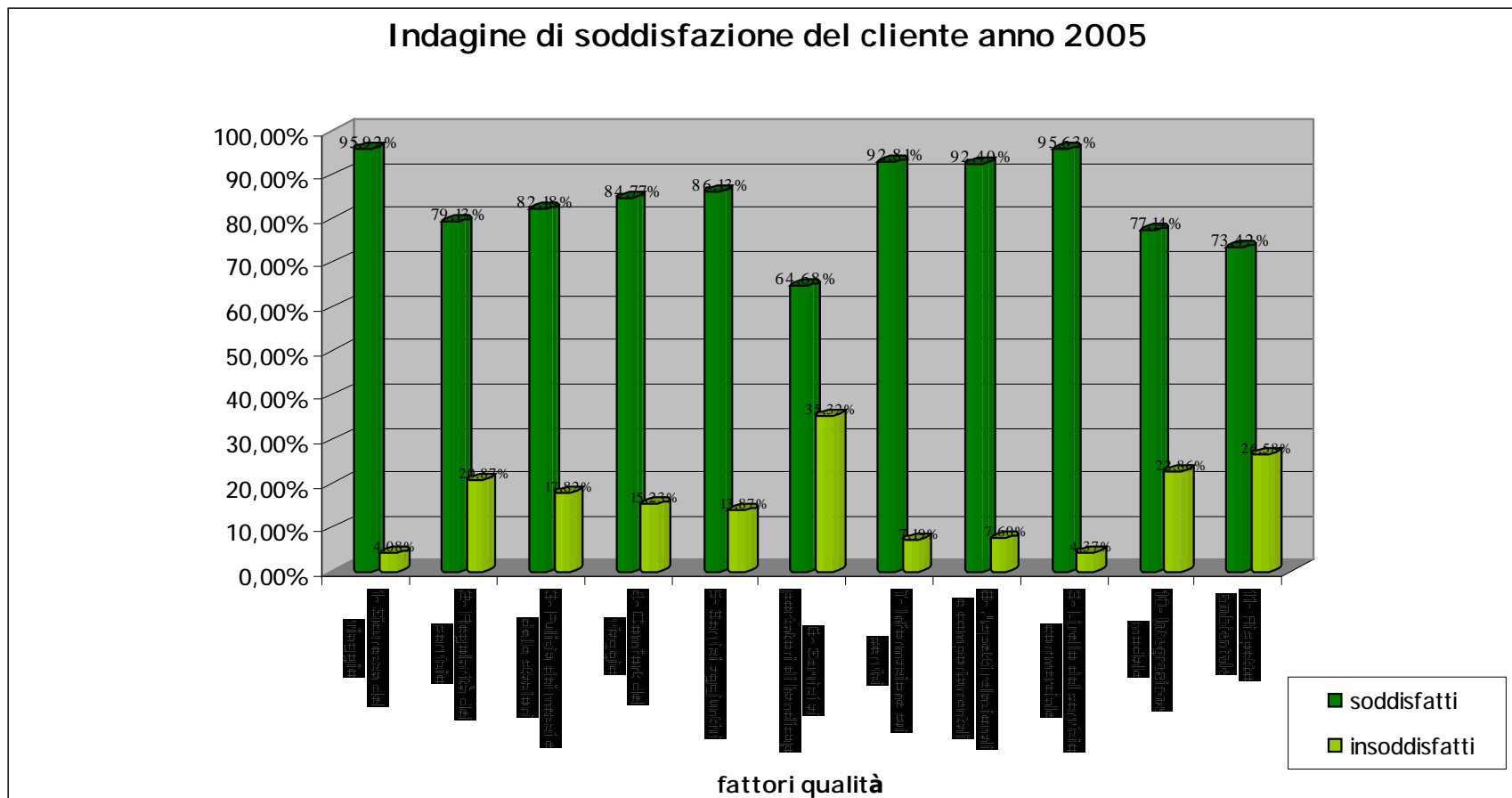
Fattori della Qualità		urbano totale soddisfatti	extraurbano totale soddisfatti
1- Sicurezza	forti	95,53	95,72
	deboli	95,00	98,13
2 - Regolarità del servizio	forti	82,47	74,89
	deboli	84,23	72,04
3 - Pulizia e condizioni igieniche	forti	80,21	83,09
	deboli	82,14	84,70
4 - Comfort del viaggio	forti	76,63	92,94
	deboli	75,71	95,52
5 - Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	forti	83,08	88,50
	deboli	83,06	93,07
6 - Servizi per disabili	forti	70,18	54,55
	deboli	75,61	53,95
7 - Informazione alla clientela	forti	95,50	88,26
	deboli	94,93	93,85
8 - Aspetti relazionali e di comunicazione	forti	91,38	93,98
	deboli	90,00	93,98
9 - Livello di servizio commerciale e front-office	forti	96,91	94,70
	deboli	97,10	93,13
10 - Integrazione modale	forti	82,22	73,41
	deboli	78,99	67,95
11 - Attenzione all'ambiente	forti	80,87	56,07
	deboli	87,76	57,14

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

2. Indagini di customer satisfaction

Livello di soddisfazione globale



CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

3. Editing, distribuzione, ed aggiornamento della carta dei servizi

Versione integrale della carta dei servizi:

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste alla schede 1. e 2. della parte settima; detta versione integrale è posta in visione per la clientela presso tutte le sedi aziendali e tutte le autostazioni/stazioni presenziate ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i comuni ed a tutte le province nel cui ambito territoriale l'azienda effettui servizi di trasporto, nonché alle Associazioni degli utenti e consumatori indicate nella parte prima della presente carta ed alle altre Associazioni degli utenti e consumatori eventualmente presenti a livello locale;

La carta è inoltre consultabile sul seguente sito internet www.capautolinee.it

Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della carta dei servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni (cartacee) che si rendessero necessarie. La versione telematica della carta consultabile su Internet è costantemente aggiornata in tempo reale.

Versione ridotta della carta dei servizi:

L'azienda si impegna 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 ed alla procedura dei reclami) e settima (con le indicazioni relative agli standard di qualità ed 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.

L'azienda si impegna a garantire adeguata diffusione alla versione ridotta della carta nelle autostazioni e nei principali punti vendita. Detta versione ridotta deve comunque sempre risultare disponibile presso le sedi aziendali.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

4. Certificazione di qualità

L'azienda CAP Società Cooperativa ha ottenuto le seguenti certificazioni di qualità:

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE (secondo la normativa UNI EN ISO 14001): GLI OBIETTIVI RAGGIUNTI PER L'ANNO 2004 ED IL PIANO DI MIGLIORAMENTO DELL'ANNO 2005

La Cap, già da anni, ha sposato la causa "ambientale", facendo sue le problematiche di ordine ambientale che hanno la loro massima espressione e gravità nelle aree urbane.

Al conseguimento di uno "sviluppo sostenibile" della propria città, ed in particolare per la ricerca di una "mobilità sostenibile", la Cap ha indirizzato le sue politiche gestionali ed operative, che si sono concretizzate, nel 2001, con l'acquisizione della certificazione ambientale secondo la normativa europea UNI EN ISO 14001, e che, ogni anno, grazie all'istituzione nella propria struttura organizzativa di un "sistema di gestione ambientale", vengono ribadite, definendo e perseguendo precisi obiettivi di miglioramento tesi alla salvaguardia dell'ambiente.

Tali obiettivi, indicati in un documento che riporta la "politica ambientale" dell'azienda, sono riferiti ai seguenti aspetti ambientali, ritenuti prioritari per la nostra azienda, che il sistema di gestione tiene sotto controllo e monitora periodicamente:

- l'emissioni di gas di scarico in atmosfera
- la produzione di rifiuti
- l'inquinamento acustico
- la possibile contaminazione del suolo da parte di sostanze inquinanti.
- il consumo delle acque ed il controllo di quelle scaricate.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

4. Certificazione di qualità

L'analisi dei dati relativi all'anno 2004, ha portati ai seguenti risultati:

- riduzione delle emissioni di gas di scarico in atmosfera: le azioni di miglioramento intraprese si sono rivolte a:
 - ∅ contenere l'invecchiamento naturale del parco mezzi che dal 2003 al 2004 è passato ad un'età media di 8,95 a 8,74 anni;
 - ∅ acquisizione di mezzi a basso impatto ambientale, a trazione ibrido-elettrica e con sistema CRT (un catalizzatore che permette la riduzione dell'emissione dei principali inquinanti gassosi): nel corso del 2004 sono stati acquistati 19 mezzi con tali caratteristiche;
 - ∅ aumentare il numero dei passeggeri che utilizzano il trasporto pubblico, al fine di ridurre l'utilizzo di vetture private, attuabile con l'ottimizzazione ed la realizzazione di nuovi servizi, come le linee LAM.
- potenziamento delle attività di recupero dei rifiuti prodotti, con una diminuzione dell'indicatore definito per rilevare questa attività (rifiuti prodotti/numero degli autobus) dell'11%.
- riduzione nell'uso delle acque e controllo di quelle scaricate, raggiunti grazie all'ammodernamento tecnologico degli impianti di lavaggio degli autobus presenti nell'officina aziendale, che ha permesso il recupero delle acque di scarico, con un incremento del relativo indicatore del 10%;
- riduzione dell'inquinamento acustico prodotto dagli autobus, con l'acquisto di mezzi con standard Euro 3 o superiore, caratterizzati da una minore rumorosità, che nel 2004 hanno raggiunto la consistenza del 24,53% del parco mezzi.
- prevenzione della contaminazione del suolo da parte di sostanze inquinanti, con l'acquisizione di apparati di contenimento - vasche di contenimento, ecc - nelle strutture degli impianti fissi, oltre ad attività costanti di monitoraggio che hanno portato ad incrementare l'indicatore relativo (superfici protette/totale delle superfici) del 4,46%.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

4. Certificazione di qualità

§ soddisfazione del cliente sugli aspetti ambientali: la clientela ha giudicato molto positivamente gli interventi finalizzati alla tutela dell'ambiente, dando il 97,60% di risposte positive, con un incremento, rispetto all'anno 2003, del 18,7% di persone soddisfatte.

Le aree di miglioramento individuate per l'anno 2005 si sono rivolte a sviluppare ulteriormente le tematiche affrontate nel periodo precedente, quali:

- gli investimenti nel parco mezzi, con l'acquisizione di nuovi autobus e l'installazione del sistema CRT al fine di ridurre le emissioni gassose in atmosfera e quelle sonore;
- la diminuzione della quantità dei rifiuti prodotti dagli autobus attraverso l'ottimizzazione delle operazioni di manutenzione;
- le azioni per la prevenzione della contaminazione del suolo;
- l'incremento delle attività di recupero e riutilizzo delle acque, con un attento controllo degli impianti di recupero ed un piano annuale di monitoraggio delle acque scaricate;
- proseguire nell'opera di riorganizzazione ed ottimizzazione della rete di trasporto pubblico, anche con l'introduzione di nuove linee LAM, al fine di rendere più competitiva la mobilità pubblica rispetto a quella privata.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

4. Certificazione di qualità

Certificazione di qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2000

La ricerca della "Qualità del Servizio" come filosofia imprenditoriale ha introdotto in azienda, da diversi anni, un sistema di conduzione aziendale della qualità, rivolto:

- alla ricerca della piena soddisfazione dei clienti, non solo offrendo un servizio di "qualità", ma offrendo esattamente il servizio che il cliente voleva e nei modi in cui lo voleva, riconoscendo le sue esigenze;
- a veder funzionare in modo efficiente ed efficace la propria azienda, ottimizzando l'utilizzo delle risorse interne ed esterne e dei costi di produzione dei servizi;
- a qualificare la propria presenza sul mercato, con l'acquisizione di un "attestato", la certificazione appunto, rilasciata da un ente terzo indipendente.

Lo strumento organizzativo e gestionale che consente il raggiungimento delle finalità sopra esposte è rappresentato da un "sistema di gestione della qualità", che la CAP ha internamente istituito e che è costituito dall'insieme delle risorse messe a disposizione e delle attività messe in atto. Il "sistema di qualità" permette quindi di valutare come e perché le cose vengono fatte, di descrivere come vengono eseguite e di documentare i risultati. In pratica, *il sistema di qualità aziendale rende più trasparente e permette di "far leggere" ai clienti il modo con cui riusciamo ad eseguire le attività per la realizzazione del servizio. Rendere visibile il proprio modo di lavorare dà garanzia al cliente della Qualità e dell'affidabilità della propria organizzazione.*

Il programma di miglioramento che il sistema di qualità intende perseguire viene esplicitato in un documento ben definito, la "politica della qualità", che per la CAP ha voluto dire il perseguimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

- Miglioramento dell'immagine verso i Clienti attuali e potenziali;
- Miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti attuali, mediante una maggiore definizione delle prestazioni offerte ed un continuo miglioramento dei rapporti reciproci;
- Miglioramento del livello qualitativo dei servizi erogati e dei processi interni, per una maggiore competitività sui mercati attuali e futuri;

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

4. Certificazione di qualità

- Miglioramento dei rapporti con i fornitori e miglioramento delle forniture, mediante una continua valutazione delle prestazioni dei fornitori;
- Miglioramento della organizzazione interna ed ottimizzazione delle risorse;
- Maggiore responsabilizzazione per tutto il personale per le attività di propria competenza;
- Aggiornamento continuo della Carta della Mobilità, secondo la disposizioni legislative vigenti e le crescenti esigenze del mercato.
- Sviluppo di attività di benchmarking fra le società che aderiscono al Consorzio Toscano Trasporti, al fine di identificare degli standard di un servizio di qualità superiore.

La normativa presa a riferimento per impostare le proprie attività secondo criteri di garanzia della qualità sono le norme UNI EN ISO 9001:2000: queste norme contengono i requisiti minimi che le aziende devono soddisfare in materia di qualità, aventi come finalità l'ottenimento di uno specifico certificato.

Il primo passo del progetto di qualità si è concluso, con l'acquisizione della certificazione del sistema di gestione di qualità in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2000, rilasciato da Certiquality, ente certificatore accreditato.

La Cap si impegna a promuovere tutte le attività necessarie al miglioramento continuo del sistema di gestione di qualità istituito.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

4. Certificazione di qualità

Certificazione SA 8000 di tipo "etico": obiettivi raggiunti nel 2005 e piano di miglioramento per l'anno 2006

La certificazione etica secondo la normativa SA 8000, ottenuta nel 2004, ed il "sistema di responsabilità sociale" istituito in azienda, deputato a portare avanti le politiche e le scelte di tipo "etico", riguarda per CAP l'attività di trasporto pubblico, il noleggio autobus e le agenzie di viaggio.

Dal punto di vista gestionale ed organizzativo interno, come forma di controllo delle proprie attività con valenza etica, annualmente vengono attuati dei piani di monitoraggio le cui finalità sono di rendicontare, con parametri precisi, l'andamento del sistema, di verificare il raggiungimento degli obiettivi posti e di poter quindi predisporre dei programmi di miglioramento con obiettivi specifici che siano misurabili sia qualitativamente che quantitativamente.

L'andamento dei parametri interni riferiti ad attività aziendali a carattere "etico", per l'anno 2005 ha evidenziato che:

- *l'età media della forza lavoro presente in CAP è molto bassa, intorno ai 39 anni, grazie alle numerose assunzioni effettuate negli scorsi anni;*
- *la percentuale di presenza femminile al lavoro è pari al 13,99% della forza lavoro (il dato medio del settore si attesta al 9%), con un incremento del 0,93% rispetto al 2004;*
- *la vita media lavorativa è di 27 anni, che risulta essere ai massimi livelli nazionali;*
- *gli infortuni sui luoghi di lavoro si sono ridotti per la categoria del personale di guida, mentre, per il personale di manutenzione si è verificato un lieve incremento, le cui cause sono però da riferire ad eventi casuali ;*
- *sono stati portati in aula 173 addetti per complessive 2.945 ore di formazione, con particolare attenzione ai nuovi assunti ed ai nuovi soci della cooperativa;*
- *non si sono verificate vertenze aziendali, né scioperi per vertenze aziendali;*
- *è stato introdotto nel reparto manutenzione un ulteriore e più sicuro sistema di sicurezza con la finalità prevenire i rischi e gli incidenti sul lavoro.*

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

4. Certificazione di qualità

Gli obiettivi di miglioramento raggiunti nell'anno 2005 hanno riguardato:

- con l'intento favorire la **diffusione della cultura etica** e per tenere sotto controllo l'operato dei **fornitori**, è stato effettuato un **piano di monitoraggio** degli stessi, tramite l'invio di un questionario ad hoc, che ha avuto seguito da parte di 99 fornitori, con un incremento del 13,8% rispetto al 2004; inoltre sono state effettuate sette visite ispettive, attuando delle sinergie con le aziende di trasporto pubblico consociate alla CAP;
- **il rinnovo del parco mezzi**, con l'acquisto di 8 autobus extraurbani, 2 suburbani ed 1 urbano con pedana per disabili, con segnalatori acustici e visivi e che massimizzano il comfort e la sicurezza dei viaggiatori e del personale di guida;
- **non commercializzare i tour sessuali**: all'interno delle agenzie di viaggi sono stati esposti degli avvisi in argomento;
- concedere alle **Onlus** l'utilizzo di alcuni dei canali aziendali per la **diffusione di campagne di informazione** (spazi espositivi sugli autobus, ecc), alle quali è stato dato seguito per il 100% delle richieste e **partecipazione ad alcune campagne di aiuti promosse dalle organizzazioni pubbliche e private locali**;
- è stato redatto il primo **bilancio sociale** relativo all'anno 2004 documento nel quale, oltre a ribadire i concetti di base della certificazione etica, si "contabilizza" in modo quantitativo le attività di tipo sociale.

Per l'anno 2006 il programma di miglioramento prevede di:

- continuare nella **campagna di sensibilizzazione ed informazione dei fornitori**, predisponendo delle **visite che interessino i temi della SA 8000**, come pure il rispetto di parametri di tipo ambientale e di qualità del prodotto/servizio;
- perseguire nel **rinnovo del parco autobus**, aventi caratteristiche che garantiscano il maggior comfort e la facilità di utilizzo da parte di persone con ridotta capacità motoria o portatori di handicap;
- proseguire nella **partecipazione attiva ad alcuni enti con finalità benefiche e culturali** (Comitato Città di Prato -Pro emergenze, Fondazione Cassa di Risparmio di Prato, ecc.) e nelle donazioni per scopi benefici;
- continuare nella **programmazione di attività formative** per il personale dell'azienda sui temi della sicurezza nei luoghi di lavoro e sull'utilizzo di attrezzature specifiche, sempre con la finalità di prevenire gli infortuni sul lavoro

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

4. Certificazione di qualità

L'azienda F.Ili Lazzi S.p.A. possiede le seguenti certificazioni di qualità:

Certificazione UNI EN ISO 9001-2000

ANCIS ha deliberato la certificazione n° 278 a F.Ili Lazzi SpA in conformità alla norma UNI EN ISO 9001-2000 per progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone: servizi regolari e regolari specializzati. Erogazione di servizi di manutenzione autobus per conto terzi.

Le procedure di gestione e controllo rispettano quanto previsto nei contratti di servizio e negli standard stabiliti dalla Regione Toscana.

Certificazione SA 8000

La SA 8000 (Social Accountability) è la norma internazionale per la certificazione volontaria delle aziende e delle organizzazioni che intendono dimostrare l'eticità delle proprie azioni e quindi la propria politica industriale.

La gestione della Responsabilità Sociale serve essenzialmente a tre parti:

- 1 - ai lavoratori perché costituisce una garanzia al riconoscimento e rispetto dei loro diritti;
- 2 - ai consumatori perché al momento dell'acquisto possono scegliere conoscendo i comportamenti sociali delle aziende che finanziano acquistandone i prodotti;
- 3 - alle imprese perché possono ottenere un vantaggio competitivo basato non più su fattori come il basso costo della mano d'opera od altre forme di sfruttamento, ma sull'immagine derivante dalle garanzie fornite circa l'eticità del proprio ciclo produttivo.

La gestione della Responsabilità Sociale è uno strumento gestionale che L.A. F.Ili Lazzi spa ha liberamente scelto di adottare per garantire che i propri servizi sono stati realizzati nel rispetto dei lavoratori, ottemperando così ai criteri relativi al non impiego di lavoro minorile o di lavoro obbligato, al mantenimento di condizioni di sicurezza e salute sul lavoro, alla libertà di associazione, all'assenza di pratiche discriminatorie o coercitive/violente, alla definizione

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

5. Copertura assicurativa

Risarcimenti per danni alle persone ed alle cose

L'azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta.

Per accedere al rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- venga contattato l'Ufficio Sinistri delle società che costituiscono C.A.P. S.C.a.R.L. con la quale è accaduto l'evento dannoso:
 - C.A.P. Società Cooperativa, al numero telefonico 0574/6081 piazza Duomo, 18 Prato; Compagnia Assicuratrice RAS, Ispettorato sinistri, via Galcianese, 48 Prato, numero telefonico 0574/520911;
 - F.lli Lazzi S.p.A., al numero telefonico 055/363041, via Mercadante, 2 Firenze; Compagnia Assicuratrice RAS, Corso Italia, 23, Milano, numero verde 800686868;

per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; le rispettive compagnie di assicurazioni, ognuna per gli eventi di loro competenza, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederanno direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

CARTA dei SERVIZI dei TRASPORTI

Parte settima: gli impegni dell'azienda

6. Osservatorio aziendale della qualità

L'azienda, in ottemperanza alla direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 e riconoscendo l'importanza che, in un'ottica di miglioramento, assume il controllo dei parametri di qualità fissati, ha istituito un Osservatorio aziendale della qualità, deputato a svolgere delle verifiche periodiche sulla qualità e sull'efficienza ed efficacia del servizio, misurando, in via continuativa, i fattori della qualità del servizio ed i rilevanti dati economici-gestionali.

Tali rilevazioni servono al:

- 1) monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella a pag. 54 ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- 2) monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella a pag. 56 (customer satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;
- 3) raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica dell'efficacia e dell'efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione di piani di efficientamento aziendali;
- 4) catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti pervenuti all'azienda e trasmessi dall'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- 5) raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- 6) predisposizione di report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede 1.e 2. ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazioni ai risultati di monitoraggio e proposizione e standard e standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- 7) 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.42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.