Gruppo tiemme Toscana Bybus

Regione Toscana

CARTA DEI SERVIZI

Comune di Subbiano

Comune di Capolona

Comune di Cortona

Comune di Castelfiorentino

Comune di Monte Argentario

Comune di Castiglione della Pescaia

Comune di Capraia Isola

2025

I risultati raggiunti da Tiemme negli ultimi anni testimoniano la solidità del nostro percorso e la capacità dell'azienda di crescere, svilupparsi e consolidarsi in un contesto in continua evoluzione. Siamo consapevoli dell'importanza di offrire soluzioni innovative, tecnologicamente avanzate e sempre più vicine alle esigenze degli utenti e delle amministrazioni locali. Per questo motivo, il nostro impegno per l'innovazione nella mobilità continua a essere uno dei pilastri su cui basiamo la nostra strategia di sviluppo.

Un ambito su cui stiamo investendo risorse ed energie è il consolidamento dei servizi sostitutivi dei treni. Il nostro obiettivo è assicurare soluzioni di trasporto efficienti e affidabili per garantire la mobilità dei cittadini anche in situazioni di interruzione o modifica delle linee ferroviarie. Si tratta di un impegno che portiamo avanti nell'ottica di rafforzare la capacità di intervenire con servizi puntuali e adeguati alle necessità dei territori e degli utenti. Va in questa direzione anche l'impegno a favore della bigliettazione ferroviaria messo in campo attraverso le macchine emettitrici EMV per il pagamento con carte dotate di chip o contactless. L'implementazione di questo sistema, curato per la rete del Gruppo LFI, ha reso il processo di bigliettazione più rapido e intuitivo, eliminando molte difficoltà legate all'acquisto dei titoli di viaggio.

Tornando alla mobilità su gomma, il servizio di noleggio autobus continua a rappresentare un punto di eccellenza per l'azienda, grazie all'investimento in mezzi moderni, confortevoli e sicuri, pensati per soddisfare le diverse esigenze dei clienti: dalle gite scolastiche ai transfer aeroportuali, dai viaggi turistici ai servizi congressuali. La qualità del servizio e l'attenzione al comfort dei passeggeri sono elementi distintivi che ci permettono di rispondere a una domanda sempre più diversificata ed attenta.

Cresciamo anche sul fronte del trasporto pubblico locale, come dimostrano le nuove importanti collaborazioni avviate con il Comune di Cortona e con quello dell'Isola di Capraia. L'ingresso di Tiemme in questi territori conferma la capacità dell'azienda di mettere le proprie competenze al servizio delle amministrazioni e dei cittadini. In estate torneranno inoltre attive le linee Bus Mare, un servizio che ha riscosso grande successo e che continueremo a svolgere per agevolare gli spostamenti verso le principali località balneari. Questa sinergia rappresenta un valore aggiunto che ci permette di operare in modo coordinato e integrato, offrendo un servizio sempre più efficiente e capillare.

Ma il vero motore di Tiemme sono le persone. Il patrimonio di professionalità e competenze delle donne e degli uomini che lavorano nella nostra azienda è fondamentale. Grazie a loro possiamo affrontare le sfide del presente, provando a costruire un futuro in cui la mobilità sia sempre più sostenibile, innovativa e vicina alle esigenze di chi viaggia ogni giorno con noi.

Guardiamo avanti con determinazione, consapevoli del valore del percorso fatto finora e delle opportunità che ci attendono. Il nostro impegno è chiaro: continuare a crescere, svilupparci e consolidarci, senza trionfalismi, ma con la certezza di essere un'azienda solida, in salute e pronta a rispondere con efficienza e innovazione alle esigenze del territorio e dei nostri stakeholder.

Guido Delmirani
Presidente Tiemme Spa

INDICE

1. Presentazione della carta 4
- 1.1. Riferimenti normativi 4
- 1.2. Principi ispiratori della carta 4
- 1.3. Finalità della carta 6
- 1.4. Elenco associazioni degli utenti 6

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale 8
- 2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale 8
- 2.2. Soggetti erogatori 11

3. Descrizione dell'Azienda 12
- 3.1. Struttura giuridica 12
- 3.2. Grafo della rete aziendale 12
- 3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto 13
- 3.4. Logistica aziendale 13
- 3.5. Tipologie dei servizi offerti 14

4. Offerta commerciale 15
- 4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi 15
- 4.2. Servizi prenotazione 15
- 4.3. Il sistema tariffario 15
- 4.4. Acquisto dei titoli di viaggio 19
- 4.5. Trasporto bagagli e bici al seguito 19
- 4.6. Trasporto animali 19
- 4.7. Servizio informazione 19

5. Condizioni di viaggio 21
- 5.1. Doveri degli utenti 21
- 5.2 Sanzioni a carico dei clienti 26
- 5.3. Diritti dei clienti 28
- 5.4. Oggetti smarriti 28
- 5.5. Risarcimento danni a persone e bagagli 28

6. Relazioni con la clientela 30
- 6.1. Trattamento dei dati personali 30
- 6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico 30
- 6.3. Procedura dei reclami 30
- 6.4. Procedure Conciliative e Giudiziarie 31
- 6.5. Numero Verde della Regione Toscana 32

7. Gli impegni di TIEMME Spa 33
- 7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità 33
- 7.2. Indagini di Customer satisfaction 44
- 7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi 45
- 7.4. Certificazioni 46
- 7.5. Copertura assicurativa 46
- 7.6. Osservatorio aziendale della qualità 47

TABELLE

Tabella 1 - Punti di contatto TIEMME Spa 49
Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction 56
Tabella 3.1 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction Capolona 49
Tabella 3.2 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction Castiglio della Pescaia e Monte Argentario 56

TARIFFE

Tabella 2 - Sistema tariffario 50

GRAFO DELLE RETI AZIENDALI 65

1. Presentazione della carta

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva P.C.M. 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi”;
- DPCM 30.12.1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- Legge regionale 31.07.1998 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 dei trasporti sulla base dello schema adottato dalla Giunta Regionale, e successive modificazioni;
- Deliberazione del C.R.T. n. 246 del 19/12/2001 “approvazione dello schema della Carta dei servizi dei trasporti”
- Regolamento d’attuazione art. 23 L.R.Toscana 31/07/98 n.42 e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (Decreto Presidente Giunta Regionale 03/01/2005 n.9/R);
- Deliberazione C.R.T. 9/2/1999, n. 34 “Obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza” che, prevede l’obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicare, pubblicizzare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio regionale;
- Regolamento (UE) n.181/2011 che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus;
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011
- Delibera del Consiglio Regione Toscana n. 246/2001 e n. 55/2002. (schema tipo della CDS dei trasporti)
- Delibera ART n. 28/2021 contenuto minimo dei diritti degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus riguardo al trattamento dei reclami.
- Delibera ART n. 21/2023 riguardante le procedure conciliative.

1.2 Principi ispiratori della carta

TIEMME Spa gestisce il servizio di trasporto pubblico nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”.

1.2.1 Uguaglianza ed imparzialità

TIEMME Spa eroga servizi garantendo:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture gestite, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

1.2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di TIEMME Spa garantire un servizio continuo e regolare, nel rispetto dell’orario pubblicato e diffuso, oltre alla riduzione della durata di eventuali disservizi. In questi casi comunque si garantiscono direttamente:

- la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate;
- l'attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio in casi di necessità;
- l'impegno per la tempestiva, capillare e diffusa comunicazione della effettuazione di eventuali scioperi, e l'effettuazione dei servizi minimi esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- La pubblicazione delle informazioni di cui sopra anche in internet sul sito aziendale "www.tiemmespa.it".

1.2.3 Diritto di scelta

TIEMME Spa assume iniziative per garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni modali. Particolare attenzione è posta all'integrazione dei servizi ferro-gomma nei territori in cui effettua servizio.

1.2.4 Trasparenza e Partecipazione

E' cura di TIEMME Spa favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A questo scopo l'Azienda trasmette informazioni sul servizio e riconosce al Cliente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami a cui si impegna per dare sollecito riscontro. Allo scopo sono stati istituiti appositi servizi cui si rimanda la tabella 1 a pag. 49.
In particolare, TIEMME Spa ha istituito un Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico, per 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.
TIEMME Spa si impegna, altresì, a consultare le Associazioni degli utenti indicate nella presente carta prima della adozione della carta dei servizi.
TIEMME Spa acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso ed aggiorna la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità successivamente indicate.

1.2.5 Efficienza ed efficacia del servizio

TIEMME Spa effettua il servizio di trasporto pubblico locale su gomma come disposto dagli enti concedenti. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali ritenute più funzionali.
TIEMME Spa si impegna:

- ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta;
- a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima;
- 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.

Da, inoltre, atto che quanto previsto dalla legge 81/2008 è pienamente rispettato.

1.2.6 Cortesia e disponibilità del personale aziendale

TIEMME Spa si impegna a curare in modo particolare i rapporti tra il proprio personale ed i Clienti affinché siano improntati a cortesia, rispetto, disponibilità così da agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Si preoccupa, inoltre, di garantire la riconoscibilità del personale aziendale, sia dal lato visivo, che da quello delle

comunicazioni telefoniche.

1.2.7 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

TIEMME Spa opera in modo da assicurare piena informazione al Cliente circa le modalità di prestazione dei servizi, curando sia la chiarezza e la comprensibilità dei testi, sia la loro accessibilità al pubblico.

1.2.8 Condizioni principali di prestazione del servizio

La prestazione del servizio TIEMME Spa è sottoposta a quanto stabilito nei contratti di servizio stipulati con gli enti concedenti. L'orario di servizio al pubblico è affisso in ogni fermata e stazione aperta al pubblico. Variazioni programmate al servizio dovute a lavori e scioperi vengono portate a conoscenza dell'utenza tramite canali di informazione aziendali.

1.3 Finalità della carta

1.3.1 La carta come strumento di conoscenza

Con la carta dei servizi, TIEMME Spa:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di presentazione 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 ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

1.3.2 La carta come strumento di partecipazione

Con la carta dei servizi, TIEMME Spa:

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

1.3.3 La carta come strumento di tutela

Con la carta dei servizi, TIEMME Spa:

- 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.

1.4 Elenco Associazioni degli utenti

I principali strumenti di tutela dei diritti dell'utente e del cittadino sono le Associazioni dei consumatori e degli utenti. Tali strumenti di tutela sono a disposizione degli utenti che volessero avvalersi del loro sostegno.

Elenco regionale delle associazioni consumatori e degli utenti, aggiornamento annuale 2024

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

Adiconsum Toscana APS
Sede regionale Via Carlo Del Prete, 135 - 50127 FIRENZE
Tel. 055.3269042

Federconsumatori e Utenti Toscana APS
Sede regionale Via A. Tavanti, 3 - 50134 FIRENZE
Tel. 055.217195

Confconsumatori Toscana APS
Sede regionale Via della Prefettura, 3 - 58100 GROSSETO
Tel. 0564.417849

Codacons Toscana
Sede regionale Via P. Francavilla, 14/e - 50142 FIRENZE
Tel. 055.739884

Movimento Difesa del Cittadino
Sede regionale Largo Molinuzzo, 13 - 51100 PISTOIA
Tel. 0573.26682

ADUSBEF Toscana
Sede regionale Lungarno Soderini, 11 - 50124 FIRENZE
Tel. 055.361935

Movimento Consumatori Toscana APS
Sede regionale Viale I. Nievo, 32 - 57121 LIVORNO
Tel. 0586.375639

ADOC Toscana APS
Sede regionale Via Vittorio Corcos, 15 - 50142 FIRENZE
Tel. 055.7325586

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

I servizi gestiti da TIEMME SpA sono inseriti nel sistema regionale del trasporto pubblico di seguito rappresentato:

Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma, ferro, nave e tramvia valido per l'anno 2024.

INDICATORE	DATO	NOTE
ferro	km. 23.450.979	
rete ferro	km. 1.563	
gomma	km. 103.264.634	
rete gomma	km. 13.492	
nave	nm 246.751	
linee nautiche	nm 233,6	

Abitanti Toscana

	3.660.530 aggiornato al 1/01/2024

Passeggeri gomma

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	1.847.361
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.290.046
passeggeri annui trasportati:	181.880.162

Passeggeri ferro

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	330.421
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	336.579
passeggeri annui trasportati:	67.372.426

Passeggeri nave

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	43.240
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	27.035
passeggeri annui trasportati:	1.575.392

Personale gomma

settore amministrazione	541
settore manutenzione	323
settore movimento	4.169
totale	**5.033**

Personale ferro

settore amministrazione	132
settore manutenzione	328
settore movimento	1.402
totale	**1.862**

Personale nave

settore amministrazione	29
settore naviganti	253
totale	**282**

Soggetti gestori Rete Regionale (aziende): 4

Compensi

da RT (ferro)	€ 278.154.927
da RT (gomma)	€ 380.493.210
da EE.LL. (gomma)	€ 24.968.967
da RT (nave)	€ 18.415.141
da RT (tramvia)	€ 15.381.228

2.2 Le Aziende di Trasporto Pubblico Locale

La tabella seguente riporta le aziende che gestiscono la Rete di Trasporti descritta nel paragrafo (dati Regione Toscana):

SOGGETTO GESTORE	INDIRIZZO	TEL. E FAX	TEL., FAX ED EMAIL UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	NUMERO VERDE E SITO WEB
AUTOLINEE TOSCANE SPA	Via del Progresso, 6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	T 055 8490505	800142424 (numero verde) (lunedì-domenica 6:00 - 24:00) Mail: info@autolineetoscane.it numero verde PMR 800142425 (lunedì-domenica 8:00 - 20:00)	800142424 (numero verde) (lunedì-domenica 6:00 - 24:00) numero verde PMR 800142425 (lunedì-domenica 8:00 - 20:00) www.at-bus.it
TRENITALIA S.p.A.	Direzione Regionale Toscana Via S.Sighele,1 50134 Firenze		**e-mail:** **vertenze.drt@trenitalia.it** - per le irregolarità di viaggio (multe, verbali,notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.); **bonus.drt@trenitalia.it** - per inoltro richiesta di indennizzo abbonati regionale. **Call Center:** 80 20 21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza Cartafreccia e Trenitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24h su 24h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata. **+39.06.68475475 dall'estero**, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7:00 della mattina seguente. **06.3000** per informazione sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza, cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare RadioFS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario, prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle ore 6:45 alle ore 21:30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana p extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti. Gli stessi servizi sono disponibili con il numero 199 89 20 21 i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzionedel proprio gestore. **800 90 60 60** o **02.323232** per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6:45 alle ore 21:30 tutti i giorni , festivi inclusi, tramite: numero verde 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso; numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.323232 raggiungibile da telefono fisso e mobile.	numero verde: 800906060 da telefono fisso per clienti a mobilità ridotta direzione.toscana@trenitalia.it
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	T 0575 39881 F 0575 292981 0575 28414	Call Center Reclami - Informazioni - Sinistri - Biglietteria: Ticket Point via Piero d. Francesca, 1 - 52100 Arezzo Tel. 800100403 gratuito da fisso Tel. 199122344 da cell a pagamento reclami.arezzo@tiemmespa.it pec: trasportoferroviariotoscano@certificazione.it Per trasporto merci a carro: TFT via Concini, 2 - 52100 Arezzo - Tel 0575 292989	numero verde: 800100403 gratuito da fisso www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremar	Piazzale dei Marmi, 12 57123 Livorno	F 0586 224624	e-mail: callcenter@toremar.it URP: urp@toremar.it	800304035 www.toremar.it

3. Descrizione dell'Azienda

3.1 Struttura giuridica

TIEMME Spa è una Società per Azioni avente sede legale in Arezzo, via Guido Monaco, 37.

3.2 Grafo della rete aziendale

E' riportato nella pagina 65.

Chilometri annui percorsi - comune di Castelfiorentino:	20.608
hilometri annui percorsi - comune di Monte Argentario:	56.789
Chilometri annui percorsi - comune di Castiglione della Pescaia:	68.677
Chilometri annui percorsi - comune di Capolona	90.066
Chilometri annui persorsi - comune di Subbiano	112.252
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Castelfiorentino :	1.105
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Castelfiorentino :	3.929
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Monte Argentario :	4.423
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Monte Argentario :	3.343
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Castiglione della Pescaia:	39.533
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Castiglione della Pescaia :	0
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Capolona:	5.749
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Capolona:	18.819
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo comune di Subbiano:	5.985
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale comune di Subbiano:	23.148
Totale passeggeri annui trasportati comune di Castelfiorenito	3.960
Totale passeggeri annui trasportati comune di Monte Argentario:	52.595
Totale passeggeri annui trasportati comune di Castiglione della Pescaia:	32.760
Totale passeggeri annui trasportati comune di Capolona:	1.890

Totale passeggeri annui trasportati
comune di Subbiano: 2.354

- I corrispettivi 2024 spettanti sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il comune di Castelfiorentino, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel contratto di servizio, ammontano ad € 54.820,00 + iva 10%.
- I corrispettivi 2024 spettanti sulla base del contratto di servizio stipulato con il comune di Monte Argentario, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel Contratto di Servizio, ammontano ad € 112.872,00+ iva 10%.
- I corrispettivi 2024 spettanti sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il comune di Castiglione della Pescaia, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel Contratto di Servizio, ammontano ad € 135.216,00+ iva 10%.
- I corrispettivi 2024 spettanti sulla base del contratto di servizio stipulato con il comune di Capolona, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel Contratto di Servizio, ammontano ad € 193.800,00+ iva 10%.
- I corrispettivi 2024 spettanti sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il comune di Subbiano, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel Contratto di Servizio, ammontano ad € 244.064,00+ iva 10%.

3.3 Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2024

Settore	*Personale addetto*
Personale al movimento (addetti, Capo piazzale, Ufficio, Aquisti)	125
Officina (Manutenzione mezzi)	5
Personale Amministrazione (Uffici)	14
Totale addetti dell'azienda	144

3.4 Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2024

3.4.1. Settore Servizi su Gomma

Il materiale del parco macchine TIEMME è composto prevalentemente da:

- mezzi per il servizio passeggeri

Le nostre sedi:

Arezzo - Sede legale

Sede legale e operativa
Via Guido Monaco, 37
52100 Arezzo

Sedi operative:

Strada di Gabbricce, 14 - Castellina Scalo
53035 Monteriggioni (SI)

Viale Toselli, 6
53100 Siena

Via Trieste, 4
58100 Grosseto

Telefono 0577 304939
e-mail segreteria@tiemmespa.it

3.5 Tipologie di servizio offerto

TIEMME S.p.A. effettua:

- Servizi di Trasporto Pubblico Locale;
- Servizi di Trasporto scolastici per conto delle amministrazioni locali Toscane;
- Linee a lunga percorrenza;
- Servizio a chiamata;
- Servizi sostitutivi;
- Servizi Turismo;
- Attività di officina.

4. Offerta commerciale

4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2024

I servizi di trasporto offerti comprendono:

- Servizio su gomma:

a) Servizi di linea ad orario fisso (TPL)
b) Servizi a prenotazione (SIENA-FIUMICINO / LINEE MARE)
c) Scuolabus
d) Servizi di noleggio.

4.2 Servizi prenotazione

- Linea Fiumicino-Siena
- Linee Mare Estive

4.3 Il sistema tariffario

Il sistema tariffario di TIEMME S.p.A. é suddiviso in:

- sistema tariffario Regionale "PEGASO";
- sistema tariffario valido per i Servizi Integrati TRENO/BUS - denominato "Pegasino";
- sistema tariffario regionale per i servizi TPL gestiti direttamente da TIEMME;

Nella tabella 2 da pag. 50 a pag. 55, sono riportate analiticamente tutte le informazioni del sistema tariffario sopra descritto.

TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

4.3.1 "Pegaso"

Pegaso è un sistema che garantisce l'accesso indifferenziato a tutte le diverse modalità di trasporto regionale combinato fra reti extraurbane ed urbane su treno e bus.
I titoli di viaggio Pegaso possono essere acquistati presso le biglietterie aziendali e nei punti vendita autorizzati del territorio regionale ed on-line sul sito www.tiemmespa.it.

Tipologie titoli di viaggio:

- **Biglietto giornaliero** ha una validità temporale che va dalle 00,00 alle ore 24,00 del giorno di convalida.
- **Abbonamento mensile** validità di un mese solare, cioè a partire dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento. L'abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.
- **Abbonamento annuale** validità di 12 mesi a partire dal mese di acquisto. L'abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.

E' consentito l'acquisto di abbonamenti a tariffa ISEE ridotta per gli utenti residenti nella regione toscana aventi fascia ISEE del proprio nucleo familiare corrispondente alla fascia A per la sanità.

4.3.2 Pegasino per i servizi integrati bus/treno (TFT)

E' un sistema tariffario integrato bus extraurbano - treno TFT; tale servizio integrato riguarda sia relazioni combinate BUS + TRENO TFT che relazioni comuni, per origine e destinazione, ai due sistemi di trasporto. Esso prevede le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietto di corsa semplice,

- abb.to settimanale personale,
- abb.to mensile personale / abb.to mensile personale ISEE (*)
- abb.to trimestrale personale / abb.to trimestrale personale ISEE (*)
- abb.to 10 mesi studenti set-giu personale ordinario/abb.to 10 mesi studenti set-giu personale ISEE (*) acquistabile dagli utenti che frequentano scuole, istituti ed università fino al compimento del 26° anno di età (*)
- abb.to annuale personale / abb.to annuale personale ISEE (*)

(*) vedi modalità di fruizione delle tariffe ISEE al punto 4.3.1.

Per l'acquisto di ogni tipo di abbonamento è necessario registrarsi gratuitamente sul portale my.tiemmespa.it e richiedere la tessera digitale dal campo TESSERE.
Le tariffe sono riportate sulle tabelle da pag. 50 a pag. 55.

4.3.3 Titoli agevolati

I cittadini residenti nel territorio della regione Toscana che appartengono ad una delle sottoindicate categorie, hanno diritto alla registrazione gratuita sul portale my.tiemmespa.it al fine di procedere all'acquisto di biglietti e abbonamenti a tariffa agevolata.Ne hanno diritto:

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

1. se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, percettori di un reddito annuo personale ai fi ni IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n.140 e successive modificazioni;
2. 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.

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

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

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

- soggetti coniugati con reddito personale superiore all'importo pensione minima Inps e reddito di coppia uguale o inferiore al doppio del medesimo limite.

Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%.
La validità dei titoli di viaggio rilasciati in base alla presente normativa ad invalidi che abbiano diritto di accompagnamento, viene estesa senza sovrapprezzo all'eventuale accompagnatore.
I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati solo registrandosi gratuitamente sul portale my.tiemmespa.it e richiedendo la tessera digitale dal campo TESSERE.
Le tipologie di titoli e gli importi delle tariffe previste in tale ambito sono riepilogate nella tabella seguente:

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

4.3.4 Sistema tariffario relativo ai biglietti emessi per i servizi TPL urbani

E' un sistema tariffario URBANO; tale servizio riguarda i servizi urbani svolti da Tiemme sui comuni di **Monte Argentario, Castiglione della Pescaia e Massa Marittima**:

Biglietto a tempo (validità 70 minuti)
Biglietto a tempo a bordo (validità 70 minuti)
Carnet 10 biglietti orari (validità 70 minuti ognuno)
Abbonamento mensile ordinario personale
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE
Abbonamento trimestrale ordinario personale
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE
Abbonamento annuale ordinario personale
Abbonamento annuale ordinario personale ISEE
Abbonamento annuale studenti personale, *acquistabile dagli utenti che frequentano, scuole, istituti ed università fino al compimento del 26° anno di età*
Abbonamento annuale studenti personale ISEE, *acquistabile dagli utenti che frequentano, scuole, istituti ed università fino al compimento del 26° anno di età*

- (*) vedi modalità di fruizione delle tariffe ISEE al punto 4.3.1.

4.3.5 Sistema tariffario relativo ai biglietti emessi per i servizi TPL extraurbani

E' un sistema tariffario EXTRAURBANO; tale servizio riguarda i servizi extraurbani svolti da Tiemme sui comuni di **Castelfiorentino, Capolona, Subbiano.**

Biglietto corsa semplice
Biglietto corsa semplice a bordo
Carnet 4 corse
Abbonamento mensile ordinario personale
Abbonamento mensile ordinario personale ISEE
Abbonamento trimestrale ordinario personale
Abbonamento trimestrale ordinario personale ISEE
Abbonamento annuale ordinario personale
Abbonamento annuale ordinario personale ISEE
Abbonamento 10 mesi studenti Sett-Giu personale *acquistabile dagli utenti che frequentano, scuole, istituti ed università fino al compimento del 26° anno di età*
Abbonamento 10 mesi studenti Sett-Giu personale ISEE *acquistabile dagli utenti che frequentano, scuole, istituti ed università fino al compimento del 26° anno di età*
Abbonamento annuale studenti personale
Abbonamento annuale studenti personale ISEE

- (*) vedi modalità di fruizione delle tariffe ISEE al punto 4.3.1.

4.4 Acquisto dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) posso essere acquistati presso:

- ***Biglietterie Aziendali***
  - TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 -52100 AREZZO orario di apertura:
    ultimi 2 giorni e primi 2 giorni lavorativi del mese: 7:00-13:30 / 14:00-18:00
    resto del mese: lunedì-sabato 8:00-13:30 / lunedì e giovedì pomeriggio 15:30-17:00
    i festivi.

- ***Rivendite***

E' possibile acquistare i titoli di viaggio TIEMME per linee TPL e Linee a Prenotazione presso tutte le rivendite autorizzate attive sui territori (dettaglio nel sito www.tiemmespa.it).
La rete di vendita titoli di viaggio della Società TIEMME Spa è altresì costituita da n. 73 esercizi commerciali.

- ***Pay and Go:***

Tiemme sta implementando i propri servizi con la tecnologia contlactless che permette l'acquisto dei biglietti direttamente a bordo dei bus con carta bancaria.
Tale servizio è già attivo nei bus di Monte Argentario e Castiglione della Pescaia.
Per essere in regola è sufficiente mostrare al personale addetto al controllo esclusivamente le ultime 4 cifre della carta bancaria con cui è stato effettuato il pagamento, l'addebito arriva direttamente sul proprio estratto conto.

- ***Acquisto "on-line"***

E' attivo il servizio di acquisto titoli di viaggio "on-line" (web, smartphone e computer) collegandosi al sito www.tiemmespa.it seguendo le semplici ed intuitive indicazioni del servizio.

- ***Vendita a bordo dei bus servizi TPL***

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

- ***Vendita a bordo dei bus servizi a prenotazione***

È data la possibilità all'utente di acquistare a bordo dei mezzi il biglietto, soltanto nel caso di disponibilità di posti liberi.

4.5 Trasporto bagagli

Vedi condizioni di viaggio 5.1 - 5.1.1

4.6 Trasporto animali

Vedi condizioni di viaggio 5.1 - 5.1.1

4.7 Servizio informazione

Il servizio informazioni è garantito secondo le seguenti modalità:

- Call center al numero verde 800100403 (da rete fissa) 199122344 (da cellulare): nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

- Via e-mail: commerciale@tiemmespa.it
- Presso la biglietteria e rete di vendita aziendale
- Sito internet www.tiemmespa.it
- Canali social: facebook.com/tiemmespa, instagram.com/tiemme_spa/, http://www.linkedin.com/company/tiemme-spa, http://www.youtube.com/channel/UC72E3S2Uxzrnua97FZbptkA

Vedi tabella 1 a pag. 49.

5. Condizioni di viaggio

5.1 Doveri degli utenti - condizioni di viaggio applicate ai servizi TPL

DOVERI DEI CLIENTI (DEL. C.R. 245/01 e L.R. 42/98)

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sigg.ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti (Legge Regionale Toscana n. 42/1998 e ss.mm.it.):

a) munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, validarlo al primo utilizzo (salvo quanto previsto al successivo punto b), conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa nonchè a esibirlo su richiesta del personale di vigilanza;

b) per i Sistemi di Bigliettazione Elettronica, validare il titolo di viaggio ad ogni accesso a bordo. I titoli non validabili devono comunque essere mostrati al conducente all'atto della salita a bordo;

c) occupare un solo posto a sedere;

d) rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;

e) le fermate sono a richiesta: segnalare sempre l'intenzione di salire o scendere dal bus; la salita si effettua, salvo diverse indicazioni, dalla porta anteriore,e la discesa da quella centrale e/o posteriore;

f) non disturbare gli altri viaggiatori (l'uso dei cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori);

g) non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Le sanzioni di cui allo art. 25, comma 4, della Legge Regionale 31 Luglio 1998, n. 42 (norme per il trasporto pubblico locale), non si applicano qualora tali atti siano compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;

h) non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;

i) non portare con sè armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonchè 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;

j) non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo.

k) rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di bambini, animali ed il trasporto di bagagli;

l) non fumare compreso le c.d. "sigarette elettroniche";

m) non gettare alcun oggetto dai veicoli;

n) uso obbligatorio delle cinture di sicurezza a bordo dei bus in attuazione alla Direttiva 91/671/CEE, il D.Lgs 150/06 ha introdotto l'obbligo per tutti i passeggeri di età superiore a 3 anni di utilizzare, quando sono seduti, le cinture di sicurezza di cui gli autobus siano provvisti.

L'obbligo non è pertanto previsto per i mezzi sprovvisti di cinture di sicurezza.

CONDIZIONI DI VIAGGIO PER BAMBINI

I bambini di altezza superiore a un metro, accompagnati da un viaggiatore, sono trasportati gratuitamente se non occupano un posto a sedere; oltre tale limite sono soggetti al pagamento della tariffa ordinaria. Nel caso di viaggiatore che accompagni più di un bambino, uno di questi viaggerà gratuitamente, mentre gli altri vige l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.

Il trasporto passeggini sa bordo degli autobus è consentito solo se lo stesso può avvenire in tutta sicurezza.

I passeggini possono essere introdotti a bordo dell'autobus aperti solo nel caso in cui il mezzo sia omologato per tale tipologia di trasporto o sia presente specifica segnaletica. Devono essere collocati negli appositi spazi, avere i freni bloccati ed essere trattenuti dall'accompagnatore e vincolati con le modalità previste. Nel caso in cui lo spazio dedicato sia promiscuo la priorità di utilizzo degli spazi suddetti è riservata a passeggeri con disabilità.
Pertanto, nel caso di impossibilità di utilizzo degli spazi, i passeggini devono essere chiusi, in posizione ripiegata, senza occupare posti a sedere, e comunque non costituire alcun intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri.
L'ingresso deve avvenire dalla porta centrale, dopo aver consentito la discesa dei passeggeri.
Per l'eventuale trasporto di passeggini nella bauliera del bus valgono le norme per il trasporto bagagli di cui al successivo p.to.

REGOLAMENTO TRASPORTO DI BAGAGLI AL SEGUITO

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente a bordo, senza tuttavia occupare posti a sedere e sistemato in maniera da non ostacolare il passaggio da e verso le porte del bus, un bagaglio delle dimensioni massime di cm 105 (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e di peso complessivo non superiore a 10 kg.
Nel caso di trasporto di biciclette, fatte salve le condizioni sopra indicate per i bagagli, queste devono essere ripiegate e tali da non lasciare parti sporgenti. In questo caso la dimensione massima complessiva ammessa è di 195 cm. Il trasporto di bagagli e biciclette può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'azienda, in caso di affollamento della vettura.
Bagagli eccedenti la suddetta dimensione, ma comunque entro il limite di 150 cm. complessivi e 20 kg., e biciclette anche aperte (non ripiegate) possono essere trasportati solo all'interno della bauliera del bus e muniti di dispositivo di sicurezza che ne impedisca l'apertura accidentale, per i veicoli che ne siano dotati e vi sia disponibilità di spazio: in tal caso il bagaglio o la bicicletta sono soggetti al pagamento del biglietto corrispondente alla tariffa della tratta da effettuare. Le operazioni di carico e scarico dei bagagli o delle biciclette nelle bauliere sono effettuate, presso i capolinea, sotto la supervisione del conducente. Il carico e lo scarico dei soli bagagli potrà essere effettuato direttamente dal viaggiatore, se necessario, lungo il percorso se questo non pregiudica la sicurezza dell'operazione, ad esclusiva discrezione del conducente del bus.
Non è consentito il trasporto di colli non accompagnati da viaggiatori.
Il bagaglio non è assicurato. Le responsabilità per danni, furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati e del loro contenuto sono disciplinate dall'art. 1681 c.c. e dalla normativa collegata. L'azienda non risponde inoltre del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sull'autobus o di scambi di bagagli fra passeggeri.

TRASPORTO PERSONE MODILITA RIDOTTA P.M.R

L'Azienda riserva un'attenzione particolare alle esigenze degli utenti disabili e con ridotte capacità motorie mediante il rinnovamento costante del parco mezzi con autobus dotati di pedana e posti riservati, ed opera nel rispetto del Regolamento UE 181/2011.
Su richiesta dell'interessato, l'Azienda fornisce assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR), presso autostazioni e capolinea attrezzati.
Le richieste possono essere inoltrate:
•• Telefonicamente attraverso il numero verde dedicato da 800100403 da fisso, 199122344 da mobile al costo del proprio piano tariffario, attivo tutti dal lunedi al venerdi dalle ore alle ore 17.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.
•• Via email a biglietteria@tiemmespa.it

REGOLAMENTO TRASPORTO ANIMALI

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

I passeggeri che conducano cani sono obbligati ad usare il guinzaglio e la museruola, ad eccezione di quelli destinati all'assistenza delle persone prive di vista. È comunque consentito l'utilizzo del trasportino in alternativa a guinzaglio e museruola. Gli altri animali d'affezione sono custoditi in appositi trasportini che impediscano il contatto dell'animale con l'esterno. I contenitori suddetti (trasportini) devono avere le dimensioni massime di 140 cm (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e non occupare posti a sedere, essendo altrimenti soggetti al pagamento della tariffa ordinaria.
Il passeggero che conduce l'animale sui mezzi di trasporto pubblico locale, assicura che lo stesso non sporchi o crei disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura.
Nel caso in cui l'animale sporchi o deteriori la vettura o rechi danno a persone o cose, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni (art. 2052 c.c.).
L'animale può essere allontanato, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento, qualora arrechi disturbo ai viaggiatori o in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui sopra.

SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO
Le fasce di garanzia che vengono rispettate in occasione della proclamazione di uno sciopero da parte delle OO.SS. sono le seguenti:
Dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 12.30 alle 15.30.
Durante l'astensione dal lavoro saranno comunque garantiti i servizi di trasporto assolutamente indispensabili per la generalità degli utenti nonchè quelli specializzati di particolare rilevanza sociale.

5.1.1 Doveri degli utenti - Condizioni di viaggio applicate alle Linee a Prenotazione

DOVERI DEI CLIENTI (DEL. C.R.T. 245/01 e L.R.T. 42/98)

Ogni viaggiatore è tenuto a: munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa nonché ad esibirlo su richiesta del personale di vigilanza; ad occupare un solo posto a sedere; a rispettare le disposizioni relative ai posti riservati; non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori; non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto (le sanzioni di cui all'art. 25 della L.R.T. 42/98 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); non trasportare oggetti nocivi o pericolosi; non portare con sé armi cariche e non smontate salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica, le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori (il divieto non si applica agli agenti della Forza Pubblica); non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo; rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di animali ed il trasporto bagagli; non fumare; non gettare alcun oggetto dai veicoli.

ORARI
I tempi di percorrenza sono indicativi e potrebbero subire variazioni dovute alle condizioni alle condizioni di traffico. Tutte le informazioni pubblicate negli orari e nei depliants pubblicitari sono soggette a variazioni; pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio pubblicato delle linee, potrà subire riduzioni nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto e Natale: gli utenti sono pertanto pregati di accertarsi del programma definitivo per tali periodi, al momento della prenotazione.

BIGLIETTI E TARIFFE

I documenti di viaggio sono nominativi e devono essere esibiti in forma cartacea o digitale ad ogni richiesta del personale di bordo, di assistenza e di controllo. Sono validi esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa per cui sono stati emessi. Alla partenza, i documenti di viaggio cartecei devono essere integri, non deteriorati e comprensivi di tutti i tagliandi. La tariffa applicabile è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto e comunque quella indicata dal sistema automatico di prenotazione. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità. I biglietti non sono rimborsabili, ma fino al giorno precedente a quello del viaggio è possibile cambiare la data. In caso di disponibilità dei posti è possibile acquistare biglietti a bordo.

REGOLAMENTO TRASPORTO ANIMALI

Sui mezzi si osservano le seguenti condizioni per il trasporto degli animali ad eccezione dei cani guida da accompagno delle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta:

1) Il Passeggero può portare con sé a bordo dell'Autobus animali domestici, vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore ai 10 kg, muniti di libretto sanitario,previo acquisto di idoneo titolo di viaggio. Il Passeggero che intende prenotare un posto a bordo dell'autobus per il proprio animale domestico, dovrà ripetere, nei campi "nome" e " cognome" per l'ulteriore posto prenotato, i dati del Passeggero.

2) Gli animali devono essere trasportati in appositi contenitori (trasportini) che devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo e dell'indirizzo del Passeggero. È consentito un contenitore per ciascun passeggero, avente caratteristiche idonee ad escludere lesioni a persone e danni a cose. L'animale deve essere mantenuto all'interno del contenitore per tutta la durata del Viaggio.

3) Per il trasporto dei cani il Passeggero deve essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina. Nel caso di Passeggeri provenienti da paesi esteri, gli animali devono essere muniti dei sistemi di identificazione e del passaporto di cui al Reg. (CE) n. 998 del 2003, laddove applicabile, da esibirsi su richiesta del Personale di Guida.

4) Al Passeggero spetta la sorveglianza degli animali che porta con sé per tutta la durata del Viaggio. Il Passeggero è responsabile per qualsivoglia danno (a persone e/o cose e/o animali) cagionato dal proprio animale. (art. 2052 c.c.).

5) Sono esclusi dal trasporto gli animali domestici pericolosi o affetti da patologie trasmissibili all'uomo.

REGOLAMENTO TRASPORTO DI BAGAGLI

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente due bagagli a mano delle dimensioni massime di cm 50x25x30 e di peso non superiore a 10 kg da portare a bordo e di un bagaglio per la stiva di peso non superiore ai 20 kg. Per i bagagli in aggiunta ai sopra indicati il viaggiatore, all'atto della partenza, deve munirsi di un ulteriore apposito biglietto. Tali colli devono essere sistemati nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio lo consenta. In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il perso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi. In caso di perdita o avaria addebitabili al vettore si applica l'articolo 2, della l. n. 450/1985 che fissa l'ammontare dell'indennizzo in 6,20 euro per kg, con un limite massimo di 123,29 euro a bagaglio. La perdita o l'avaria devono essere contestate a pena di decadenza, al momento del ritiro dalla bagagliera dell'autobus.
Per motivi di sicurezza e' in ogni caso proibito il trasporto di merci pericolose quali sostanze

TRASPORTO MINORI

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 14 ed i 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (fac-simile sul sito aziendale www.tiemmespa.it).
Non sono previste agevolazioni per bambini.

TRASPORTO PASSEGGERI CON DISABILITA' O MOBILITA' RIDOTTA

1) Viene trasportato chiunque, a prescindere dal fatto che presenti una disabilità o mobilità ridotta. Tiemme garantisce alle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta (definite nella sezione specifica in calce) le prestazioni assistenziali che rientrano nell'ambito di responsabilità del vettore ai sensi dell'Allegato I A e B del Regolamento (UE) 181/2011.

2) Accompagnatori e cani da accompagnamento per disabili o cani guida per non vedenti
2.1 Un accompagnatore viaggia gratuitamente se viene accertata la necessità di un accompagnamento continuo. La dimostrazione avviene esibendo il documento pertinente all'inizio del viaggio, in cui si attesti la necessità di un accompagnamento continuo.
2.2 Per assicurare la fattibilità del trasporto della Persona con Disabilità o Mobilità Ridotta nonché del suo accompagnatore, è necessario che il passeggero informi l'azienda tramite numero 800100403 – 199122344 o tramite mail a commerciale@tiemmespa.it delle proprie necessità almeno 24 ore prima della prenotazione.
2.3 I cani da accompagnamento per Disabili o cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente, purché si esibisca un documento valido di invalidità grave o un certificato equivalente. Questi animali sono esclusi dall'obbligo di indossare la museruola.
2.4 Per garantire la fattibilità del trasporto di un cane da accompagnamento o guida, è necessario che il passeggero informi telefonicamente il servizio clienti delle proprie necessità prima della prenotazione e comunque non oltre le 36 ore precedenti all'inizio del viaggio.

3) Trasporto negato
3.1 Qualora per la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, comprese le stazioni e le fermate, dovesse essere fisicamente impossibile eseguire in modo sicuro la salita, la discesa o il trasporto della Persona con Disabilità o a Mobilità Ridotta, l'azienda si riserva il diritto di non accettare la prenotazione, non emettere o fornire in altro modo il biglietto o non permettere alla persona in questione di salire sull'autobus. In questo caso, la persona interessata verrà informata sugli altri mezzi di trasporto alternativi accettabili utilizzando i servizi offerti dall'azienda.
3.2 Nello specifico, in base alla configurazione dei veicoli, il trasporto è attualmente possibile solo se le Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta sono in condizioni di affrontare il viaggio in maniera autonoma e senza l'aiuto di terzi. Il passeggero può richiedere di essere accompagnato da una terza persona di sua scelta che sia in condizione di offrire l'aiuto necessario alle Persone con disabilità o a Mobilità Ridotta, al fine di superare le limitazioni sopra citate. Tale accompagnatore sarà trasportato gratuitamente; ove possibile, gli verrà assegnato un posto a sedere di fianco alla Persona con disabilità o a Mobilità Ridotta.
3.3 Il passeggero in questione sarà informato immediatamente e, su richiesta, per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, dei motivi del trasporto negato.
3.4 Qualora sia stato verificato il trasporto di una Persona con Disabilità o a Mobilità Ridotta, sia stato emesso un biglietto e a tale passeggero sia stato comunque negato il trasporto, sia il passeggero che il suo accompagnatore possono scegliere tra le seguenti opzioni: (a) rimborso del prezzo del biglietto ed eventualmente, nel più breve tempo possibile, viaggio di ritorno gratuito al primo luogo di partenza come indicato nel contratto di trasporto o (b) ove sia fattibile, proseguimento della corsa o del viaggio con itinerario modificato tramite adeguato servizio di trasporto alternativo fino a destinazione indicata nel contratto di trasporto.

4 Trasporto di sedie a rotelle o ausili per la deambulazione
4.1 Le persone con disabilità o mobilità ridotta hanno diritto al trasporto gratuito della prodell'autobus. Per ragioni di sicurezza, le sedie a rotelle devono essere pieghevoli e non elettriche; sono esclusi per le medesime ragioni anche propulsori e qualsivoglia motore esterno da applicare sulla carrozzina.
4.2 Inoltre, tutte le sedie a rotelle che sia necessario collocare nel vano passeggeri, indipendentemente dalla data di produzione, devono disporre dei punti di fissaggio di sicurezza, i cosiddetti nodi di forza, conformemente a quanto disposto dalla norma DIN 75078-2 e di un'autorizzazione del produttore ai sensi della norma DIN EN 12183 o 12184. Il rispetto delle norme previste per il trasporto deve essere confermato nel modulo inviato prima della prenotazione. (disposizione valevole esclusivamente per le tratte nelle quali si svolge il trasporto delle sedie a rotelle nel vano passeggeri).
4.3 Per verificare la possibilità di trasporto, si richiede che il passeggero comunichi telefonicamente al servizio clienti l'esatta configurazione della sedia a rotelle o di altri ausili per la deambulazione prima della prenotazione dai 14 ai 7 giorni precedenti all'inizio del viaggio (in caso di trasporto nel vano passeggeri) oppure nelle 36 ore precedenti all'inizio del viaggio (in caso di trasporto nel portabagagli).
4.4 Il passeggero garantisce che la sedia a rotelle è funzionante e tecnicamente è progettata in modo tale da poter essere utilizzata in sicurezza durante il viaggio. La sedia a rotelle deve essere conforme agli attuali requisiti ufficiali di sicurezza. Il trasporto su sedia a rotelle può essere negato qualora prove sufficienti dimostrino che un trasporto sicuro potrebbe non essere possibile o dubbio. Il vettore declina ogni responsabilità per danni che siano da ricondursi a condizioni tecniche carenti della sedia a rotelle.

USO OBBLIGATORIO DELLE CINTURE DI SICUREZZA A BORDO DEI BUS
In attuazione della Direttiva 911671/CEE, il D.Lgs. 150/06 ha introdotto l'obbligo per tutti i passeggeri di età superiore a 3 anni di utilizzare, quando sono seduti, le cinture di sicurezza di cui gli autobus siano provvisti. L'obbligo non è pertanto previsto per i mezzi sprovvisti di cinture di sicurezza. Il mancato rispetto di tale prescrizione prevede una sanzione da € 68,00 a € 275,00.

PRIVACY
I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed all'erogazione del servizio di trasporto. I Viaggiatori sono invitati a prendere visione dell'informativa di dettaglio disponibile sul sito www.tiemmespa.it.

5.2 Sanzioni a carico dei clienti

Chiunque violi le norme contenute nella Legge Regione Toscana n. 42/1998 (e ss.mm. ii.) è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria come di seguito riportato.
Per le violazioni di cui al precedente paragrafo 5.1 – Doveri dei clienti, punti da b) a) m), con esclusione del p.to l) : da 10,00 € (misura minima) a 60,00 €.
Per la violazione di cui al p.to n) da € 68.00 (misura minima) a €.275,00.
Per la violazione di cui al p.to l) da € 27,50 (misura minima) a € 275,00 ai sensi della Legge n° 3/2003 e Legge Regione Toscana n. 25/2005.
I viaggiatori trovati a bordo dal personale di vigilanza sprovvisti di idoneo documento di viaggio ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto, o comunque irregolare o non corrispondente al servizio e/o alla tratta utilizzato/a sono tenuti al pagamento, per la violazione di cui al precedente paragrafo doveri dei clienti p.to a) paragrafo 5.1), della sanzione amministrativa, oltre alle spese di procedura ove previste, nelle misure seguenti:

infiammabili, corrosive o ossidanti.

- SERVIZI URBANI da € 40,00 (misura minima) ad € 240,00, oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa di vendita a bordo del biglietto orario;
- SERVIZI EXTRAURBANI sanzione amministrativa pecuniaria da € 60,00 (misura minima) ad € 360,00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa di vendita a bordo corrispondente al servizio usufruito, calcolata dalla fermata precedente l'accertamento (o di validazione se presente) a quella di destinazione dichiarata dal viaggiatore.
  Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio (o in possesso di titolo irregolare) provvedono, al momento dell'accertamento della violazione, al pagamento della tariffa corrispondente all'importo del biglietto di cui sopra, ferma restando l'applicazione della sanzione. Qualora tale pagamento non venga effettuato, il passeggero, se maggiorenne, è invitato a scendere alla fermata successiva, ove la stessa sia posta in area urbanizzata.
  Il pagamento delle somme dovute, come sopra indicate, può essere effettuato nella misura minima rispettivamente prevista, direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque nei 15 giorni successivi presso le biglietterie aziendali.
  Trascorso tale termine può essere effettuato il pagamento in misura ridotta (pari al doppio della sanzione minima e pertanto € 80.00 per i servizi urbani ed € 120.00 per i servizi extraurbani più eventuale costo del biglietto), da effettuarsi fra il 16° e il 60° giorno dalla data di contestazione o notificazione della medesima ai sensi dell'art. 8 della L.R.81/2000. Il pagamento può essere effettuato con le modalità indicate sulla sanzione stessa. Nel caso in cui il cliente non si avvalga della forma di pagamento ridotta entro il 60° giorno dalla contestazione/notifica verrà emessa, ai sensi dell'art. 16 della L. 689/81, ordinanza ingiuntiva di pagamento fino all'importo massimo previsto dalla legge (€ 240,00 per i servizi urbani ed € 360,00 per i servizi extraurbani, più spese amministrative se previste).
  I clienti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro i 15 giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente vidimato in data anteriore a quella dell'accertamento, ed abbiano fornito le proprie corrette generalità al momento dell'accertamento, saranno soggetti a sanzione pecuniaria minima di € 10,00 così come previsto dalla LRT 86/2014 (comma 5).
  E' facoltà dell'autore della trasgressione inviare entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica eventuali scritti difensivi (modello di ricorso) e/o richiedere di essere ascoltato(*) indirizzando la propria richiesta tramite raccomandata A/R oppure all'indirizzo PEC della Società esercente il servizio TPL territorialmente competente, indicando il numero del verbale oltre a nome e cognome del sanzionato.
  Avverso l'ordinanza ingiuntiva è consentito ricorrere presso l'Ufficio del Giudice di Pace territorialmente competente.
  Ai sensi dell'art. 48 , comma 12, della Legge 21/6/2017 n. 96 l'attività di accertamento e contestazione delle violazioni di cui al presente paragrafo può essere affidata anche a soggetti esterni alla Società che gestisce il servizio.
  Gli agenti accertatori, comunque muniti di apposito tesserino di riconoscimento, possono effettuare le necessarie verifiche e controlli, compresi quelli per l'identificazione del trasgressore, ivi compreso il potere di richiedere l'esibizione di valido documento di identità, e rivestono la qualità di pubblico ufficiale.
  Ai sensi del comma 13 dell'art. 48 della medesima L. 96/2017, le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e/o alle fermate possono essere utilizzate ai fini del contrasto.
  All'evasione tariffaria e come mezzo di prova per l'identificazione di eventuali trasgressori

che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

5.3 Diritti dei clienti

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

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- a un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
- a inoltrare reclami;
- a esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente Carta, e del Regolamento CE 181 del 16 febbraio 2011; ai sensi del d.Lgs. 4/11/2014 n. 169 (Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento CE 181/2011) l'organismo responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, via Nizza 230 – 10126 Torino, www.autorita-trasporti.it).
- al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui, nei servizi urbani, la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo, ovvero 60 minuti per i servizi extraurbani, per cause imputabili all'Azienda e con l'eccezione di calamità naturali, scioperi ed altre emergenze imprevedibili, secondo quanto disposto dal comma 12-ter dell'art. 48 della Legge 21/6/2017 n. 96.
  Il rimborso, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente.
  Per ottenere il rimborso occorre inviare apposita richiesta, entro 3 mesi dal disservizio, unitamente al biglietto o copia dell'abbonamento valido per la tratta interessata, all'URP dell'azienda, vedi tabella 1 pag. 49.

5.4 Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi o nei locali di TIEMME Spa sono conservati per 30 giorni. Scaduto questo termine, gli oggetti vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune ove è stato effettuato il ritrovamento. Per info vedi punti di contatto TIEMME riportati in tabella 1 a pag. 49.

5.5 Risarcimento danni a persone e bagagli

TIEMME non è responsabile per i danni a persone e bagagli se il danno è imputabile a cause non dipendenti dall'impresa stessa. Come regola generale, la custodia del bagaglio spetta al viaggiatore e, pertanto, la perdita ed i danneggiamenti restano a suo carico, salvo che siano stati causati da incidente stradale la cui responsabilità sia imputabile a TIEMME. TIEMME non risponde, in ogni caso, degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, quali, ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi e simili.

Per rimborso di eventuali danni a cose o persone per cause imputabili all'azienda vedi paragrafo 7.5

Garanzie per persone a mobilità ridotta (PMR)

Garanzie per persone con disabilità ridotta: i viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta possono accedere al servizio effettuando opportuna richiesta telefonica con un preavviso di almeno 24 ore.
Al momento della richiesta verrà concordata la località più idonea per effettuare il servizio e saranno indicati gli orari che consentono all'utente di usufruire del mezzo idoneo.
Il numero da chiamare è il seguente: 800100403 da rete fissa e 199122133* da mobile nei giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 17:00, il sabato dalle ore 9:00 alle ore 16:00.

(*) servizio a pagamento al costo di una telefonata ordinaria in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore telefonico.

L'azienda compirà ogni ragionevole sforzo per permettere il trasporto del viaggiatore a mobilità ridotta. Eccezionalmente può essere rifiutato il trasporto nel caso in cui le dimensioni degli ausili lo rendano fisicamente inattuabile.

Per i servizi a prenotazione vevdi pag. 25.

6. Relazioni con la clientela

6.1 Trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali, a qualunque titolo, in possesso dell'azienda saranno trattati nel rispetto della privacy come disposto dalle normative vigenti, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e D. LGS 101/2018, quando necessario saranno richiesti gli opportuni consensi per il trattamento dei dati.

6.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico

Le funzioni assolte tramite tale ufficio sono le seguenti:

- Acquisire e registrare reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- Fornire informazioni e istruzioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami e delle varie domande;
- Fornire o far fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, direttamente presso l'ufficio, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Fornire o far fornire risposta via e-mail, entro trenta giorni, a chi abbia formulato, tramite e-mail richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Fornire o far fornire risposta scritta, entro trenta giorni, a chi abbia formulato, in forma scritta, presso l'ufficio, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- 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;
- Trasmettere all'Azienda segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

Nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto di TIEMME.

6.3 Procedura dei reclami

6.3.1 Modalità di inoltro del reclamo (1° istanza)

I reclami possono essere inoltrati all'Azienda:

- telefonicamente chiamando i numeri presenti in tabella 1 a pag. 49
- utilizzando gli appositi moduli disponibili c/o Ticket Point di Via Piero della Francesca 1, 52100 Arezzo;
- via posta elettronica all'indirizzo: **commerciale@tiemmespa.it**
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo internet: **www.tiemmespa.it** (presente anche in lingua inglese)
- via pec a **tiemmespa@pec.it**
- utilizzando la posta ordinaria all'indirizzo TIEMME Via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo

Tutti i reclami saranno registrati e riceveranno risposta nella stessa forma in cui sono stati formulati.
I reclami anonimi, riguardanti il comportamento del personale, non potranno dar luogo a provvedimenti. Nella tabella 1 a pag. 49 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

6.3.2 Termini per la risposta

TIEMME Spa si impegna a comunicare all'utente, in caso di reclami scritti e sottoscritti:

- Una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato, ovvero gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta definitiva e la quantificazione dei medesimi.
- Solo in casi eccezionali ed espressamente motivati l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a 90 giorni complessivi.

- Delibera ART 28/2021.
  Ai sensi del regolamento UE 181/2011.

6.4 Procedure Conciliative e Giudiziarie

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'azienda, il cliente può rivolgersi:

- ART E CONCILIAWEB - Nel caso il reclamo non venga soddisfatto o il passeggero non riceva risposta nei tempi previsti, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la conciliazione delle parti coinvolte, l'ART mette a disposizione la piattaforma CONCILIA WEB disponibile dal sito:
  https//www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/.
- CAMERA ARBITRARIA DI CONCILIAZIONE - Le camere di commercio competenti offrono servizi di conciliazione e mediazione per risolvere le controversie. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori, non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- DIFENSORE CIVICO - Il passeggero può rivolgersi al difensore civico della propria regione che può facilitare la comunicazione tra cittadino e l'ente erogatore del servizio per risolvere la controversia.
- GIUDICE DI PACE - Se le altre forme di risoluzione non hanno avuto successo il cittadino può rivolgersi al giudice di pace o al tribunale competente per valore e per territorio secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

Per ulteriori informazioni in merito ai diritti e doveri dei passeggeri del trasporto su gomma, consultare il sito; **http://ec.europa.eu/transport/themes/passenger/**

6.5 Numero Verde della Regione Toscana

Il numro Verde messo a disposizione dalla Regione Toscana per la gestione dei reclamio, è:

800 570530

Tale servizio è attivo al **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08,00** alle ore **18,00**

REGIONE TOSCANA

Per i reclami degli utenti
NUMERO VERDE
800-570530

e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

7. Gli impegni di TIEMME Spa

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità – anno 2024

Comune Castelfiorentino

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1.Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/3960	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/3960	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	85%	>85%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	74%	>74%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n°viaggiatori	0/3960	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore di Pulizia	76%	>76%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Affollamento	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	76%	>76%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza biglietterie	n° comuni con biglietterie/ n°comuni serviti	1/1	1/1	Sondaggio
		% di soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	76%	>76%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	0/0	0/0	Base dati aziendali
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	0/1	0/1	Base dati aziendali
8) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	800	800	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	67%	>67%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali	1.	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	0/1	conferma	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	0	>0	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aziendali	0	0	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami evasi/n° totale reclami	1/1	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	72%	>72%	Sondaggio
11) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	63%	>63%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	77%	>77%	Sondaggio

Comune Monte Argentario

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1.Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/52595	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/52595	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	86%	>86%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	76%	>76%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n°viaggiatori	0/52595	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore di Pulizia	78%	>78%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Affollamento	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	78%	>78%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza biglietterie	n° comuni con biglietterie/ n°comuni serviti	1/1	1/1	Sondaggio
		% di soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	78%	>78%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	0/0	0/0	Base dati aziendali
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	1/1	1/1	Base dati aziendali
8) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	800	800	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	73%	>73%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali	1.	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	0/5	conferma	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	5	>5	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aziendali	0	0	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami evasi/n° totale reclami	5/5	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	73%	>73%	Sondaggio
11) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	71%	>71%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	78%	>78%	Sondaggio

Comune Castiglione della Pescaia

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1.Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/32760	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/32760	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	86%	>86%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	76%	>76%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n°viaggiatori	0/32760	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore di Pulizia	78%	>78%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Affollamento	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	78%	>78%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza biglietterie	n° comuni con biglietterie/ n°comuni serviti	1/1	1/1	Sondaggio
		% di soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	78%	>78%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	0/0	0/0	Base dati aziendali
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	4/4	conferma	Base dati aziendali
8) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	800	800	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	73%	>73%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali	1.	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	0/4	conferma	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	12	conferma	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aziendali	0	0	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami evasi/n° totale reclami	4/4	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	28 gg	conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	73%	>73%	Sondaggio
11) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	71%	>71%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	78%	>78%	Sondaggio

Comune Subbiano

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1.Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/2354	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/2354	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	74%	>74%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	76%	>76%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n°viaggiatori	0/2354	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore di Pulizia	79%	>79%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Affollamento	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	79%	>79%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza biglietterie	n° comuni con biglietterie/ n°comuni serviti	1/1	1/1	Sondaggio
		% di soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	79%	>79%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	1/1	1/1	Base dati aziendali
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	2/3	conferma	Base dati aziendali
8) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	800	800	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	84%	>84%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali	1.	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	0/1	conferma	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	11	conferma	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aziendali	0	0	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami evasi/n° totale reclami	1/1	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	13 gg	conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	81%	>81%	Sondaggio
11) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	87%	>87%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	88%	>88%	Sondaggio

Comune Capolona

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1.Sicurezza patrimoniale e personale a bordo	- n° denunce sul bus/ numero viaggiatori	0/1890	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/1890	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	74%	>74%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % soddisfazione del Fattore Regolarità	76%	>76%	Sondaggio
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° reclami pulizia/ n°viaggiatori	0/1890	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del Fattore di Pulizia	79%	>79%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Affollamento	% di soddisfazione del Comfort a Bordo	79%	>79%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza biglietterie	n° comuni con biglietterie/ n°comuni serviti	1/1	1/1	Sondaggio
		% di soddisfazione del Fattore Comfort sul percorso	79%	>79%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi	1. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° biglietterie aziendali	1/1	1/1	Base dati aziendali
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° al giorno medio feriale con bus attrezzati / n° totale bus	1/3	conferma	Base dati aziendali
8) Informazioni alla clientela	1. Diffusione carta dei servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	800	800	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione clientela su Fattore Informazioni alla Clientela	84%	>84%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2024	Standard obiettivo 2025	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali	1.	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	0/4	conferma	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	11	conferma	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aziendali	0	0	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami evasi/n° totale reclami	4/4	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Livello di Servizio Commerciale	81%	>81%	Sondaggio
11) Integrazione modale		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	87%	>87%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente		- % di soddisfazione del Fattore Ambiente	88%	>88%	Sondaggio

7.1.1 Impegno di TIEMME Spa

L'impegno di TIEMME Spa è quello di erogare un servizio che risponda a degli standard generali e specifici di qualità e di quantità.
A questo scopo, coerentemente con le prescrizioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 che introduce la "Carta della mobilità", e con le prescrizioni della Regione Toscana, L.R. n. 42 del 31 luglio 1998 e Delibera C.R. n. 246 del 19.12.2002, si sono individuati gli indicatori di qualità sui quali valutare i livelli prestazionali del servizio erogato.
Per ciascun indicatore di qualità è stato, quindi, definito uno standard di cui TIEMME Spa assicura il rispetto e la corrispondenza alle aspettative dell'utenza ed alle proprie potenzialità. Tali standard costituiscono, comunque, un obiettivo dinamico, in quanto sono periodicamente aggiornati per essere adeguati alle esigenze del servizio.
Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, TIEMME Spa individua, degli indicatori che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascuno.

L'azienda si impegna, inoltre, al raggiungimento degli standard obiettivo.
TIEMME Spa si impegna, altresì, a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nello specifico paragrafo riportato di seguito.
Gli standard sono formulati:

- in parte sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili ed a loro volta distinti in:
  a) specifici, quando riferiti alla singola prestazione resa; in questi casi lo standard è espresso indicando una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo Cliente;
  b) generali, quando espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore;
- in parte sulla base di indicatori qualitativi, che, quindi, pur non facendo diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Di seguito si descrivono gli indicatori di qualità introdotti ed i metodi di valutazione adottati e si allegano specifiche tabelle, ciascuna riferita alla corrispondente scheda modale, con le quali si definiscono gli standard adottati.

7.1.1.1 Sicurezza del viaggio

Gli standard vengono valutati assumendo come riferimento il periodo di un anno e tenendo conto di uno storico consolidato riferito agli ultimi tre anni.

7.1.1.2 Sicurezza personale e patrimoniale

Il personale viaggiante è quello degli impianti fissi sono istruiti per rilevare e registrare tutte le situazioni in cui il viaggiatore sia soggetto a furti, danni, molestie. Lo standard assunto è valutato con riferimento al periodo di un anno ed è rapportato al numero di viaggiatori trasportati nell'ambito dell'anno.

7.1.1.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

In caso di interruzione del servizio per sciopero i Clienti vengono informati per tempo tramite pubblicazione sul sito internet **"www.tiemmespa.it"**, i mass-media locali e/o con locandine affisse in vettura.
Nel caso di guasti in linea, gli interventi da attuare sono coordinati dall'ufficio moviemento; in funzione del tipo di guasto, si attiva potendo provvedere:

- a programmare un servizio sostitutivo con altro autobus;
- o a ripristinare il servizio lasciando intervenire il personale addetto alla manutenzione;

7.1.1.4 Pulizia e condizioni igieniche

Il mezzo viene sottoposto ad operazioni sia di pulizia ordinaria che di pulizia straordinaria, secondo le frequenze seguenti:

- pulizia ordinaria:
  a) 1 intervento giornaliero per ogni mezzo impiegato
- pulizia straordinaria:
  a) in base alla necessità

La pulizia ordinaria comprende aspirazione rifiuti, spolveratura degli interni.
La pulizia straordinaria comporta un accurato lavaggio degli interni, e degli esterni, una accurata pulizia e smacchiatura dei sedili, una disinfezione e deodorazione.

Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, sono state effettuate pulizie aggiuntive e sanificazioni giornaliere sui mezzi e nei locali al servizio del cliente.

7.1.1.5 Confortevolezza del viaggio

L'affollamento è valutato come dato aziendale complessivo e come dato disaggregato per le tratte servite; inoltre viene individuato, per ciascuna tratta, il periodo considerato di punta e distinto da quello delle ore rimanenti.

7.1.1.6 Informazioni alla clientela

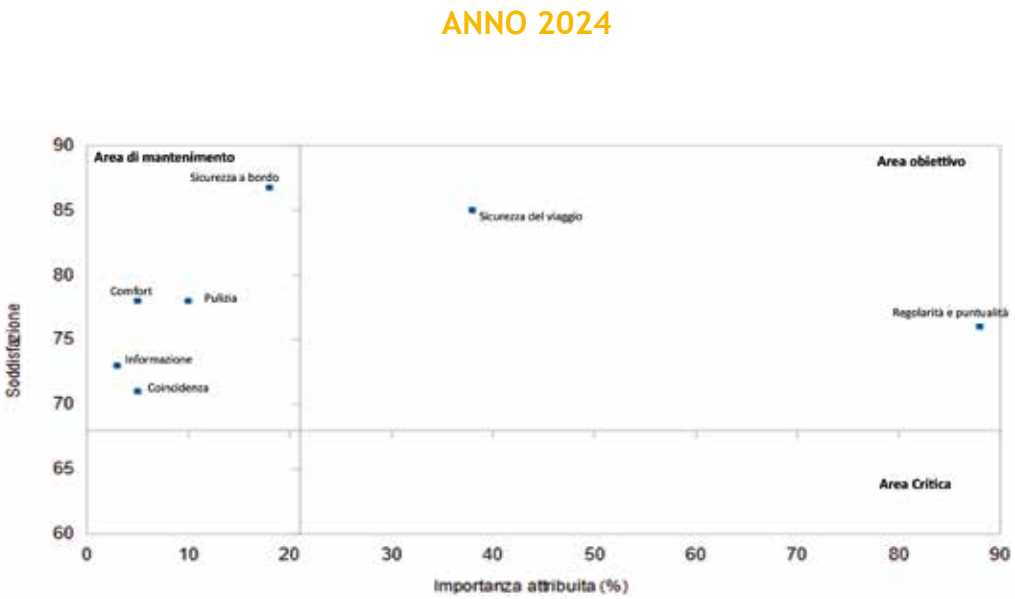
TIEMME Spa utilizza i seguenti strumenti per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure ed iniziative che possono interessarlo:

- pubblicizzazione degli orari di servizio tramite:
  a) diffusione fra la clientela di stampati distinti per linea;
  b) affissione degli orari in palina;
  c) diffusione presso i punti vendita biglietti e gli Uffici Pubblici localizzati nei paesi interessati dal servizio;
  d) sito internet: www.tiemmespa.it;
  e) call center (vedi tabella 1 pag 49).

7.2 Indagini di customer satisfaction

L'analisi relativa alla soddisfazione espressa dai clienti dei servizi TPL per il 2024 è stata condotta su un campione statisticamente rappresentativo di utenza, , tramite un questionario strutturato. Il questionario è stato costruito in base agli indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi e sulla base delle disposizioni normative Regionali.
L'indagine ha esaminato il profilo sociale dell'utenza, la frequenza di utilizzo del servizio di trasporto, le motivazioni e il grado di soddisfazione.
Per quanto riguarda gli aspetti ritenuti prioritari in un servizio di trasporto, la regolarità e puntualità sono indicati come più importanti.
La valutazione del livello di soddisfazione generale espressa dell'utenza per i servizi TPL è stata misurata considerando le risposte espresse su una scala compresa tra 1 (per niente soddisfatto) e 10 (pienamente soddisfatto), su vari indicatori, che riguardano gli aspetti del servizio, come attenzione all'ambiente, coincidenze e intescambi, informazioni, reperibilità dei titoli di viaggio, professionalità e cortesia del personale, comfort dei mezzi, pulizia, fascia oraria del servizio, frequenza delle corse, sicurezza.
Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo i valori da 10 alla valutazione 1 (per niente soddisfatto) fino a 100 alla valutazione 10 (pienamente soddisfatto). L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (9).
L' indice è pari a 78, su una scala che va da 0 a 100. Si può dunque affermare che è positivo il giudizio medio espresso dall'utenza su aspetti caratterizzanti la qualità dei servizi.
Le indicazioni della clientela sull'importanza assegnata a vari aspetti del servizio di trasporto, unitamente alla soddisfazione che la clientela stessa esprime per ciascuno di essi, consentono di descrivere l'immagine complessiva che gli utenti hanno del trasporto TPL.
Il posizionamento in uno spazio bidimensionale dei fattori delineato come prioritari dell'utenza associati al livello di soddisfazione espresso, ci permette di ottenere una mappa della qualità.

Figura 1. La strategia futura, 2024 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)



7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

7.3.1 Versione integrale della carta dei servizi

TIEMME S.p.a. 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 per la conduzione delle indagini di customer satisfacion; La Carta dei Servizi integrale è a disposizione dell'utenza 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 TIEMME opera con il proprio servizio, nonché alle Associazioni degli utenti indicate nella parte prima della presente carta.

7.3.2 Versione ridotta della carta dei servizi

La versione ridotta della carta dei servizi non viene prodotta in quanto viene distribuita in numero congruo direttamente quella integrale.
Detta versione è inoltre pubblicata sul sito internet aziendale **www.tiemmespa.it**

7.4 Certificazioni aziendali

TIEMME ha come missione fondamentale quella di assicurare alla popolazione del territorio su cui opera il diritto alla mobilità,
fornendo un servizio di buona qualità, ottimizzando l'impiego delle risorse disponibili (economiche e naturali) e, allo stesso tempo , assicurando la salute e sicurezza ed il rispetto dei principi dell'etica del lavoro per i propri lavoratori e per i fornitori su cui può esercitare un'influenza. Questi concetti sono stati tradotti nel Manuale Integrato dei sistemi di gestione di Tiemme.
Per attuare la propria missione, Tiemme ha scelto come linee guida le norme internazionali che definiscono i principi da attuare per assicurare la qualità del Servizio(ISO 9001), la tutela dell'ambiente e la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività (ISO 14001), la salute e sicurezza dei propri lavoratori (OHSAS 18001) con passaggio alla (ISO 45001 nel corso del 2021, la Responsabilità Sociale per i propri dipendenti e per i fornitori (SA 8000), la certificazione del servizio per le linee regionali (EN 13816:2002) e la certificazione per la Gestione della sicurezza Stradale (UNI ISO 39001:2016).
Dalla costituzione di Tiemme Spa è emersa la necessità di creare un sistema integrato
di certificazioni basato sullo stesso modello strutturale valido per la sede legale e per ciascuna sede operativa.
In coerenza con gli obiettivi di cui sopra ha conseguito le seguenti certificazioni, rilasciate dall'Ente Certificatore TUV Italia srl e TUV Rheinland srl:

- Qualità (ISO 9001:2015);
- Ambientale (ISO 14001:2015);
- Responsabilità sociale SA 8000:2014;
- Sicurezza (ISO 45001:2018);
- EN (13816:2002), certificazione del servizio linee regionali 130/131/50G/51G;
- Gestione della Sicurezza Stradale (UNI ISO 39001:2016);

TIEMME adotta, inoltre, un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 per la prevenzione dei reati, la trasparenza e l'anticorruzione.
Fondamentale, per un'azienda come Tiemme, è non solo enunciare i propri principi e metterli in atto, ma anche fornire alle parti interessate (utilizzatori del servizio e Associazione dei Consumatori, dipendenti e rappresentanti sindacali, azionisti, Enti Locali, fornitori, ecc.) le informazioni relative agli obiettivi e ai risultati conseguiti, che possono essere presentate nelle Carte della Mobilità, oppure in Bilanci Sociali o in Rapporti di Sostenibilità.
Per informazioni o approfondimenti, Tiemme è a vostra disposizione tramite gli strumenti di interazione previsti dal proprio sito.

7.5 Copertura assicurativa

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile per fatti le cui cause possono essere ricondotte alla propria responsabilità, nel rispetto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

Fattispecie che danno luogo a forme di risarcimento per responsabilità dell'Azienda:

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

Le procedure per accedere al rimborso sono:

- contattare tempestivamente l'autista del mezzo coinvolto nel sinistro fornendo i propri dati, le generalità e le informazioni sui danni subiti;
- contattare, nel più breve tempo possibile, l'Ufficio Sinistri dell'Azienda proprietaria del mezzo;
- contattare la compagnia assicuratrice dell'Azienda per esperire le procedure di rimborso dei danni subiti al seguente indirizzo:

ALLIANZ ASSICURAZIONI
Agenzia di Livorno
Viale Giosuè Carducci, 27
tel. 0586 423284

7.6 Osservatorio aziendale della qualità

L'osservatorio aziendale della qualità assolve le seguenti funzioni:

- Monitoraggio degli indicatori di cui al paragrafo 7.1 ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella 3 (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 piani di miglioramento aziendali;
- 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;

- Raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- Predisposizione di report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alla tabella 3, ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione degli standard e degli standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- Trasmissione dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'osservatorio regionale per la mobilità ed i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

Tabella 1 - Punti di contatto TIEMME Spa

INFORMAZIONI	Numero-sito-email	Orario
Call Center Ufficio informazioni reclami e oggetti smarriti	800.100.403 n. verde da rete fissa 199.122.344 da telefono cellulare email: commerciale@tiemmespa.it form alla pagina www.tiemmespa.it	Dal lunedì al venerdì: 8:00-17:00 Sabato 8:00-16:00 Chiuso i festivi
Ufficio noleggi	0577 221590 noleggi@tiemmespa.it form: http://www.tiemmespa.it/i-nostri-servizi/noleggio/	
BIGLIETTERIE	Ubicazione	Orario
TICKET POINT	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	Ultimi 2 giorni e primi 2 del mese feriali lavorativi* 7:00-13:30 / 14:00-18:30 Resto del mese: dal lunedì al sabato: 8:00-13:30 lunedì e giovedì pomeriggio 15:30-17:00 Chiuso i festivi * (lavorativi LUN-VEN)

Tabella 2 - Sistema tariffario

PEGASO - BIGLIETTO GIORNALIERO

Km	BIGLIETTO GIORN.	BIGLIETTO GIORN. + 1 URBANO	BIGLIETTO GIORN. + 2 URBANI
00,0-10	€ 4,50	€ 7,90	€ 11,20
10,1-20	€ 6,90	€ 10,20	€ 13,50
20,1-30	€ 8,90	€ 12,20	€ 15,50
30,1-40	€ 11,40	€ 14,70	€ 18,10
40,1-50	€ 14,20	€ 17,50	€ 20,80
50,1-60	€ 15,50	€ 18,80	€ 22,20
60,1-70	€ 17,40	€ 20,70	€ 24,00
70,1-80	€ 21,10	€ 22,50	€ 25,80
80,1-90	€ 22,80	€ 24,40	€ 27,70
90,1-100	€ 24,40	€ 26,20	€ 29,50
100,1-110	€ 27,10	€ 27,70	€ 31,00
110,1-120	€ 24,50	€ 30,50	€ 33,80
120,1-130	€ 28,60	€ 31,90	€ 35,20
130,1-140	€ 29,40	€ 32,70	€ 36,00
140,1-150	€ 30,40	€ 33,70	€ 37,00
150,1-160	€ 32,20	€ 35,60	€ 38,90
160,1-170	€ 33,70	€ 37,00	€ 40,30
170,1-180	€ 35,10	€ 38,50	€ 41,80
180,1-190	€ 37,20	€ 40,60	€ 43,90
190,1-200	€ 38,50	€ 41,80	€ 45,10

PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 49,20	€ 71,50	€ 68,70	€ 57,80
10,1-20	€ 61,30	€ 83,30	€ 79,20	€ 68,50
20,1-30	€ 73,80	€ 93,60	€ 90,30	€ 79,80
30,1-40	€ 87,10	€ 104,70	€ 101,90	€ 93,10
40,1-50	€ 96,90	€ 113,60	€ 110,30	€ 103,10
50,1-60	€104,20	€ 120,20	€ 116,90	€ 110,30
60,1-70	€ 114,50	€ 129,10	€ 125,80	€ 120,60
70,1-80	€ 122,60	€ 136,30	€ 133,50	€ 128,30
80,1-90	€ 128,20	€ 141,30	€ 138,50	€ 134,10
90,1-100	€ 137,50	€ 149,60	€ 146,80	€ 143,90
100,1-110	€ 140,80	€ 153,80	€ 149,60	€ 146,70
110,1-120	€ 146,10	€ 159,00	€ 154,60	€ 151,80
120,1-130	€ 152,80	€ 166,00	€ 160,70	€ 158,90
130,1-140	€ 159,80	€ 170,80	€ 166,20	€ 165,80
140,1-150	€ 165,10	€ 177,40	€ 171,70	€ 170,80
150,1-160	€ 168,30	€ 181,40	€ 174,90	€ 174,20
160,1-170	€ 169,40	€ 182,60	€ 176,10	€ 175,60
170,1-180	€ 171,70	€ 184,70	€ 178,10	€ 177,60
180,1-190	€ 173,40	€ 186,60	€ 179,90	€ 179,20
190,1-200	€ 175,10	€ 188,40	€ 182,80	€ 181,00

PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ISEE

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 42,70	€ 64,90	€ 62,60	€ 51,30
10,1-20	€ 52,60	€ 74,70	€ 71,50	€ 59,80
20,1-30	€ 65,90	€ 85,30	€ 83,10	€ 72,00
30,1-40	€ 79,20	€ 97,50	€ 94,70	€ 85,30
40,1-50	€ 89,80	€ 106,40	€ 104,20	€ 95,90
50,1-60	€ 94,20	€ 110,30	€ 108,00	€ 100,30
60,1-70	€ 100,80	€ 116,40	€ 114,10	€ 106,90
70,1-80	€ 109,20	€ 123,60	€ 121,30	€ 115,20
80,1-90	€ 115,90	€ 129,70	€ 127,40	€ 121,90
90,1-100	€ 122,70	€ 135,30	€ 133,50	€ 129,30
100,1-110	€ 127,20	€ 141,00	€ 137,40	€ 133,20
110,1-120	€ 132,20	€ 146,10	€ 141,80	€ 138,20
120,1-130	€ 136,90	€ 150,50	€ 145,70	€ 143,00
130,1-140	€ 143,50	€ 154,80	€ 151,30	€ 149,60
140,1-150	€ 150,70	€ 163,90	€ 157,60	€ 156,60
150,1-160	€ 154,00	€ 168,00	€ 161,10	€ 160,10
160,1-170	€ 155,10	€ 169,30	€ 162,50	€ 161,50
170,1-180	€ 156,80	€ 163,90	€ 163,90	€ 162,90
180,1-190	€ 158,50	€ 165,40	€ 165,40	€ 164,60
190,1-200	€ 159,60	€ 168,00	€ 168,00	€ 165,70

PEGASO - ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 457,60	€ 664,80	€ 639,00	€ 538,00
10,1-20	€ 569,90	€ 775,00	€ 736,90	€ 636,80
20,1-30	€ 686,40	€ 870,90	€ 840,00	€ 742,00
30,1-40	€ 813,40	€ 973,90	€ 948,10	€ 865,70
40,1-50	€ 925,30	€1.056,40	€ 1.025,50	€ 958,40
50,1-60	€ 969,60	€ 1.118,20	€ 1.087,30	€ 1.025,50
60,1-70	€ 1.064,60	€ 1.200,70	€ 1.169,80	€ 1.121,20
70,1-80	€ 1.139,80	€ 1.267,60	€ 1.241,90	€ 1.193,40
80,1-90	€ 1.192.40	€ 1.314,00	€ 1.288,20	€ 1.247,00
90,1-100	€ 1.278,90	€ 1.391,30	€ 1.365,60	€ 1.338,70
100,1-110	€ 1.309,90	€ 1.430,40	€ 1.391,30	€ 1.364,50
110,1-120	€ 1.358,20	€ 1.478,90	€ 1.437,70	€ 1.411,90
120,1-130	€ 1.421,20	€ 1.543,70	€ 1.494,30	€ 1.477,80
130,1-140	€ 1.486,10	€ 1.588,10	€ 1.545,90	€ 1.541,80
140,1-150	€ 1.535,50	€ 1.649,90	€ 1.596,40	€ 1.588,10
150,1-160	€ 1.565,50	€ 1.687,00	€ 1.626,20	€ 1.620,10
160,1-170	€ 1.643,50	€ 1.771,50	€ 1.708,00	€ 1.703,80
170,1-180	€ 1.665,00	€ 1.791,90	€ 1.727,40	€ 1.723,00
180,1-190	€ 1.682,30	€ 1.810,10	€ 1.744,50	€ 1.738,10
190,1-200	€ 1.698,30	€ 1.827,30	€ 1.773,60	€ 1.755,30

PEGASO - ABBONAMENTO ANNUALE ISEE

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 396,80	€ 603,90	€ 582,30	€ 477,20
10,1-20	€ 492,00	€ 694,60	€ 664,80	€ 556,50
20,1-30	€ 618,30	€ 793,50	€ 772,90	€ 669,90
30,1-40	€ 739,10	€ 906,90	€ 881,20	€ 793,50
40,1-50	€ 840,00	€ 989,30	€ 968,70	€ 891,50
50,1-60	€ 881,00	€ 1.025,50	€ 1.004,90	€ 932,70
60,1-70	€ 944,10	€ 1.082,10	€ 1.061,50	€ 994,60
70,1-80	€ 1.023,90	€ 1.149,10	€ 1.128,50	€ 1.071,80
80,1-90	€ 1.081,50	€ 1.205,80	€ 1.185,20	€ 1.133,60
90,1-100	€ 1.144,70	€ 1.258,30	€ 1.241,90	€ 1.202,70
100,1-110	€1.186,80	€ 1.310,90	€ 1.277,90	€ 1.238,80
110,1-120	€ 1.234,50	€ 1.358,20	€ 1.319,10	€ 1.285,10
120,1-130	€ 1.276,60	€ 1.399,50	€ 1.355,30	€ 1.329,40
130,1-140	€ 1.339,70	€ 1.439,70	€ 1.406,80	€ 1.391,30
140,1-150	€ 1.407,30	€ 1.524,20	€ 1.465,50	€ 1.456,20
150,1-160	€ 1.432,50	€ 1.562,40	€ 1.498,40	€ 1.489,20
160,1-170	€ 1.442,80	€ 1.574,70	€ 1.510,80	€ 1.501,50
170,1-180	€ 1.458,30	€ 1.588,10	€ 1.524,20	€ 1.514,90
180,1-190	€ 1.473,70	€ 1.607,70	€ 1.538,70	€ 1.530,50
190,1-200	€ 1.484,00	€ 1.619,00	€ 1.562,40	€ 1.540,80

Urbano 1° livello: urbano di Firenze.
Urbano 2° livello: urbano capoluogo di provincia + Carrara e Empoli.
Urbano 3° livello:altre reti urbane.

TARIFFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO CASTELFIORENTINO CASTELNUOVO VALDELSA

SERVIZIO TPL CASTELFIORENTINO

BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	€ 1,50
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE A BORDO	€ 2,50
CARNET 4 CORSE	€ 5,40
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 36,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 30,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 97,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 78,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 342,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 285,00
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SET-GIU PERSONALE	€ 288,00
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SET-GIU PERSONALE ISEE	€ 240,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 308,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 246,00

TARIFFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI CAPOLONA E SUBBIANO

SERVIZIO TPL DI CAPOLONA E SUBBIANO

BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	€ 1,70
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE A BORDO	€ 3,00
CARNET 4 CORSE	€ 6,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 39,80
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 33,20
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 107,30
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 86,30
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 378,20
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 315,20
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SET-GIU PERSONALE	€ 318,20
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SET-GIU PERSONALE ISEE	€ 265,40
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 340,60
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 272,10

TARIFFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI CORTONA

SERVIZIO TPL CORTONA

Fascia chilometrica	0-10 km	11-20 km	21-30 km
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	1,70 €	2,90 €	3,90 €
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE A BORDO	3,00 €	4,00 €	7,00 €
CARNET 4 CORSE	6,00 €	10,40 €	13,20 €
ABBONAMENTO SETTIMANALE ORDINARIO	14,70 €	19,00 €	24,00 €
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	39,80 €	51,40 €	64,70 €
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	33,20 €	42,60 €	54,20 €
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	107,30 €	139,30 €	174,70 €
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	86,30 €	110,60 €	139,30 €
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	378,20 €	488,80 €	614,90 €
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	315,20 €	404,80 €	515,30 €
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SETT-GIU PERSONALE	318,50 €	411,40 €	517,60 €
ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI SETT-GIU PERSONALE ISEE	265,40 E	340,60 €	433,50 €
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	340,60 €	440,10 €	553,00 €
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	272,10 €	351,70 €	442,40 €

TARIFFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI MONTE ARGENTARIO

SERVIZIO URBANO DI MONTE ARGENTARIO

BIGLIETTO A TEMPO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 1,50
BIGLIETTO A TEMPO A BORDO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 2,50
CARNET 10 BIGLIETTI ORARI (VALIDITÀ 70 MINUTI OGNUNO)	€ 14,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 35,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 28,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 94,50
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 76,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 310,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 260,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 252,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 200,00

TARIFFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI CASTIGLIONE DELLA PESCAIA

SERVIZIO URBANO DI CASTIGLIONE DELLA PESCAIA

BIGLIETTO A TEMPO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 1,30
BIGLIETTO A TEMPO A BORDO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 3,00
CARNET 10 BIGLIETTI ORARI (VALIDITÀ 70 MINUTI OGNUNO)	€ 12,20
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 31,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 24,30

TARIFFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO TPL DI MASSA MARITTIMA

SERVIZIO URBANO DI MASSA MARITTIMA

BIGLIETTO A TEMPO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 1,30
BIGLIETTO A TEMPO A BORDO (VALIDITÀ 70 MINUTI)	€ 3,00
CARNET 10 BIGLIETTI ORARI (VALIDITÀ 70 MINUTI OGNUNO)	€ 12,20
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE	€ 31,00
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 24,30
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE	€ 84,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 66,40
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE	€ 272,10
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO PERSONALE ISEE	€ 228,90
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE	€ 221,20
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI PERSONALE ISEE	€ 175,80

TARIFFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO DELL'ISOLA DI CAPRAIA

SERVIZIO DELL'ISOLA DI CAPRAIA

BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	€	1,00
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE RESIDENTI	€	0,50
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE CANI MEDIA E GROSSA TAGLIA	€	0,50
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE BAGAGLIO A STIVA	€	0,50
ABBONAMENTO SETTIMANALE	€	15,00
ABBONAMENTO QUINDICINALE	€	30,00
ABBONAMENTO MENSILE	€	60,00

Per l'accesso alla tariffa "Residenti" sarà necessario mostrare al momento dell'acquisto un documento di indentità a comprova dell'effettiva residenza nell'isola, in alternativa è possibile richiedere la tessera digitale Tiemme al fine di certificare la propria residenza nel comune.
Per fare questo basterà registrarsi gratuitamente sul portale my.tiemmespa.it e richiedere la tessera digitale dal campo TESSERE.

TARIFFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO INTEGRATO BUS - TRENO

KM	C.S.	ABB. SETT. PERSON.	ABB. MENS. PERSON.		ABB. TRIM. PERSON.		ABB. 10 MESI PERS. STUDENTI SET-GIU		ABB. ANNUALE PERSON.	
			ISEE	ORDINARIO	ISEE	ORDINARIO	ISEE	ORDINARIO	ISEE	ORDINARIO
0,1-10	1,80	16,40	39,00	44,00	102,00	122,00	303,00	321,00	331,00	398,00
10,1-20	3,00	20,10	47,00	53,00	122,00	152,00	383,00	414,00	426,00	514,00
20,1-30	4,10	25,30	57,00	68,00	156,00	184,00	457,00	521,00	542,00	647,00
30,1-40	5,20	30,10	68,00	81,00	177,00	219,00	511,00	584,00	613,00	732,00
40,1-50	6,50	34,20	77,00	92,00	199,00	250,00	576,00	663,00	653,00	787,00
50,1-60	7,20	36,00	81,00	97,00	212,00	262,00	606,00	696,00	687,00	826,00
60,1-70	8,00	38,60	88,00	104,00	229,00	281,00	658,00	746,00	747,00	885,00
70,1-80	8,90	41,80	94,00	113,00	244,00	305,00	707,00	809,00	801,00	960,00
80,1-90	9,70	44,20	100,00	119,00	260,00	322,00	750,00	854,00	851,00	1.014,00
90,1-100	10,60	46,90	106,00	126,00	279,00	341,00	795,00	904,00	901,00	1.073,00

N.B.: è ammessa la detrazione fiscale, a favore del contribuente e/o dei propri familiari a carico, delle spese sostenute per l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico. Tale detrazione opera nel limite del 19% della spesa sostenuta, con un massimo di € 250,00.
La detrazione è ammessa esclusivamente se il pagamento avviene in maniera tracciabile con modalità elettronica (carta di credito/debito, debito, bancomat). Per usufruire della detrazione è sufficiente conservare il proprio abbonamento con relativo scontrino di pagamento ed allegarlo alla documentazione della propria denuncia dei redditi. A fronte di pagamento in contanti non sarà possibile richiedere alcuna detrazione fiscale.

Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction per il comune di Castelfiorentino

Caratteristiche degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni

Sesso	Uomo	35,0%
	Donna	65,0%
Età	fino a 18 anni	55,0%
	19-25 anni	25,0%
	26-35 anni	5,0%
	36-45 anni	0,0%
	46-55 anni	15,0%
	56-65 anni	0,0%
	Oltre i 65 anni	0,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (imprenditore/ rappresentante/lLibero professionista)	0,0%
	Commerciante/esercente/artigiano	0,0%
	Dirigente/funzionario/quadro	0,0%
	Impiegato	10,0%
	Insegnante	0,0%
	Operaio/commesso	0,0%
	Studente scuola media secondaria	50,0%
	Studente universitario	30,0%
	Casalinga	5,0%
	Pensionato	0,0%
	Dissocupato/in cerca di prima occupazione	0,0%
	Altro	5,0%

Motivazioni scelta del servizio:

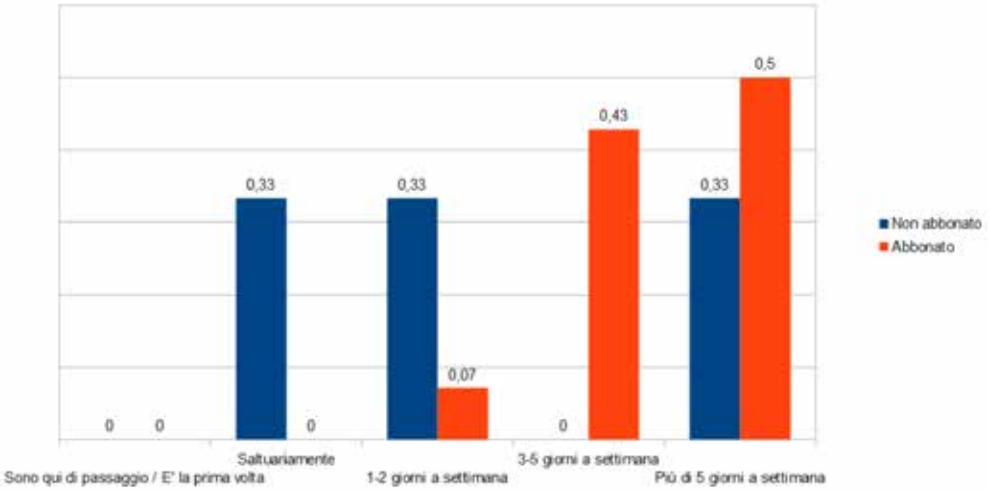
	% sui casi (*)
Velocità dei trasferimenti	***25,0%***
Convenienza economica	***40,0%***
Poter leggere/socializzare	***5,0%***
Non aver problemi di parcheggio	***10,0%***
Difficoltà a usare altro mezzo	***35,0%***

(*) *Possibilità per gli intervistati di fornire più di una risposte.*

Finalità utilizzo del servizio:

	Non abbonato	Abbonato
Recarsi lavoro	*0,0%*	*17,6%*
Per studio	*66,7%*	*82,4%*
Turismo	*0,0%*	*0,0%*
Effettuare acquisti	*33,3%*	*0,0%*

Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Importanza fattori:

Sicurezza	***35,0%***
Regolarità e puntualità	***100,0%***
Pulizia	***15,0%***
Comfort	***17,4%***
Informazioni alla clientela	***5,0%***
Integrazione modale	***5,0%***

(*) *Possibilità per gli intervistati di fornire più di una risposte.*

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2024	Soddisfazione
Attenzione all'ambiente	77
Sicurezza del viaggiatore	85
Livello di servizio commerciale e nei front office	72
Aspetti relazionali e di comunicazione	87
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	76
Regolarità del servizio	74
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	76
Informazione alla clientela	67
Integrazione modale	63

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo i valori da 0 alla valutazione 1(oer niente soddisfatto) fino a 100 alla valutazione 10 (pienamente soddisfatto).
L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (9).
Nel nostro caso tale indice è pari a 75 su una scala che va da 0 a 100.

L'94,0% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio e trasporto.

	Non abbonato	Abbonato	Totale
Insoddisfatti	***33,3%***	***5,9%***	***10,0%***
Soddisfattio	***66,7%***	***94,1%***	***90,0%***
Torale	***100,0%***	***100,0%***	***100,0%***

Mappa delle qualità Castelfiorentinono

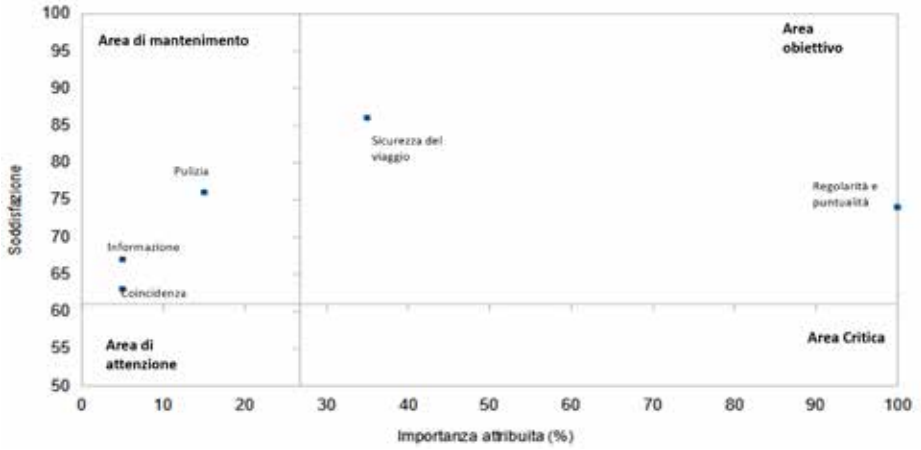


Tabella 3.1 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction per il comune di Subbiano e Capolona

Caratteristiche degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni

Sesso	Uomo	30,0%
	Donna	70,0%
Età	fino a 18 anni	50,0%
	19-25 anni	15,0%
	26-35 anni	5,0%
	36-45 anni	0,0%
	46-55 anni	10,0%
	56-65 anni	0,0%
	Oltre i 65 anni	20,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (imprenditore/ rappresentante/lLibero professionista)	0,0%
	Commerciante/esercente/artigiano	0,0%
	Dirigente/funzionario/quadro	0,0%
	Impiegato	10,0%
	Insegnante	5,0%
	Operaio/commesso	5,0%
	Studente scuola media secondaria	50,0%
	Studente universitario	10,0%
	Casalinga	0,0%
	Pensionato	20,0%
	Dissocupato/in cerca di prima occupazione	0,0%
	Altro	0,0%

Motivazioni scelta del servizio:

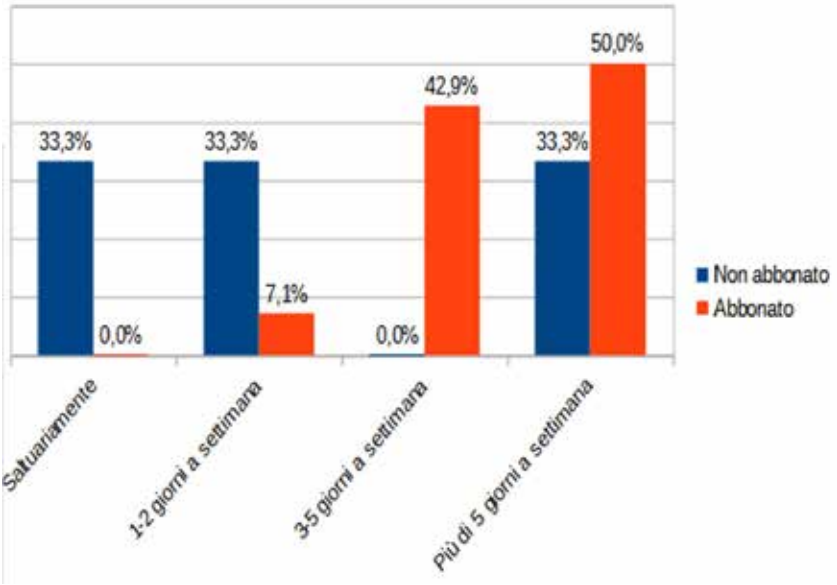
	% sui casi (*)
Velocità dei trasferimenti	***20,0%***
Convenienza economica	***50,0%***
Poter leggere/socializzare	***5,0%***
Non aver problemi di parcheggio	***10,0%***
Non possiede altro mezzo	***30,0%***
Buon livello del servizio offerto	***5,0%***

(*) *Possibilità per gli intervistati di fornire più di una risposte.*

Finalità utilizzo del servizio:

	Non abbonato	Abbonato
Recarsi lavoro	*33,3%*	*14,3%*
Per studio	*16,7%*	*78,6%*
Turismo	*0,0%*	*0,0%*
Effettuare acquisti	*0,0%*	*7,1%*
Visite presso studi medici o uffici	*16,7%*	*0,0%*
Tempo libero	*16,7%*	*0,0%*
Altro	*16,7%*	*0,0%*

Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Importanza fattori:

Sicurezza	*22,5%*
Regolarità e puntualità	*70,0%*
Pulizia	*12,0%*
Informazioni alla clientela	*5,5%*
Integrazione modale	*17,5%*
Sicurezza del viaggio	*35,5%*
Comfort dei mezzi	*11,5%*
Reperibilità titoli di viaggio	*1,5%*

Possibilità per gli intervistati di fornire più di una risposte.

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2024	Soddisfazione
Attenzione all'ambiente	88
Sicurezza del viaggiatore	74
Livello di servizio commerciale e nei front office	81
Aspetti relazionali e di comunicazione	80
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	79
Regolarità del servizio	76
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	79
Informazione alla clientela	84
Integrazione modale	87

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo i valori da 0 alla valutazione 1(oer niente soddisfatto) fino a 100 alla valutazione 10 (pienamente soddisfatto).
L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (9).
Nel nostro caso tale indice è pari a 81 su una scala che va da 0 a 100.

L'95,0% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio e trasporto.

	Non abbonato	Abbonato	Totale
Insoddisfatti	***0,0%***	***7,1%***	***5,0%***
Soddisfattio	***100,0%***	***92,9%***	***95,0%***
Torale	***100,0%***	***100,0%***	***100,0%***

Mappa delle qualità Capolona Subbiano

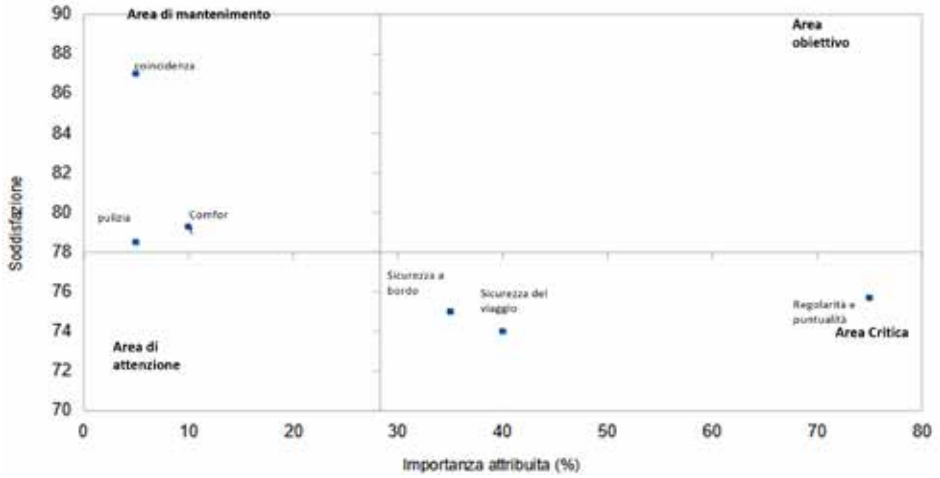


Tabella 3.2 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction per il comune di Castiglione della Pescaia e di Monte Argentario

Caratteristiche degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni

Sesso	Uomo	32,5%
	Donna	67,5%
Età	fino a 18 anni	52,5%
	19-25 anni	20,0%
	26-35 anni	5,0%
	36-45 anni	0,0%
	46-55 anni	12,5%
	56-65 anni	0,0%
	Oltre i 65 anni	10,0%
Occupazione	Lavoratore autonomo (imprenditore/ rappresentante/lLibero professionista)	0,0%
	Commerciante/esercente/artigiano	0,0%
	Dirigente/funzionario/quadro	0,0%
	Impiegato	10,0%
	Insegnante	2,5%
	Operaio/commesso	2,5%
	Studente scuola media secondaria	50,0%
	Studente universitario	20,0%
	Casalinga	2,5%
	Pensionato	10,0%
	Dissocupato/in cerca di prima occupazione	0,0%
	Altro	2,5%

Motivazioni scelta del servizio:

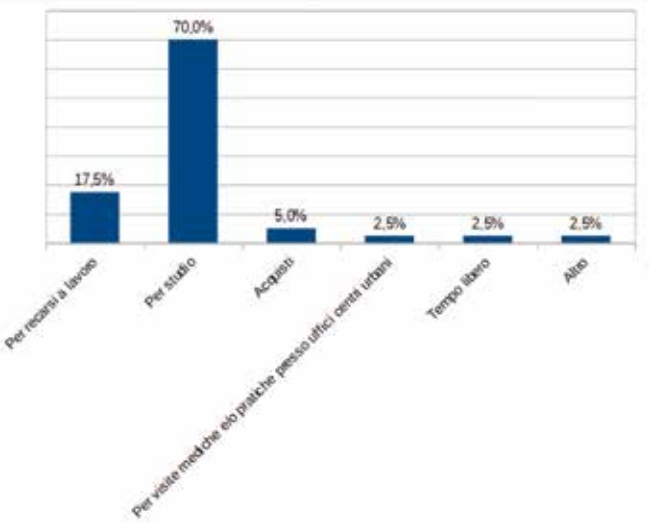
	% sui casi (*)
Velocità dei trasferimenti	***22,5%***
Convenienza economica	***45,0%***
Poter leggere/socializzare	***5,0%***
Non aver problemi di parcheggio	***10,0%***
Non possiede altro mezzo	***32,5%***
Buon livello del servizio offerto	***2,5%***

(*) *Possibilità per gli intervistati di fornire più di una risposte.*

Finalità utilizzo del servizio:

	Non abbonato	Abbonato
Recarsi lavoro	*33,30%*	*15,95%*
Per studio	*41,70%*	*80,50%*
Turismo	*0,00%*	*0,00%*
Effettuare acquisti	*15,15%*	*3,55%*
Visite presso studi medici o uffici	*8,35%*	*0,00%*

Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Importanza fattori:

Sicurezza a bordo	***18,0%***
Regolarità e puntualità	***88,0%***
Pulizia	***10,0%***
Informazioni alla clientela	***3,0%***
Integrazione modale	***5,0%***
Sicurezza del viaggio	***38,0%***
Comfort dei mezzi	***5,0%***

Possibilità per gli intervistati di fornire più di una risposte.

Giudizio sui singoli fattori:

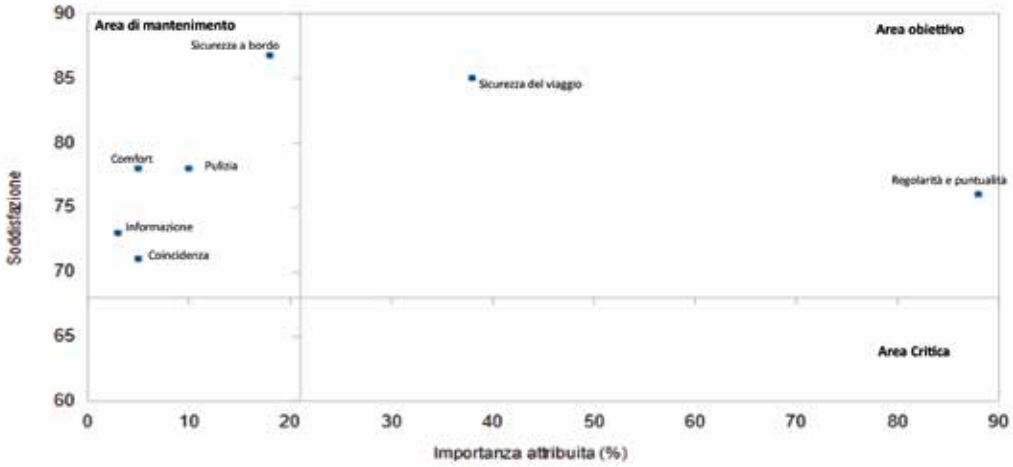
ANNO 2024	Soddisfazione
Attenzione all'ambiente	78
Sicurezza del viaggiatore	86
Livello di servizio commerciale e nei front office	73
Aspetti relazionali e di comunicazione	86
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	78
Regolarità del servizio	76
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	78
Informazione alla clientela	73
Integrazione modale	71

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la soddisfazione media attribuendo i valori da 0 alla valutazione 1(oer niente soddisfatto) fino a 100 alla valutazione 10 (pienamente soddisfatto).
L'indice sintetico di qualità percepita risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (9).
Nel nostro caso tale indice è pari a 78 su una scala che va da 0 a 100.

L'93,0% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio e trasporto.

	Non abbonato	Abbonato	Totale
Insoddisfatti	***11,1%***	***6,5%***	***7,5%%***
Soddisfattio	***88,9%***	***93,5%***	***92,5%%***
Torale	***100,0%***	***100,0%***	***100,0%***

Mappa delle qualità Castiglione della Pescaia Monte Argentario



GRAFO DELLE RETI AZIENDALI

URBANO M.ARGENTARIO

TPL CASTELFIORENTINO

URBANO C. DELLA PESCAIA

URBANO MASSA MARITTIMA

TPL CAPOLONA

TPL SUBBIANO

TPL CORTONA

TPL CAPRAIA

CARTA DEI SERVIZI 2025

Gruppo tiemme
Toscana Bybus