



Carta dei Servizi 2009



indice

Presentazione	pag.
1.1 Riferimenti normativi	6
1.2 Principi ispiratori della Carta	6
1.3 Finalità della Carta	7
1.4 Associazioni degli utenti e consumatori	8
Descrizione dell'Azienda	
2.1 Presentazione della Società e struttura giuridica	10
2.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico e relativi dati	10
2.3 Settori operativi e personale addetto	14
2.4 Logistica aziendale - le infrastrutture aziendali	14
L'offerta commerciale	
3.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi:	
- le linee con orario a frequenza e le linee con orario fisso	16
- i servizi a domanda	16
- i servizi attrezzati per i disabili	16
3.2 I servizi a prenotazione	16
3.3 Il sistema tariffario	17
3.4 Acquisto dei titoli di viaggio	23
3.5 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bagagli	24
3.6 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto animali	24
3.7 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bambini	25
3.8 Condizioni per il trasporto materie pericolose o nocive	25
3.9 Trasporto merci	25
3.10 Servizio informazione - dove informarsi sui servizi	25
Le condizioni di viaggio	
4.1 Doveri dei clienti	27
4.2 Sanzioni a carico dei clienti	27
4.3 Diritti dei clienti	28
4.4 Oggetti smarriti	29
4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	29
Relazioni con la clientela	
5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	31
5.2 Procedura dei reclami	31
5.3 Numero Verde della Regione Toscana	32

Gli impegni dell'Azienda

6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard	34
6.2 Indagini di "soddisfazione del cliente"	34
6.3 Le Certificazioni	41
6.4 La tutela dei clienti: Copertura assicurativa - il risarcimento dei danni	41
6.5 Il rimborso	42
6.6 Osservatorio aziendale della qualità	43
6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	43

Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

7.1 Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	45
7.2 Soggetti erogatori	47

Con il corrente anno 2009 si sta per chiudere la prima esperienza di affidamento del servizio di trasporto pubblico per lotti di gara che fu avviata dalla Regione Toscana nel 2005.

All'epoca, per la prima volta, gli Enti Pubblici, assegnarono le autolinee non più tramite affidamento diretto, bensì a seguito di una procedura di gara aperta a tutte le imprese di trasporto europee. Una volta aggiudicato il proprio bacino territoriale, il passo successivo per le nostre aziende fu quello di aggregarsi nella Compagnia Toscana Trasporti (CTT), allo scopo di condividere esperienze e rafforzarsi nel mutato contesto del settore dei trasporti locali, aperto alla libera partecipazioni di soggetti italiani e stranieri.

Oggi quell'esperienza, portata avanti in questi anni dai soci ATL, CPT, CLAP, COPIT, CAP e F.lli LAZZI, si trova di fronte una nuova sfida.

Entro la fine del 2009 infatti le Province toscane pubblicheranno i bandi di gara per il servizio del quinquennio 2010-2014.

Forte di quanto realizzato sino ad oggi, la nostra azienda cercherà di perseguire gli obiettivi di miglioramento dei risultati, sia sotto l'aspetto della qualità resa, che dal punto di vista della gestione economica.

Credendo fermamente nell'importanza del ruolo svolto dal trasporto pubblico locale per la comunità, ci proponiamo di continuare a sviluppare quel legame col territorio che da sempre ci contraddistingue, continuando al contempo ad imparare sempre di più ad essere azienda moderna ed innovativa. In quest'ottica, anche per quest'anno, la Carta dei Servizi 2009 conferma l'impianto grafico e contenutistico unitario per tutte le aderenti a CTT, cercando di assumere realmente il ruolo di "guida" dell'utente.

Alberto Banci
Presidente CAP

Parte Prima
Presentazione

Presentazione

1.1 Riferimenti normativi

Direttiva P.C.M. 27.01.1994 ; D.P.C.M. 30.12.1998; Legge regionale 31.07.98 n.42; Deliberazione C.R. Toscana 19.12.2001 n.245; Regolamento di attuazione art. 23 L.R. Toscana 31.07.98 n.42 e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (Decreto Presidente Giunta Regionale 03.01.2005 n.9/ R); Contratto di servizio stipulato in data 31.12.2004 tra la Provincia di Prato ed il Consorzio Autolinee Pratesi CAP S.C.a.R.L., costituito nell'anno 2004 dalle società CAP Società Cooperativa e L.A. F.lli Lazzi S.p.A., a seguito dell'aggiudicazione della gara di appalto per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale di persone del bacino di Prato per il periodo 2005-2009.

1.2 I principi ispiratori della Carta

Eguaglianza ed imparzialità

CAP 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.

CAP si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani e alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

Continuità

CAP garantisce l'erogazione del servizio di trasporto pubblico con continuità e regolarità, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

CAP 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 CAP si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero del personale, CAP si impegna a dare tempestiva comunicazione dell'effettuazione del medesimo, **garantendo comunque l'effettuazione dei "servizi minimi"**, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

CAP assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

CAP ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico, per la cura delle relazioni con la clientela ed i cittadini.

CAP si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenute dai clienti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei

Consumatori quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

CAP si impegna altresì a consultare le Associazioni dei Consumatori indicate nella presente carta, prima della pubblicazione della carta dei servizi.

CAP 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

CAP 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.

CAP 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.

1.3 Le finalità della carta

Per i clienti la Carta è

strumento di conoscenza perché:

Fornisce indicazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale.

Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della s.c.a r.l., sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela 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 assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

strumento di partecipazione perché:

Mette a disposizione della clientela 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 percepita dai clienti.

strumento di tutela perché:

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 in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

1.4 Associazioni degli utenti e consumatori

accreditate ai sensi dell'articolo 3 della Legge Regionale n. 1/2000, individuate con decreto dirigenziale entro il 31 agosto di ogni anno in rispetto della Deliberazione di Giunta Regionale n. 444/2000 e sue successive modifiche ed integrazioni (Elenco aggiornato agosto 2008)

ACU

Piazza Duomo, 10
54033 Carrara
Tel. 0585-72110
e.mail: associazione@acutoscana.it

CONFCONSUMATORI TOSCANA

Via G. Modena, 23
50121 Firenze
Tel. 055-585564
e.mail: toscana@confconsumatori.it

ADICONSUM TOSCANA

Via Ricasoli, 28
50122 Firenze
Tel. 055-2676477
e.mail: adicons@dada.it

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Via Nazionale, 17
50123 Firenze
Tel. 055-217195
e.mail: federconsumatori.toscana@dada.it

ADOC TOSCANA

Via L. Colcos, 15
50124 Firenze
Tel. 055-288188
e.mail: adocosc@technet.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Piazza Toniolo, 4
56125 Pisa
Tel. 050-913111
e.mail: info@legaconsumatori.it

ADUSBEF

Via Cittadella, 5
50144 Firenze
Tel. 055-361935
e.mail: info@adusbeftoscana.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Corso Amedeo, 127
57125 Livorno
Tel. 0586-892984
e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Via degli Asili, 35
57100 Livorno
Tel. 0586-829553
e.mail: cittadinanzattivatoscana@email.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Puccini, 42
51100 Pistoia
Tel. 0573-26682
e.mail: pistoia@mdc.it

CODACONS TOSCANA

Viale Talenti, 154
50142 Firenze
Tel. 055-7398841
e.mail: codacons.fi@tele2.it

UNC (Unione Nazionale Consumatori)

Via P. A. Mattioli, 8
53100 Siena
Tel. 0577-286600
e.mail: uncsiena@libero.it

Parte Seconda

Descrizione dell'Azienda

Descrizione dell'Azienda

2.1 Presentazione della società

Il Consorzio Autolinee Pratesi Scari è stato costituito nel 2004 a seguito della conclusione e dell'aggiudicazione della gara d'appalto per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico del bacino di Prato. La nuova azienda affidataria del servizio è una società consortile a responsabilità limitata costituita per il 93% da CAP Società Cooperativa e per il 7% da F.lli Lazzi S.p.A.

La CAP - Cooperativa Autotrasporti Pratese - Società Cooperativa è una cooperativa di produzione e lavoro a responsabilità limitata fondata nel 1945. L'attività della società, svolta sia in modo diretto sia tramite società controllate e collegate, consiste:

- nella produzione del servizio di trasporto pubblico locale, urbano, suburbano ed extraurbano di passeggeri a mezzo di autobus;
- nell'effettuazione di servizi di noleggio autobus con conducente;
- nel settore della gestione dei parcheggi;
- nel settore turistico;
- nel settore alberghiero;
- nel settore economico - finanziario.

Il trasporto pubblico locale, che è il settore primario di attività della Cooperativa, coinvolge circa l'85% degli addetti complessivamente impiegati nel gruppo CAP.

La società F.lli Lazzi Spa opera nel settore del trasporto pubblico dal 1919, con la prima autolinea Cutigliano-Casotti-S.Marcello-Pracchia; nel 1936 esercitava 113 autolinee per una rete di 1.760 km, un parco veicoli di 88 mezzi, 371 dipendenti e 4 milioni di passeggeri.

Nel 1940 le linee ordinarie erano 136, la rete di quasi 2.000 km, il parco veicoli costituito da 98 mezzi, i dipendenti 560 ed i passeggeri oltre 6 milioni.

Nel 1959 Lazzi esercitava 146 linee ordinarie e 29 granturismo, trasportava 30 milioni di passeggeri con una flotta di 270 autobus e 1058 dipendenti.

La "crisi energetica" del 1973, il fenomeno delle pubblicizzazioni del trasporto collettivo incidevano sensibilmente sul processo espansivo dell'azienda Lazzi che dal 2005 esercita servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano nel contesto di società consortili a responsabilità limitata quali Etruria Mobilità (bacino di Arezzo), PiùBus (bacino di Empoli), Blubus (bacino di Pistoia), Vaibus (bacino di Lucca) oltre che CAP (bacino di Prato) che ben esprimono tradizione, esperienza e professionalità delle società consorziate in una logica di sinergia rispetto alle esigenze di mobilità della comunità.

Gli Organi di CAP S.c.ar.l. sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente, che ne è anche il legale rappresentante. La sede legale di CAP S.c.a.r.l è in Prato, Piazza Duomo, 18 tel. 0574.6081, fax 0574.21038, e-mail posta@capautolinee.it, sito web www.capautolinee.it.

2.2 Il servizio di trasporto pubblico di linea

CAP effettua il servizio di trasporto pubblico urbano ed interurbano nel bacino di Prato.

Il rapporto contrattuale tra l'Ente affidante (Provincia di Prato) e CAP è regolato da specifico contratto che stabilisce, fra l'altro, l'entità e le caratteristiche

dei servizi da svolgere e, poiché si tratta di servizi che hanno come obiettivo il trasporto collettivo di persone rivolto alla richiesta di mobilità, quale servizio al territorio, viene riconosciuto a CAP un corrispettivo per l'anno 2008 per un complessivo importo di € 16.784.136,14.

DATI RELATIVI AL TPL

- Area servita: 975 km quadrati
- Lunghezza della rete: 597 km
- Percorrenza (autobus-km=km. medi annui per autobus): 35.499
- Posti offerti in un giorno feriale medio estivo: 1.438.961
- Posti offerti in un giorno feriale medio invernale: 1.705.316
- Passengeri annui trasportati: 12.033.751
- Corrispettivi spettanti all'Azienda: - dalla Regione Toscana € 1.241.481,99
- dagli Enti Locali € 15.542.654,15

MAPPA DELLE LINEE LAM



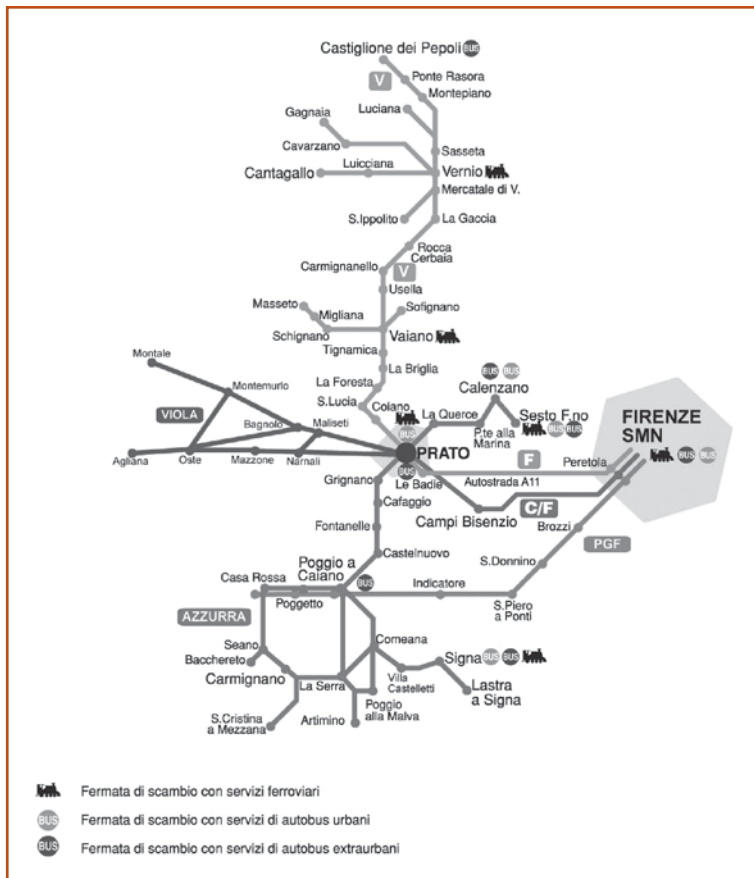
MAPPA DELLA LINEA LAM-MT AZZURRA



MAPPA DELLA LINEA LAM-MT VIOLA



RETE TRASPORTI DEL BACINO DI PRATO



2.3 Settori operativi e Personale addetto

La s.c. a r.l. CAP si avvale del personale delle società consorziate.

PERSONALE				
AZIENDE CONSORZiate	MOVIMENTO	AMMINISTRAZIONE	MANUTENZIONE	TOTALE
CAP	333	21	38	392
LAZZI	268	14	26,31	308,31
TOTALE	601	35	64,31	700,31

2.4 Logistica aziendale

N° AUTOBUS PER TIPOLOGIA	
AUTOBUS URBANI	74
AUTOBUS SUBURBANI	12
AUTOBUS INTERURBANI	111
AUTOBUS GRAN TURISMO	24
Totale autobus utilizzati	221

ETÀ DEL PARCO AUTOBUS	
AUTOBUS DA 0 A 3 ANNI DI ETÀ	38
AUTOBUS DA 3 A 8 ANNI DI ETÀ	96
AUTOBUS DA 8 A 15 ANNI DI ETÀ	67
AUTOBUS CON PIÙ DI 15 ANNI DI ETÀ	20

IMPIANTI MANUTENZIONE VEICOLI	AUTOSTAZIONI
OFFICINA, CARROZZERIA E RIMESSA	Prato, Piazza Stazione Centrale
Prato, Via Vestri 12/22 e Via Vestri, 7-11	Firenze, Largo Alinari, 9
Firenze, Via Mercadante, 2	Firenze, Piazza Adua

FERMATE ATTREZZATE DOTATE DI PENSILINA
97

Parte Terza

L'Offerta Commerciale

L'Offerta Commerciale

3.1 I servizi di trasporto offerti 01.01.2008/31.12.2008

Le linee con orario "a frequenza"

Sono le linee con corse che hanno una cadenza.

km complessivi: 1.931.298

Le linee con orario fisso

Sono le linee con corse "ad orario", che non hanno cadenza.

km complessivi: 5.992.033

Servizi a domanda

Servizio non offerto

Servizi attrezzati per i disabili

Dall'iniziativa "Per un diritto alla mobilità di tutti i cittadini", promosso dalle società Cap e Lazzi, dalle Province di Firenze e 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 di ancoraggio delle carrozzelle, cartelli indicatori di percorso) 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 avente la finalità di coinvolgere altre aziende di trasporto pubblico ed altre Amministrazioni comunali, provinciali e regionali.

Il servizio necessita di prenotazione da effettuare al **numero verde della CAP 800.063840** con almeno un'ora di anticipo rispetto all'orario di partenza della corsa interessata.

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

3.2 Servizi a prenotazione km. 99.358

Servizio Pronto Bus

è un servizio di autobus a prenotazione telefonica

Come fare la prenotazione: telefonando al NUMERO VERDE 800.063840 (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.

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: Isola, Spazzavento, Bacchereto, Carmignano, S. Cristina a Mezzana, Verghereto, La Serra, S. Cristina in Pilli, Poggio alla Malva, Artimino, stazione Carmignano, dal lunedì al venerdì con orario 9.30 - 12.30, 15.30 - 18.30 e sabato con orario 9.30 - 12.30.

Prenotazioni: È possibile prenotare il servizio dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle 11.30 nei giorni di sabato.

Devono essere indicate le fermate di partenza e di arrivo scelte fra quelle situate nei comuni di Carmignano e di Poggio a Caiano; 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. È 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, sarà data immediatamente la conferma.

3.3 Il sistema tariffario



Le tariffe integrate

Pegaso è un sistema tariffario, istituito dalla Regione Toscana, che permette al cliente di acquistare un unico abbonamento o biglietto per utilizzare, sul territorio regionale e sullo stesso percorso, indifferentemente il treno oppure le linee interurbane ed inoltre di combinare il percorso interurbano con il servizio urbano delle località di partenza e/o di destinazione.

Le caratteristiche dei titoli di viaggio Pegaso sono:

- **Abbonamento personale mensile:** valido un mese di calendario, sul percorso di riferimento.
- **Abbonamento personale annuale:** valido 12 mesi di calendario, sul percorso di riferimento.
- **Biglietto giornaliero:** valido fino alle ore 24,00 del giorno di convalida. Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio (primo mezzo utilizzato); sul biglietto deve essere riportato il nome del cliente e deve essere mostrato insieme ad un documento di riconoscimento, in caso di controllo.

Il biglietto consente, nel periodo di validità, di effettuare spostamenti illimitati sulla tratta di riferimento acquistata utilizzando l'instradamento più breve relativo alla tipologia di servizio utilizzata.

I percorsi interurbani su cui è valido il titolo

Rete ferroviaria

- tutta la rete regionale delle Ferrovie dello Stato

- le linee ferroviarie della Soc. LFI Arezzo-Stia ed Arezzo-Sinalunga

Tutte le autolinee di competenza delle Province Toscane. Servizi urbani di tutti i capoluoghi di provincia ed inoltre:

Cecina, Chianciano Terme, Chiusi, Colle Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Massa Marittima, Monte Argentario, Montecatini Terme, Montepulciano, Orbetello, Pescia, Piombino, Poggibonsi, Pomarance, Pontedera, Pontremoli, Portoferraio, Rosignano Marittimo, S. Giuliano Terme, S. Miniato, Vecchiano, Viareggio, Volterra

Il sistema Pegaso non è valido sulla linea CAP Montemurlo - Prato - Siena.

Per acquistare gli abbonamenti a tariffa "Pegaso" occorre la tessera personale di riconoscimento, valida tre anni e del costo di € 6,00.

Per le tessere in scadenza entro dicembre 2009 il rinnovo è gratuito.

La tessera personale e l'abbonamento Pegaso sono in vendita presso le biglietterie di CAP, delle Ferrovie dello Stato e delle aziende di trasporto pubblico aderenti al sistema tariffario integrato Pegaso.

Tariffario aziendale

TARIFFE POOL CAP-BLUBUS *					
CODICE TARIFFA	FASCIA KM	BIGLIETTO	ABBONAMENTO PERSONALE SETTIMANALE (**)	ABBONAMENTO PERSONALE MENSILE	ABBONAMENTO PERSONALE TRIMESTRALE(***)
PA	0,1 - 5,0	€ 1,00	€ 11,00	€ 26,00	€ 71,00
PB	5,1 - 10,0	€ 1,40	€ 12,00	€ 31,00	€ 83,00
PC	10,1 - 15,0	€ 1,80	€ 13,00	€ 34,00	€ 93,00
PD	15,1 - 20,0	€ 2,00	€ 14,00	€ 36,00	€ 98,00
PE	20,1 - 25,0	€ 2,20	€ 15,00	€ 39,00	€ 105,00
PF	25,1 - 30,0	€ 2,50	€ 16,00	€ 41,00	€ 111,00
PG	30,1 - 40,0	€ 2,70	€ 17,00	€ 44,00	€ 119,00
PAB	40,1 - 50,0	€ 3,10	€ 18,00	€ 49,00	€ 133,00
PAC	50,1 - 60,0	€ 3,50	€ 19,00	€ 54,00	€ 146,00
PAF	60,1 - 70,0	€ 3,90	€ 20,00	€ 59,00	€ 160,00
PAH	70,1 - 80,0	€ 4,40	€ 21,00	€ 64,00	€ 173,00
PBC	80,1 - 90,0	€ 4,80	€ 22,00	€ 69,00	€ 187,00
PBE	90,1 - 100,0	€ 5,30	€ 24,00	€ 74,00	€ 200,00

(*) Tariffe valide sul percorso in sovrapposizione CAP-BLUBUS compreso tra Firenze e loc. Casa Rossa

(**) l'abbonamento settimanale vale dal lunedì alla domenica della settimana in cui è stato convalidato.

(***) l'abbonamento trimestrale è rilasciato per trimestri predeterminati: Settembre/Novembre - Dicembre/Febbraio - Marzo/Maggio - Giugno/Agosto.

LE TARIFFE URBANO DI PRATO

I titoli di viaggio possono essere sia di tipo cartaceo che su **TESSERA ELETTRONICA PRATICARD**.

Tessera Praticard: la valorizzazione minima possibile è di € 2,00; cauzione di € 5,17.

L'abbonamento mensile ha validità per un mese solare.

L'abbonamento trimestrale ha validità dal primo giorno del primo mese del trimestre al quale si riferisce.

L'abbonamento annuale ha validità dal primo giorno del mese nel quale viene acquistato (es. se acquistato il 10 giugno, la validità parte dal 1 giugno del mese stesso e termina il 31 maggio dell'anno seguente).

Tutti i titoli di viaggio emessi da CAP Consorzio devono essere obliterati all'inizio dell'utilizzo; i titoli di viaggio obliterati non sono rimborsabili, quelli non obliterati possono essere sostituiti con altri di pari importo o di importo superiore. Nel caso di modifiche tariffarie, i vecchi titoli devono essere sostituiti entro un mese dall'entrata in vigore della nuova tariffa. L'abbonamento acquistato presso le rivendite deve essere completato a mano dal cliente con il numero di tessera personale di riconoscimento (o dove consentito con nome, cognome e data di nascita), nel caso di abbonamento settimanale con il giorno di esclusione della validità.

Il tesserino di riconoscimento, viene emesso dalle biglietterie Cap Autolinee; la durata è di 3 anni dal momento del rilascio. Limitatamente agli abbonamenti urbani ordinari la tessera può essere sostituita da un documento di identità con foto, in corso di validità; in questo caso sull'abbonamento l'utilizzatore deve annotare il nome, cognome e data di nascita. L'incompleta compilazione dei titoli o la mancanza di documento di identità equivalgono alla mancanza di idoneo titolo di viaggio e sarà punita con le sanzioni previste dalla normativa vigente al momento della contestazione.

I titoli di viaggio, biglietti ed abbonamenti, validi sulle rete urbana di Prato, possono essere utilizzati anche sulle tratte urbane - all'interno del territorio comunale - delle autolinee extraurbane (eccetto corse del lotto Mugello).

Le "Cap Carnet" urbane sono tessere usa e getta contenenti dieci corse giornaliere valide sulla rete dei servizi urbani. Le tessere sono personali, devono essere obliterate tutte le volte che il cliente ha accesso a bordo dei mezzi.

Le "Cap Carnet" non sono rimborsabili, né sostituibili con altri biglietti.

Per l'emissione dei titoli cumulativi "famiglia", deve essere richiesta presso le biglietterie Cap Consorzio la "tessera famiglia", (costo € 5,00) attraverso la compilazione di un apposito modulo di richiesta. Verranno emessi tanti tesserini quanti sono i componenti del nucleo familiare. I titoli di viaggio emessi in relazione a detta tessera sono in copia singola, e consentono l'utilizzo da parte di uno o più componenti (fino al numero massimo di tessere emesse per quella famiglia) ad esclusione di più di un figlio minorenni senza genitore. Il titolo di viaggio deve essere sempre insieme alla/e tessera/e nell'utilizzo sui mezzi pubblici. Per famiglia si intende il gruppo composto da genitori e figli minorenni; altri gradi di parentela sono esclusi da detta facilitazione.

I titoli "famiglia" verranno emessi solo in presenza di detta tessera. La stessa insieme al biglietto regolarmente convalidato, deve essere esibita in caso di controllo da parte del personale di verifica della Cap Consorzio. Per detti titoli unitamente agli impersonali, non è possibile ottenere l'annullamento della sanzione, nel caso si esibisca nei 5 gg. successivi l'elevazione del verbale, l'abbonamento timbrato e convalidato in data antecedente alla sanzione. La tessera famiglia può essere utilizzata anche per l'acquisto degli altri abbonamenti Cap Consorzio urbani.

TARIFE URBANE DI PRATO

BIGLIETTO 70 MINUTI	€ 1,00	
BIGLIETTO 70 MINUTI PRATICARD	€ 0,95	
BIGLIETTO GIORNALIERO	€ 1,60	ACQUISTABILE SOLO TRAMITE CARNET DA 10 PEZZI
BIGLIETTO GIORNALIERO	€ 2,30	
ABB.TO SETTIMANALE SCOLASTICO MEDIE INF.	€ 6,00	SOLO SETTEMBRE E GIUGNO
ABB.TO MENSILE CARTACEO	€ 25,50	
ABB.TO MENSILE PRATICARD	€ 24,50	
ABB.TO MENSILE SCUOLE MEDIE INF.	€ 23,50	SOLO PERIODO SCOLASTICO
ABB.TO MENSILE IMPERSONALE	€ 37,00	TITOLO VALIDO AL PORTATORE
ABB.TO TRIMESTRALE	€ 57,00	
ABB.TO ANNUALE	€ 208,00	
ABB.TO SETTIM. RETE INTEGRATIVO EXTRAURBANO	€ 7,00	SOLO PER ABBONAMENTI IN POOL
ABB.TO MENS. TRATTA INTEGRATIVO EXTRAURBANO	€ 10,00	SOLO PER ABBONAMENTI IN POOL
ABB.TO MENS. RETE INTEGRATIVO EXTRAURBANO	€ 20,50	SOLO PER ABBONAMENTI IN POOL
TESSERINO PER ABBONAMENTI	€ 5,00	
BIGLIETTO GIORNALIERO VENDUTO AI PARCHEGGI	€ 1,65	IN VENDITA SOLO NEI PARCHEGGI SCAMBIATORI
BIGLIETTO GIORNALIERO ULTERIORE COMPONENTE	€ 0,10	IN VENDITA SOLO NEI PARCHEGGI SCAMBIATORI
TITOLI FAMIGLIA		
TESSERA FAMIGLIA	€ 5,00	OBBLIGATORIA
BIGLIETTO FAMIGLIA 2 PERSONE	€ 2,00	RILASCIABILE CON TESSERA FAMIGLIA
BIGLIETTO FAMIGLIA 3 PERSONE	€ 2,50	RILASCIABILE CON TESSERA FAMIGLIA
BIGLIETTO FAMIGLIA 4 PERSONE	€ 3,00	RILASCIABILE CON TESSERA FAMIGLIA
BIGLIETTO FAMIGLIA ULTERIORE COMPONENTE	€ 0,50	RILASCIABILE CON TESSERA FAMIGLIA
ABBONAMENTO MENSILE FAMIGLIA	€ 34,00	RILASCIABILE CON TESSERA FAMIGLIA

Estratto Tariffe Extraurbane

I titoli di viaggio possono essere sia di tipo cartaceo che su **TESSERA ELETTRONICA PRATICARD**.

I titoli di viaggio su **TESSERA PRATICARD** sono validi sia sulla rete urbana che su quella extraurbana delle linee concesse dalla Provincia di Prato.

Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati dal tesserino di riconoscimento; Il tesserino di riconoscimento, viene emesso dalle biglietterie Cap Autolinee; la durata è di 3 anni dal momento del rilascio.

Tessera Praticard: la valorizzazione minima possibile è di € 2,00; cauzione di € 5,17 Il biglietto giornaliero extraurbano è acquistabile per percorsi fino a 4 aree.

L'abbonamento settimanale ha validità di sei giorni.

L'abbonamento mensile ha validità per un mese solare.

L'abbonamento trimestrale ha validità dal primo giorno del primo mese del trimestre al quale si riferisce.

Gli abbonamenti trimestrali sono in vendita anche di tipo cartaceo.

Tutti i titoli di viaggio emessi da CAP devono essere obliterati all'inizio dell'utilizzo; i titoli di viaggio obliterati non sono rimborsabili, quelli non obliterati possono essere sostituiti con altri di pari importo o di importo superiore. L'abbonamento acquistato presso le rivendite deve essere completato a mano dal cliente con il numero di tessera personale di riconoscimento e, nel caso di abbonamento settimanale con il giorno di esclusione della validità.

I titoli di viaggio, biglietti ed abbonamenti, validi sulle reti urbane, possono essere utilizzati anche sulle tratte urbane - all'interno del territorio comunale - delle autolinee extraurbane, ad eccezione delle linee del lotto Mugello.

TARIFE EXTRAURBANE AD AREE - CARTACEI

AREE	BIGLIETTO	BIGLIETTO GIORNALIERO	ABBONAMENTO SETTIMANALE	ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO TRIMESTRALE
1 AREE	€ 1,00	€ 2,65	€ 11,00	€ 27,40	€ 74,50
2 AREE	€ 1,50	€ 4,05	€ 13,20	€ 34,00	€ 91,00
3 AREE	€ 1,90	€ 5,05	€ 14,30	€ 36,30	€ 98,00
4 AREE	€ 2,10	€ 5,65	€ 15,30	€ 39,50	€ 106,00
5 AREE	€ 2,30	-	€ 16,40	€ 42,80	€ 115,50
6 AREE	€ 2,65	-	€ 18,40	€ 46,00	€ 123,50
7 AREE	€ 3,05	-	€ 19,20	€ 51,50	€ 139,00
8 AREE	€ 3,50	-	€ 19,70	€ 58,20	€ 156,50
9 AREE	€ 3,70	-	€ 20,80	€ 60,30	€ 163,00
10 AREE	€ 4,10	-	€ 21,90	€ 63,90	€ 171,00
11 AREE	€ 4,70	-	€ 23,00	€ 69,00	€ 185,50
12 AREE	€ 5,45	-	€ 24,00	€ 74,70	€ 201,00
13 AREE	€ 6,05	-	€ 25,20	€ 80,30	€ 215,50

N. B. - I biglietti ad aree consentono di usufruire della corsa extraurbana e proseguire nel tratto urbano (e viceversa), nel limite del tempo indicato sul biglietto stesso da quando viene obliterato sul bus al momento della partenza.

TARIFE DELLA LINEA PRATO-FIRENZE VIA A11 E PRATO-FIRENZE VIA CAMPI BISENZIO

KM.	COD. TARIFFA	BIGLIETTO	ABBONAMENTO SETTIMANALE	ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO TRIMESTRALE
0,1 - 5,0	A	€ 1,05	€ 11,90	€ 28,30	€ 75,50
5,1 - 10,0	B	€ 1,55	€ 15,50	€ 34,00	€ 84,00
20,1 - 25,0	D	€ 2,40	€ 17,50	€ 43,50	€ 110,00
25,1 - 30,0	E	€ 2,60	€ 18,50	€ 47,00	€ 118,50

TESSERINO DI RICONOSCIMENTO (OBBLIGATORIO)

€ 5,00

TARIFE SPEDIZIONI

PACCHI		
PESO	DA 1 A 30 KM.	OLTRE 30 KM.
DA 0 A 1 KG.	€ 4,13	€ 5,16
DA 1,1 A 10 KG.	€ 5,16	€ 6,20
DA 10,1 A 20 KG.	€ 6,20	€ 7,23
DA 20,1 A 30 KG.	€ 7,23	€ 8,26
DA 30,1 A 50 KG.	€ 9,30	€ 10,33

NOTE: Il peso massimo ammesso per ogni pacco è di Kg. 25

Tariffe agevolate stabilite dalla Regione Toscana

Biglietti ed abbonamenti

(Rif. legge Regionale 100/98 e Delib. di Giunta Regionale 27/99 e s. m.)

I cittadini residenti nel territorio della regione Toscana che appartengono ad una delle sottoindicate categorie, hanno diritto al rilascio di una tessera valida per l'acquisto di biglietti e abbonamenti a tariffa agevolata.

Ne hanno diritto:

- invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- soggetti privi della vista o sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2 aprile 1968 n. 482;
- persone disabili riconosciute in situazione di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della L. 3 febbraio 1992 n. 104;
- invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alle leggi 28 marzo 1968 n. 406, 11 febbraio 1980 n. 18 e 21 novembre 1988 n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11 ottobre 1990 n. 289;
- mutilati o invalidi di guerra;
- Cavalieri di Vittorio Veneto, ai titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge 16 marzo 1983, n. 75 (Concessione di un diploma d'onore attestante la qualifica di combattente per la libertà d'Italia 1943-1945), ai decorati al valor militare, ai perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- Cittadini di età superiore ai sessantacinque anni:

- se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, percettori di un reddito annuo personale ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n.140 e successive modificazioni;

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

Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi

ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%. La validità dei titoli di viaggio rilasciati in base alla presente normativa ad invalidi che abbiano diritto di accompagnamento, viene estesa senza sovrapprezzo all'accompagnatore.

I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati solo se in possesso di una tessera di riconoscimento del costo di € 5,00 e valida 5 anni dalla data del rilascio.

TITOLI AGEVOLATI LEGGE REGIONALE 100/98	
BIGLIETTO URBANO GIORNALIERO	€ 1,00
BIGLIETTO EXTRAURBANO < 50 Km. A/R	€ 1,00
BIGLIETTO EXTRAURBANO < 50 Km. A/R POOL CAP/BLUBUS	€ 1,00
BIGLIETTO EXTRAURBANO < 50 Km. A/R POOL CAP/LAZZI	€ 1,05
BIGLIETTO EXTRAURBANO < 50 Km. A/R LOTTO CHIANTI E MUGELLO	€ 1,20
BIGLIETTO EXTRAURBANO > 50 Km. A/R	€ 3,70
BIGLIETTO EXTRAURBANO > 50 Km. A/R POOL LOTTO CHIANTI E MUGELLO	€ 3,70
BIGLIETTO EXTRAURBANO > 50 Km. A/R POOL CAP/BLUBUS	€ 3,50
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO RIDOTTO 40%	€ 37,18
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURB. < 50 Km. RIDOTTO 40%	€ 61,97
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURB. > 50 Km. RIDOTTO 40%	€ 117,75
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO+EXTRAURB. < 50 Km. RIDOTTO 40%	€ 92,96
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO+EXTRAURB. > 50 Km. RIDOTTO 40%	€ 139,44
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO	€ 61,97
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO < 50 Km.	€ 103,29
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO > 50 Km.	€ 196,25
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO+EXTRAURB. < 50 Km.	€ 154,94
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO+EXTRAURB. > 50 Km.	€ 232,41
TESSERINO DI RICONOSCIMENTO (OBBLIGATORIO)	€ 5,00

Per ottenere i titoli agevolati è necessario rientrare nelle tabelle di invalidità e/o di reddito previste dalla Regione Toscana (legge 100/98)

3.4 Acquisto Titoli di Viaggio

dove si comprano i biglietti e gli abbonamenti

Prato, Piazza Stazione - tel. 0574.608.235, 0574.608.218

Orario: lun/dom 6.00-19.55 (feriali e festivi)

Firenze, Largo F.lli Alinari, 9 - tel. 055.214.637

Orario: lun/dom 6.40-20.00 (feriali e festivi)

Firenze, Piazza Stazione, 3/R ang. Piazza Adua

tel. 055.215.155 - fax 055.284.477

Orario: giorni feriali 6.10-20.15 giorni festivi 7.00-19.20

I titoli di viaggio CAP S.C.a R.L. sono in vendita anche in 524 rivendite distribuite sul territorio; l'elenco completo di tali rivendite è consultabile presso le agenzie e le sedi della CAP S.C.a R.L. e sul sito internet www.capautolinee.it

Le rivendite sono così ripartite per categoria merceologica:

56	ALIMENTARI	43	CIRCOLI
178	BAR	81	EDICOLE
32	CAFFÈ	9	PASTICCERIE
23	CARTOLERIE	102	TABACCHI

I titoli di viaggio CAP possono essere acquistati anche per mezzo delle seguenti emettitrici automatiche:

Firenze Largo F.lli Alinari
Poggio a Caiano Via Soffici
Prato Piazza Duomo
Prato Piazza Stazione Centrale
Prato Parcheggio Tribunale, Piazza Falcone e Borsellino
Prato Parcheggio Pratilia, Via Fiorentina
Prato Parcheggio Questura, Via Di Cino
Prato Parcheggio Repubblica, Via della Repubblica (fronte Farmacia)
Prato Parcheggio Maliseti, presso Palazzetto dello Sport
Prato Parcheggio Viareggio, Via Rimini
Prato Parcheggio Nenni, Piazzale Nenni

Su tutte le corse di linea CAP S.C.a R.L. è possibile acquistare il biglietto a bordo, direttamente dal conducente.

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

Le tariffe sono maggiorate, ai sensi delle vigenti disposizioni regionali.

3.5 Condizioni e tariffe per il trasporto bagagli

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 alla partenza, secondo le tariffe in vigore. Il bagaglio potrà essere caricato nell'apposita bauliera su richiesta del passeggero.

L'Azienda non risponde del bagaglio appreso 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.

3.6 Condizioni e tariffe per il trasporto animali

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 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 o contenitori, dalle dimensioni massime di cm. 40x60x80, per i quali dovrà essere pagata una tariffa pari al biglietto ordinario stabilito per i viaggiatori.

È 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.

3.7 Condizioni e tariffe per il trasporto bambini

I bambini di statura inferiore ad un metro e che non occupano un posto a sedere sono trasportati gratuitamente, semprechè siano accompagnati da un viaggiatore adulto; oltre tale limite pagano la tariffa ordinaria. Ogni viaggiatore non può accompagnare più di un bambino alle condizioni suddette. I passeggini pieghevoli possono essere trasportati sugli autobus, purché ripiegati ed il bambino deve essere custodito dalla persona che lo accompagna.

3.8 Condizioni per il trasporto di materie pericolose o nocive

È severamente proibito trasportare sugli autobus bombole di gas compresso o liquido, materiale infiammabile, esplosivo, nocivo o contaminante. I contravventori saranno puniti a norma di legge.

3.9 Trasporto merci

L'Azienda esegue un accurato servizio di trasporto celere di colli e bagagli non appreso 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 sono accompagnati dallo scontrino o dal biglietto comprovante il trasporto avvenuto ed il relativo pagamento. Il servizio è svolto esclusivamente dalla consorzata CAP

3.10 Servizio Informazione

dove informarsi sui servizi

AGENZIE E BIGLIETTERIE

Gli uffici informazioni, presso le agenzie viaggiatori, forniscono tutte le informazioni relative al servizio ed alle tariffe in vigore e sono aperti negli orari seguenti:

Prato, Piazza Stazione - tel. 0574.608235 e 0574.608218

Orario: lun/dom 6.00-19.55 (feriali e festivi)

Firenze, Largo F.lli Alinari, 9 - tel. 055.214637

Orario: lun/dom 6.40-20.00 (feriali e festivi)

Firenze, Piazza Stazione, 3/R ang. Pzza Adua - tel. 055.215155 - fax 055.284477

Orario: giorni feriali 6.10-20.15 - giorni festivi 7.00-19.20

Parte Quarta

Le Condizioni di Viaggio

Le Condizioni di Viaggio

4.1 I doveri dei clienti

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sigg. ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti (L. Regione Toscana n. 42/1998 e delib. Consiglio Regionale n. 245/2001):

- a. gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a 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'art. 25, comma 4 della legge regionale n. 42/1998 (sotto riportate) 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 d'allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
- i. rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- j. non fumare
- k. non gettare alcun oggetto dai veicoli.

4.2 Sanzioni a carico dei clienti

In caso di non rispetto degli obblighi sopra indicati si applicano le seguenti sanzioni amministrative (L. R. Toscana n. 33/2003)

Il personale di controllo deve controllare il rispetto di tutto quanto previsto dalle norme emanate dalla Regione Toscana circa l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale (L.R.T. 42 del 31/07/98 modificata dalla L.R. 33 del 8/07/03 e s.m.). Coloro che violano una delle norme contenute nella legge suddetta sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa.

Tali sanzioni ammontano, nella misura ridotta, a :

- € 80,00 per i passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di titolo di viaggio non valido per il percorso oppure non convalidato oppure alterato/ contraffatto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria;
- € 20,00 per le violazioni delle altre prescrizioni indicate nel paragrafo "Doveri dei clienti", dal punto b) al punto k) , ad esclusione del punto j) non fumare".

Per il pagamento diretto all'incaricato della verifica o entro i 5 giorni successivi, le sanzioni vengono ridotte rispettivamente alla misura minima di € 40,00 e € 10,00. La contestazione può essere conciliata nelle mani dell'agente accertatore che rilascerà ricevuta, presso le biglietterie aziendali o tramite versamento sul c/c 68031467 intestato a CAP Scarl- Piazza Duomo, 18 - Prato.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione/notifica senza che sia avvenuto il pagamento, verrà emessa (ai sensi dell'art 10 L.R.T. 81/2000) un'ordinanza/ingiunzione. In questo caso la sanzione sarà aumentata come previsto dalla normativa vigente (art. 25 L.R.42 del 31/07/98 e successive modificazioni ed integrazioni) fino ad € 240,00 ed € 60,00 rispettivamente.

Il trasgressore che entro 5 giorni dall'accertamento presenti ad una delle biglietterie aziendali l'abbonamento personale validato ad una data antecedente a quella dell'accertamento, non sarà soggetto alla sanzione amministrativa (art. 4 L.R. 55/04).

Non sono soggetti a tale regime gli abbonamenti impersonali e quelli "famiglia". Si fa presente che chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi è punibile a norma dell'art. 462 C.P., nonché degli artt. 465 e 466 C.P., questi ultimi come modificati dal D.Lgs. 507/99.

I dati anagrafici del trasgressore, il cui conferimento è obbligatorio ai sensi dell'art. 651 C.P., vengono raccolti per le finalità di cui all'art. 25 L.R.42/98 ed il loro trattamento sarà effettuato da personale di CAP s.c.a r.l.. Il rifiuto di fornire le proprie generalità o la falsa attestazione di esse è punibile a norma del Codice Penale.

È facoltà dell'autore della trasgressione (o della persona obbligata in solido al pagamento) inviare entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, scritti difensivi in carta libera e/o chiedere di essere ascoltato dalla Direzione CAP c/o URP Piazza Stazione, Prato.

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. 58/1995). Tale biglietto deve essere regolarmente convalidato in macchina. È necessario salire dalla porta anteriore, muniti di denaro contato.

punto j): in caso di **violazione del divieto di fumo**, viene elevata sanzione amministrativa per l'importo da € 27,50 a € 275,00 ai sensi della Legge n° 3/2003 e Legge R. Toscana n. 25/2005.

Resta salva l'applicazione di sanzioni derivanti da specifiche normative.

4.3 I diritti dei clienti

I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;

- e. ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- f. al comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- g. alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- h. ad inoltrare reclami;
- i. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- j. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;
- k. al rimborso del biglietto nel caso in cui, nei servizi extraurbani, la corsa venga effettuata con oltre 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda (secondo quanto disposto dal Regolamento Regionale n° 9 art. 16, approvato in attuazione dell'art. 23 comma 1 della l.r. 42/98).

4.4 Oggetti smarriti

Ogni oggetto rinvenuto dall'Azienda viene inviato :

- se smarrito sugli autobus o nei locali della CAP alle biglietterie aziendali di Piazza Stazione a Prato (tel. 0574.608235 e 0574.608218) o Largo F.lli Alinari a Firenze (tel. 055.214637), 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 ad identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi;
- se smarrito sugli autobus o nei locali della Lazzi l'utente può rivolgersi al numero verde 800.277.825 - URP Lazzi (orario: da lunedì a giovedì 8.30-13.00 e 14.30-16.30; venerdì 8.30-13.00).

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.

4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero viene data tempestiva comunicazione nel rispetto della normativa stabilita dalla L. 146/1990 e successive modifiche.

In ogni caso sono garantite le corse nelle seguenti fasce orarie:

CAP 6.00 - 9.00 e 12.00 - 15.00

LAZZI 5.30 - 8.30 e 12.00 - 15.00

Le corse già in effettuazione all'inizio dello sciopero saranno portate a termine fino al più vicino capolinea.

Le partenze saranno effettuate fino a 5 minuti prima dell'inizio dello sciopero.

Parte Quinta

Relazioni con la clientela

Relazioni con la clientela

5.1 L'ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il canale istituzionale di comunicazione fra l'Azienda ed i clienti. È a disposizione della clientela per :

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- fornire risposta scritta **entro 30 giorni** a chi abbia formulato in forma scritta, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o comunque fatte pervenire ad esso oppure alla Direzione aziendale richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- acquisire le richieste dei clienti 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;
- trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova a:

Prato, Piazza Stazione - tel. 0574-608235 - fax 0574-42952

e-mail: puntocap-po@capautolinee.it

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì ore 9,00-12,00 e 15,00-17,00

Firenze, Largo F.lli Alinari, 9 - tel. 055-214637 - fax 055-292319

e-mail: puntocap-fi@capautolinee.it

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì ore 14.30 – 16.30

5.2 Procedura dei reclami

Esporre un reclamo: modalità di inoltro e termini per la risposta

In caso di violazione dei diritti dei clienti e comunque in tutti i casi di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta, il cliente può inoltrare reclamo telefonicamente, verbalmente, in forma scritta, via e-mail o via fax a:

PUNTO CAP

59100 Prato - Piazza Stazione - tel. 0574-608235 - fax 0574-42952

e-mail: puntocap-po@capautolinee.it

PUNTO CAP

50123 Firenze - Largo F.lli Alinari, 9 - tel. 055-214637 - fax 055-292319
e-mail: puntocap-fi@capautolinee.it

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire le proprie generalità, tutti gli elementi in possesso relativi all'accaduto o quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione (indicazione precisa del giorno, dell'ora, della linea della fermata...), al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

L'Azienda si impegna a comunicare al cliente:

- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per l'espletamento dello stesso ed i mezzi di tutela di cui il cliente dispone in caso di risposta sfavorevole;
- entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- solo in casi eccezionali ed espressamente motivati, l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a complessivi 45 giorni.

Il trattamento dei dati personali conseguenti al ricevimento di un reclamo/suggerimento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto del diritto alla riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

5.3 Numero Verde della Regione Toscana



Parte Sesta

Gli impegni dell'azienda

Gli impegni dell'azienda

6.1 La qualità del servizio che ci impegnamo ad offrire

Individuazione e definizione degli standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, CAP assume, per l'anno 2009, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura e si impegna a monitorarli assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; si impegna inoltre al raggiungimento degli standard-obiettivo.

CAP si impegna inoltre a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo.

I fattori indicativi della qualità del servizio

Per poter valutare le caratteristiche generali e specifiche del servizio offerto e misurarne il livello qualitativo, sono individuati i seguenti elementi, i cosiddetti fattori - base:

1. Sicurezza
2. Regolarità del servizio
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni
4. Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
6. Servizi per disabili
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali e di comunicazione
9. Livello di servizio commerciale e nel front office
10. Integrazione modale
11. Attenzione all'ambiente

Per ognuno dei fattori-base individuati sono effettuate indagini di "soddisfazione del cliente" (customer satisfaction), mediante appositi rilevamenti statistici i cui esiti sono resi noti nell'edizione della Carta immediatamente successiva.

6.2 L'indagine di "Soddisfazione del cliente"

Nelle schede di "Misurazione della qualità" in ogni fattore è riportato il grado di soddisfazione del cliente, risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" commissionata da CAP S.c.a r.l. alla società specializzata TiForma di Firenze. L'indagine di soddisfazione della clientela è stata svolta nel mese di novembre 2008, con interviste dirette effettuate ai clienti del servizio da appositi rilevatori a bordo dei bus ed alle fermate.

I clienti sono stati intervistati identificando campioni rispetto alle tipologie del servizio urbano ed extraurbano, alle linee, agli orari delle corse tenendo conto delle fasce orarie di "punta" e di "morbida", nel rispetto delle "Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti previste dalle Carte dei Servizi" approvate dalla Regione Toscana con Decreto Dirigenziale n° 7261 del 29/12/2005

La tabella di riepilogo dei risultati dell'indagine di customer satisfaction, con dettaglio relativo ai servizi urbani ed extraurbani e per le linee "forti" e "deboli" è pubblicata a pag. 40.

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ del servizio di trasporto pubblico locale CAP

SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Incidentalità	n° sinistri/ km di servizio	419/8.022.688,71	419/8.022.688,71	Base dati aziendali
2. Vetustà dei mezzi	n° veicoli > 15, tra 10 e 15 anni, tra 5 e 10 anni, tra 0 e 5 anni /totale veicoli	0 e 5 anni: 28,05%	32,09%	Base dati aziendali
		5 e 10 anni: 39,36%	43,25%	Base dati aziendali
		10 e 15 anni: 23,52%	24,18%	Base dati aziendali
		> di 15 anni: 9,07%	0,46%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Sicurezza del Viaggio		97,60%	97,60%	sondaggio

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Affidabilità	km svolti/ km programmati	99,99%	100%	Base dati aziendali
2. Puntualità	n° corse in ritardo tra 5' e 15', tra 15' e 30', + 30'/totale corse	tra 5' e 15': 0,26%	0,20%	Base dati aziendali
		tra 15' e 30': 0,14%	0,10%	Base dati aziendali
		> 30': 0,03%	0,04%	Base dati aziendali
3.	mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7,00/9,00	14	14	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Regolarità del Servizio		80,22%	80,22%	sondaggio

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza (cadenza delle pulizie)	Lazzi a giorni alterni	Lazzi a giorni alterni	Base dati aziendali
2. Pulizia straordinaria bus	Frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni 15 giorni	ogni 15 giorni	Base dati aziendali
3. Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza (cadenza delle pulizie)	giornaliera	giornaliera	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni		89,18%	89,18%	sondaggio

COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale/ totale bus	39,82%	46,97%	Base dati aziendali
2. Climatizzazione	n° bus climatizzati/ totale bus	71,24%	71,24%	Base dati aziendali
3. Pensiline	n° fermate con pensilina/ totale fermate	5,70%	5,70%	Base dati aziendali
4. Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/ totale autostazioni	0	0	Base dati aziendali
5. Corse sature corse affollate	n° corse urbane sature (*)/ totale corse urbane	0,014%	0,03%	Base dati aziendali
	n° corse affollate extraurbane (**)/ totale corse extraurbane	0,043%	0,02%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Comfort del viaggio a bordo e sul percorso		89,29%	89,29%	sondaggio

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

(**) corsa affollata: con passeggeri in piedi oltre 15'.

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Dispositivi speciali	n° bus con annuncio di fermata /totale bus	9,29%	15,35%	Base dati aziendali
	n° bus con radio-tv/ totale bus	0	0	Base dati aziendali
2. Altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro/ totale autostazioni	0	0	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni		78,40%	78,40%	sondaggio

SERVIZI PER DISABILI

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Servizi specifici	n° bus con pedana /totale bus	44,25%	51,53%	Base dati aziendali
2. Mezzi attrezzati	N° bus con ausili per non vedenti/ totale bus	9,29%	15,35%	Base dati aziendali
3. Barriere	n° autostazioni accessibili/ totale autostazioni	0	0	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore servizi per disabili		70,40%	70,40%	sondaggio

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	41.300	41.300	Base dati aziendali
2. Cartine linee	n° copie cartina dei servizi offerti diffuse	41.300	41.300	Base dati aziendali
3. Sito internet	presenza sito internet	www.capautolinee.it	www.capautolinee.it	Base dati aziendali
4. Servizio informazioni telefonico	Orario servizio informazioni	6.30 - 20,00	Prato: 0574.608128 / 235 lun./dom: 6.00-19,55 (feriali e festivi) Firenze: 055.214637 lun./dom: 6.40-20.00 (feriali e festivi) 055.215155 feriali 6.10-20.15 festivi 7.00-19.20	Base dati aziendali
5. Orario in palina	n° paline con orario/ totale paline	100%	100%	Base dati aziendali
6. Informazioni a bordo	% di mezzi con informazioni a bordo	100%	100%	Base dati aziendali
7. Informazioni presso le autostazioni	Orari, percorsi, tariffe, modalità e norme relativi al servizio	100%	100%	Base dati aziendali
8. Segnalazione emergenze		Sì	Sì	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore informazione alla clientela		95,39%	95,39%	sondaggio

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento/ totale reclami	20/74	20/74	Base dati aziendali
2. Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100%	100%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore aspetti relazionali e di comunicazione		95,31%	95,31%	sondaggio

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Punti vendita	n° punti vendita/ n° comuni serviti	524/14	524/14	Base dati aziendali
2. Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo/ totale linee	100%	100%	Base dati aziendali
	n° ore di vendita a bordo / totale ore di servizio	100%	100%	Base dati aziendali
3. Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	29 gg	29 gg	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela Percentuale di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale e nel Front Office		93,85%	93,85%	sondaggio

INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità/ totale punti di fermata	0,65%	0,65%	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/ totale corse	6,36%	6,36%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore integrazione modale		84,20%	84,20%	sondaggio

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2008	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2009	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Carburanti speciali	consumi di metano /totale consumi carburante	10,00%	10,00%	Base dati aziendali
2. Dispositivi	n° veicoli a norma Euro 2 - Euro 3 - Euro 4 / totale veicoli	Autobus con motore Euro2: 35,74%	Autobus con motore Euro2: 39,54%	Base dati aziendali
		Autobus con motore Euro 3 40,27%	Autobus con motore Euro 3 41,39%	Base dati aziendali
		Autobus con motore Euro 4: 2,26%	Autobus con motore Euro 4: 5,58%	Base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Attenzione all'Ambiente		87,17%	87,17%	sondaggio

TABELLA DI ANALISI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA					
FATTORI DI QUALITÀ	URBANO		EXTRAURBANO		TOTALE GENERALE SODDISFATTI%
	forte	debole	forte	debole	
1. Sicurezza	95,79	96,21	99,48	97,62	97,60
2. Regolarità del servizio	72,31	72,32	90,14	90,48	80,22
3. Pulizia e condizioni igieniche	84,74	82,35	95,01	90,48	89,18
4. Comfort del viaggio	89,12	75,69	93,96	100,00	89,29
5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	81,14	68,55	82,18	57,14	78,40
6. Servizi per disabili	68,31	81,56	65,35	68,42	70,40
7. Informazione alla clientela	95,02	92,36	97,09	90,48	95,39
8. Aspetti relazionali e di comunicazione	95,09	91,03	97,11	95,24	95,31
9. Livello di servizio commerciale e front-office	92,96	93,79	94,46	95,24	93,85
10. Integrazione modale	80,31	82,39	87,21	95,24	84,20
11. Attenzione all'ambiente	85,71	95,56	81,35	100,00	87,17

La definizione di linee "forti" e "deboli" fa riferimento al Contratto di Servizio e si riferisce alle caratteristiche della linea.

I valori esprimono la percentuale di soddisfazione della clientela.

6.3 Le Certificazioni

Tutte le società che formano CAP S.C.a R.L. sono certificate:

CAP Scrl

Certificazione Sistema Qualità

In data 21/11/2007 l'istituto specializzato Ancis ha deliberato il rilascio a CAP della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000 - Certificato n. 468/2 del 21/11/2007 per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (regolari e regolari specializzati). Erogazione di servizi occasionali.

Certificazione Sistema Ambiente

In data 21/11/2007 l'istituto specializzato Ancis ha deliberato il rilascio a CAP della Certificazione del sistema ambientale in base alla norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004 - Certificato n. 469SGA/2 del 21/11/2007 per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma, rifornimento, lavaggio e pulizia mezzi; rimessaggio; manutenzione e riparazione meccanica ed elettrica degli autobus di proprietà e per conto terzi; gestione delle infrastrutture correlate.

Certificazione Etica SA 8000

In data 17/02/2007 l'ente di certificazione SGS ha deliberato il rilascio a CAP del certificato n° IT07/0745 in base alla norma SA 8000:2001 (certificazione etica) per le seguenti attività: erogazione di servizi di trasporto pubblico locale ed extraurbano, noleggio da rimessa con conducente e gestione delle agenzie di viaggio.

L.A. F.lli LAZZI S.p.A.

Certificazione Sistema Qualità

In data 21/11/2007 l'istituto specializzato Ancis ha deliberato il rilascio a L.A. F.lli Lazzi della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000 - Certificato n. 468/3 del 21/11/2007 per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (regolari e regolari specializzati). Erogazione di servizi di manutenzione autobus per conto terzi.

Certificazione Etica SA 8000

In data 19/09/2007 L.A. F.lli Lazzi S.p.A. ha conseguito il Certificato di Conformità n. 163 rilasciato dall' Istituto CISE per l'attività di progettazione ed erogazione di servizi di trasporto di persone. La Certificazione Etica SA8000 (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 della propria politica industriale.

La gestione della Responsabilità Sociale è uno strumento gestionale che CAP e L.A. F.lli Lazzi Spa hanno 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, alla definizione di un orario di lavoro e di una retribuzione equi.

6.4 La tutela dei clienti: il risarcimento dei danni

Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

CAP Scarl fornisce copertura assicurativa ai propri clienti, per fatti derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda. Ciò nel rispetto

di quanto stabilito dalle leggi in materia. L'Azienda provvede al risarcimento di eventuali danni causati da propria responsabilità per danni involontariamente provocati ai passeggeri trasportati durante la circolazione del bus.

Procedura per accedere al risarcimento:

1. rivolgersi nell'immediatezza del fatto all'autista del mezzo aziendale coinvolto nel sinistro al fine dello scambio dei dati utili per l'accertamento delle responsabilità ed il successivo risarcimento;
2. contattare l'ufficio sinistri della società proprietaria del bus per meglio formalizzare le comunicazioni/richieste di risarcimento di cui al codice delle assicurazioni e successive modifiche.

Gli indirizzi sono :

CAP presso CTT, Via Macallè, 117

51100 Pistoia, fax 0573 018689 e per raccomandata con ricevuta di ritorno alla Compagnia assicuratrice TORO

Ispettorato Sinistri Viale Belfiore, 4/B - 50144 - Firenze - Numero Verde 800.258.501

F.lli Lazzi Spa, Sede - Via Mercadante, 2 - Firenze - tel. 055.363041

Compagnia Assicuratrice RAS Corso Italia, 23 - Milano

Numero Verde: 800.686.868

6.5 La tutela dei clienti: il rimborso

Il diritto al rimborso

CAP Scarl si impegna a risarcire il cliente nei seguenti casi dovuti a colpa dell'Azienda:

- ritardo superiore a 30 minuti nei servizi extraurbani per cause imputabili all'organizzazione aziendale;
- servizio soppresso senza preventiva informazione;
- non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione richiesta.

L'entità del rimborso

L'entità del rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato dal cliente. In caso di abbonamento mensile, sarà rimborsata la tariffa di corsa semplice per il percorso in abbonamento. Nel caso in cui il cliente, per causa improrogabile, che sia dimostrabile e motivabile, non potendo usufruire di altro mezzo di trasporto pubblico alternativo, sia costretto ad effettuare il viaggio con altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce un rimborso pari a tre titoli di viaggio riferiti al servizio saltato.

La richiesta del rimborso

La richiesta di rimborso deve essere inviata a "CAP Scarl - Piazza Duomo, 18 Prato" **per scritto** entro 48 ore successive all'evento, specificando tutte le notizie utili per l'individuazione dello stesso (giorno, ora, linea, ...) ed allegando fotocopia del titolo di viaggio utilizzato. L'Azienda, accertato se la richiesta rientra nelle tipologie riconosciute, procede alla comunicazione al cliente ed al risarcimento della somma od alla consegna dei titoli di viaggio, da effettuarsi presso le biglietterie aziendali. L'azienda dà comunicazione al cliente anche nel caso in cui la richiesta non venga accettata in quanto non prevista dalla casistica.

Accesso alle vie conciliative e giudiziarie

Le procedure per adire alle vie giudiziarie e conciliative sono quelle previste dalle leggi in vigore e dal contratto di servizio stipulato con la Provincia di Prato.

6.6 L'Osservatorio aziendale della Qualità

Una struttura per la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi

L'Osservatorio della Qualità CAP, presso la Direzione aziendale, è costituito dagli Osservatori della Qualità delle aziende consorziate, ed ha le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella a pag. 35 e segg. ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- monitoraggio della qualità percepita dai clienti del servizio tramite l'indagine di customer satisfaction ed elaborazione dei relativi dati;
- raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione di piani di miglioramento aziendali
- catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti all'azienda e trasmessi dall'ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- predisposizione di riepiloghi concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede a pag. 35 e segg ai fini dell'aggiornamento della Carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione di standard e standard obiettivo per la successiva generazione della carta
- trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'articolo 21 della L.R. 42/1998 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

Ci impegnamo 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 effettuate sulla base di dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione della clientela. La Carta dei Servizi è consultabile presso la sede dell'Azienda e le biglietterie; è inoltre inviata alla Regione Toscana ed a tutti i Comuni ed alle Province nel cui ambito territoriale viene svolto il servizio. È inviata anche alle Associazioni dei Consumatori (elenco regionale, L.1/2000).

È consultabile sul sito internet www.capautolinee.it

La presente Carta è distribuita gratuitamente presso le biglietterie.

Nel corso dell'anno di riferimento la versione cartacea della Carta dei servizi è aggiornata con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie. La versione telematica della Carta consultabile sul sito internet www.capautolinee.it è costantemente aggiornata in tempo reale.

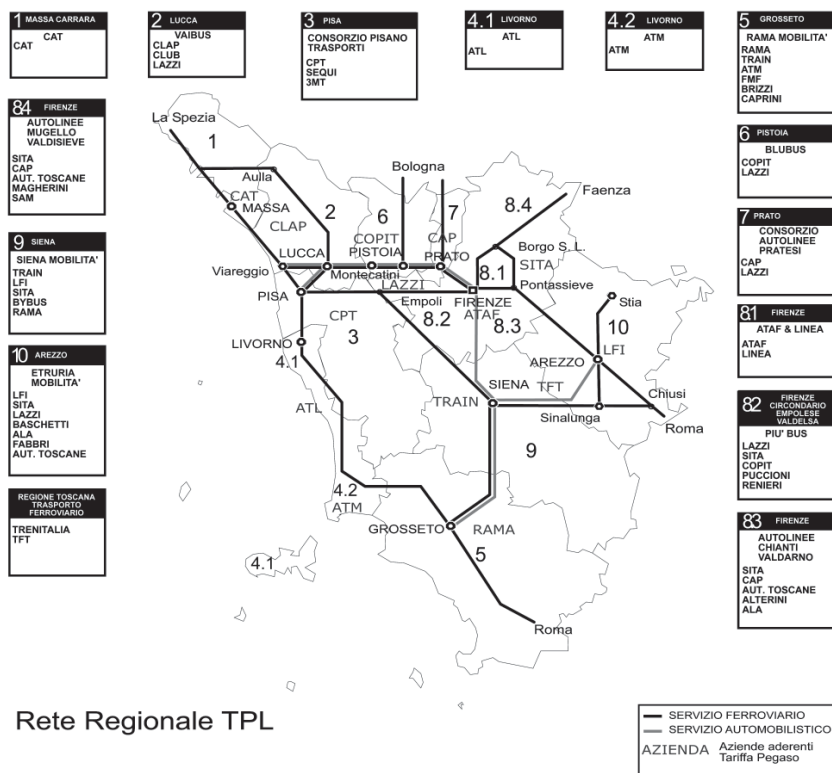
Parte Settima

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

7.1 Rete Regionale dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale

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



SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE SU GOMMA E FERRO - ANNO 2008	
KM GOMMA	125.222.690
KM FERRO	24.023.000
	Compresi 387.000 km dei servizi integrativi su gomma
KM RETE (FERRO+GOMMA)	25.823
PASSEGGERI GOMMA (num. medio pass. autobus per Km. svolti in giorno medio)	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	22.823.343
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	28.146.607
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	208.611.952
PASSEGGERI FERRO	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	287.000
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	278.960
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	61.199.000
PERSONALE GOMMA	
SETTORE AMMINISTRAZIONE	547
MANUTENZIONE	582
MOVIMENTO	4.942
TOTALE	6.071
PERSONALE FERRO	
SETTORE AMMINISTRAZIONE	80
MANUTENZIONE	390
MOVIMENTO	1.529
TOTALE	1.999
SOGGETTI GESTORI	
AZIENDE	16
COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (FERRO)	201.815.344
COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (GOMMA)	197.261.781
	* esclusa IVA 10%
COMPENSO RICEVUTO DA EE.LL (GOMMA)	29.509.793
	* esclusa IVA 10%
ULTERIORI TRASFERIMENTI DA Regione Toscana e Stato	30.000.000
	* esclusa IVA 10%
	*:dati da Conferenza Servizi Minimi
ABITANTI TOSCANA	3.638.211
	Al 31/12/2006 (dati Irpet)

7.2 Soggetti gestori

Elenco delle aziende che effettuano i servizi di cui al grafo a pag. 45

CAT S.p.A.

Via G. Pietro, 2
54033 Avenza (MS)
Tel. 0585 85211 - Fax 0585 857277
URP
Tel. 0585 852122
Fax 0585 852122
info@catspa.it
N° VERDE
800 223010
WEB
<http://www.catspa.it>

VAIBUS S.C.a R.L.

Viale G. Luporini, 895
55100 Lucca (LU)
Tel. 0583 5411 - Fax 0583 541240
URP
Fax 0583 508636
urp@vaibus.it
N° VERDE
800 602525
WEB
<http://www.vaibus.it>

CPT S.C.a R.L.

Via Bellatalla, 1
56121 Pisa
Tel. 050 884111 - Fax 050 884284
URP
Tel. 050 500717 - Fax 050 505525
puncocpt@pisa.it
N° VERDE
800 012773
WEB
<http://www.cpt.pisa.it>

ATL S.p.A.

Via C. Meyer, 57
57127 Livorno (LI)
Tel. 0586 847111 - Fax 0586 847256
URP
Tel. 0586 847262 - Fax 0586 847406
bastogib@atl.livorno.it
N° VERDE
800 317709
WEB
<http://www.atl.livorno.it>

ATM S.p.A.

Via L. Da Vinci, 13
57025 Piombino (LI)
Tel. 0565 260111 - Fax 0565 34388
URP
Tel. 848 580028 da fisso
Tel. 199 500305 da cellulare
atm.info@atm.li.it
WEB
<http://www.atm.li.it>

RAMA MOBILITÀ S.C.a R.L.

Via Topazio, 12
58100 Grosseto (GR)
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 456754
URP
Tel. 0564 475211 - Fax 0564 456754
urp@ramamobilita.it
info@ramamobilita.it
servizio informazioni 199848787
WEB
<http://www.ramamobilita.it>

BLUBUS S.C.a R.L.

Via F. Pacini, 47
51100 Pistoia (PT)
Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266
URP - N° VERDE 800 277825
Fax 0573 018691
info@blubus.it
N° VERDE 800 277825
WEB
[HTTP://www.blubus.it](http://www.blubus.it)

CAP S.C.a R.L.

Piazza Duomo, 18
59100 Prato (PO)
Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038
URP
Prato
Tel. 0574 608235 - Fax 0574 42952
puncocap-po@capautolinee.it
Firenze
Tel. 055 214637 - Fax 055 292319
puncocap-fi@capautolinee.it
WEB
[HTTP://www.capconsorzio.it](http://www.capconsorzio.it)

SIENA MOBILITÀ S.C.a R.L.

S.S. 73 Levante, 23
 53100 Siena Loc. Due Ponti - (SI)
 Tel. 0577 204111 - Fax 0577 223896
 URP
 servizio informazioni
 Tel. 0577 204246 - Fax. 0577 223896
 info@sienamobilita.it
 ufficio relazioni con il pubblico
 Tel. 0577 204259 - Fax 0577 223896
 info@sienamobilita.it
 WEB
<http://www.sienamobilita.it>

ETRURIA MOBILITA' S.C.a R.L.

Via G. Monaco, 37
 52100 Arezzo (AR)
 Tel. 0575 39881 - Fax 0575 28414
 (via Monaco, 2)
 Fax 0575 292981 (via Concini, 2)
 URP
 Ticket Point - Tel. 0575 382651
 Piazza Repubblica 1 - Arezzo
 reclami@lfi.it
 N° VERDE
 800 115605
 WEB
<http://www.lfi.it>

ATAF & LI-NEA S.C.a R.L.

Viale dei Mille, 115
 50131 Firenze (FI)
 Tel. 055 5650216 - Fax 055 5650209
 URP
 Tel. 055 5650642 - Fax 055 5650648
 servizio informazioni 199 104245
 protocollo@ataf.fi.it
 N° VERDE
 800 424500
 WEB
<http://www.ataf-linea.it>

AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE

S.C.a R.L.
 Viale dei Cadorna, 105
 50129 Firenze (FI)
 Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253
 URP
 Fax 055 4782203
 clienti.toscana@sitabus.it
 N° VERDE
 800 373760
 WEB
<http://www.amvbus.it>

AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO

S.C.a R.L.
 Viale dei Cadorna, 105
 50129 Firenze (FI)
 Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253
 URP
 Fax 055 4782203
 clienti.toscana@sitabus.it
 N° VERDE
 800 373760
 WEB
www.acvbus.it

PIÙ BUS S.C.a R.L.

Via Mercadante, 2
 50144 Firenze (FI)
 Tel. 055 363041 - Fax 055 363691
 URP
 Fax 0573 018691
 urp@piubus.it
 info@piubus.it
 N° VERDE
 800277825
 WEB
<http://www.piubus.it>

TRENITALIA S.p.A.

Viale S. Lavagnini, 58
 50129 Firenze (FI)
 Tel. 055 2353937 - Fax 055 2353953
 URP
 Tel. 055/ 2353264 - 2353829
 Fax 055 2353953
 direzione.toscana@trenitalia.it
 N° VERDE
 800.892021 gratuito solo in caso di sciopero
 WEB
<http://www.trenitalia.it>

Trasporto Ferroviario Toscano TFT S.p.A.

Via G. Monaco, 37
 52100 Arezzo (AR)
 Tel. 0575 39881
 Fax 0575 28414 (via Monaco 2)
 Fax 0575 292981 (via Concini 2)
 URP
 Ticket Point - Tel. 0575 382651
 piazza Repubblica 1 - Arezzo
 reclami@trasportoferroviariotoscano.it
 N° VERDE
 800115605
 WEB
<http://www.trasportoferroviariotoscano.it>