



Carta dei Servizi 2015



indice

Presentazione	pag.
1.1 Riferimenti normativi	6
1.2 Principi ispiratori della Carta	6
1.3 Finalità della Carta	7
1.4 Associazioni degli utenti e consumatori	8
Descrizione dell'Azienda	
2.1 Presentazione della Società e struttura giuridica	10
2.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico e relativi dati	10
2.3 Settori operativi e personale addetto	12
2.4 Logistica aziendale - le infrastrutture aziendali	12
L'offerta commerciale	
3.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi:	
- le linee con orario a frequenza e le linee con orario fisso	14
- i servizi a domanda	14
- i servizi attrezzati per i disabili	14
3.2 I servizi a prenotazione	14
3.3 Il sistema tariffario	15
3.4 Acquisto dei titoli di viaggio	20
3.5 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bagagli	21
3.6 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto animali	21
3.7 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bambini	22
3.8 Condizioni per il trasporto materie pericolose o nocive	22
3.9 Servizio informazione - dove informarsi sui servizi	22
Le condizioni di viaggio	
4.1 Doveri dei clienti	24
4.2 Sanzioni a carico dei clienti	24
4.3 Diritti dei clienti	25
4.4 Oggetti smarriti	26
4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	26
Relazioni con la clientela	
5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	28
5.2 Procedura dei reclami	28
5.3 Numero Verde della Regione Toscana	29

Gli impegni dell'Azienda

6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard	32
6.2 Indagini di "soddisfazione del cliente"	32
6.3 Le Certificazioni	39
6.4 La tutela dei clienti: Copertura assicurativa - il risarcimento dei danni	40
6.5 Il rimborso	40
6.6 Osservatorio aziendale della qualità	41
6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	42

Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

7.1 Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	44
7.2 Soggetti erogatori	46

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2015

“Sulla nuova rotta – CTT NORD si rinnova”, è questo lo slogan per l’anno 2015 coniato dall’Azienda, che ha raccolto la sfida della Regione Toscana partecipando alla gara per l’assegnazione del trasporto pubblico locale il cui bando prevede il superamento del livello provinciale nell’affidamento dei servizi.

Gara alla quale CTT Nord partecipa in veste di socio maggioritario di MOBIT scarl, consorziata con i principali operatori toscani.

Un 2015 iniziato subito con un forte segnale di cambiamento, grazie all’immissione di ben 95 nuovi autobus Euro 6 sulle strade dei territori serviti dall’Azienda nelle provincie di Pisa, Livorno, Lucca e Massa Carrara.

Un importante investimento che riduce di oltre 2 anni l’età media del parco veicolare, che passa da 13,5 a 11 anni, e che permette di migliorare la qualità del servizio, l’impatto ambientale e la sicurezza, temi di primaria importanza per CTT Nord. Un cambio di rotta per un’azienda che vuole guardare al futuro del trasporto pubblico locale in maniera diversa, che vuole arrivare ad offrire un servizio moderno ed efficiente.

“Sulla nuova rotta” è anche il motto che rappresenta altre interessanti novità come il lancio del nuovissimo sito internet (www.livorno.cttnord.it): un vero e proprio portale web del gruppo CTT Nord, con novità importanti e utili con miglie di informazione dei servizi.

Altre innovazioni saranno realizzate nel prossimo futuro, come le nuove forme di pagamento dei titoli di viaggio che prevedono l’utilizzo della tecnologia, scoraggiando allo stesso tempo la piaga dell’evasione, e che si andranno ad aggiungere alla recente novità introdotta della possibilità di acquisto del biglietto via sms.

Proseguirà anche nel 2015 l’impegno di CTT Nord nel campo della comunicazione e promozione, con diverse attività collaterali tese a sensibilizzare e incoraggiare l’utilizzo dei mezzi pubblici, soprattutto nelle scuole, e a favorire gli abbonati al bus con la stipula di convenzioni con decine di esercizi commerciali.

È prevista anche l’introduzione, dopo la recente attivazione di un account Twitter ufficiale (@cttnord_informa), di una newsletter per informare sulle iniziative dell’azienda con aggiornamenti sulle novità in materia di trasporti.

Il Presidente CTT Nord srl
Andrea Zavarella

Parte Prima
Presentazione

Presentazione

1.1 Riferimenti normativi

Direttiva P.C.M. 27.01.1994; D.P.C.M. 30.12.1998; Legge regionale 31.07.98 n.42; Deliberazione C.R. Toscana 19.12.2001 n. 245; Regolamento 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); Contratto di servizio in essere tra la Provincia di Livorno e la società CTT Nord per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale di persone nel bacino di Livorno nel quinquennio 2005-2009, e successive proroghe e imposizioni di "obblighi di servizio".

1.2 I principi ispiratori della Carta

Eguaglianza ed imparzialità

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

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

Continuità

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

CTT Nord garantisce la preventiva e tempestiva informazione d'ogni variazione programmata d'orario, tramite la diffusione d'aggiornamenti e l'apposizione d'avvisi alle fermate.

In caso di necessità CTT Nord s'impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero del personale, CTT Nord s'impegna a comunicare tempestivamente l'effettuazione del medesimo, **garantendo in ogni modo l'effettuazione dei "servizi minimi"**, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero (vedi pag. 26).

Trasparenza e partecipazione

CTT Nord assicura l'informazione alla clientela secondo le norme e le procedure indicate nella presente carta.

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

CTT Nord s'impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenute dai clienti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica d'orientamento del mercato.

CTT Nord s'impegna altresì a consultare le Associazioni dei Consumatori indicate nella presente carta, prima della pubblicazione della carta dei servizi.

CTT Nord s'impegna ad aggiornare la Carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

Efficienza ed efficacia

CTT Nord s'impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

CTT Nord s'impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 Le finalità della carta

Per i clienti la Carta è

strumento di conoscenza perché:

Fornisce indicazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale.

Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della società, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'edizione e sulla diffusione della Carta.

Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

strumento di partecipazione perché:

Mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti.

Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

strumento di tutela perché:

Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

1.4 Associazioni degli utenti e consumatori

ELENCO REGIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI
L.R. 20 febbraio 2008 n° 9 - AGGIORNAMENTO ANNUALE 2014 (DD n° 3925 del
15/9/2014)

Nel mese di settembre 2014 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge
Regionale n° 9 del 20/2/2008, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

(recapiti e-mail NON verificati)

ACU TOSCANA Ass. Consumatori Utenti

Via Carriona, 44
54033 Carrara
Tel. 0585 72110 / 0585 091548
e.mail: info@acutoscana.org

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Via A. Tavanti, 3
50134 Firenze
Tel. 055 217195
e.mail: fct.firenze@federconsumatoritoscana.it

ADICONSUM TOSCANA

Via Carlo del Prete, 135
50127 Firenze
Tel. 055 3269042
e.mail: toscana@adiconsum.it

LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Via Francesco da Buti, 8
56125 Pisa
Tel. 327 6722188
e.mail: pisa@legaconsumatori.it

ADOC TOSCANA

Via Corcos, 15
50142 Firenze
Tel. 055 7325586
Email: adoctoscana@virgilio.it

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

Via S. Omobono, 1/B
57123 Livorno
Tel. 0586 219158
e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

ADUSBEF TOSCANA ONLUS

Via Montebello, 76
50123 Firenze
Tel. 055-361935
e.mail: info@adusbeftoscana.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

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

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Via degli Asili 35
57126 Livorno
Tel. 0586 829553
e.mail: cittadinanzattivatoscana@email.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

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

CODACONS TOSCANA

Via P. Francavilla, 14/E
50142 Firenze
Tel. 055 7398841
e.mail: codacons.toscana@tiscali.it

AECI TOSCANA-Associazione Europea Consumatori Indipendenti

via R.Sanzio 5
50053 Empoli
tel. 0571 700045

CONFCONSUMATORI

Via Ronchi 24
58100 Grosseto
Tel. 0564 418276
e.mail: toscana@confconsumatori.it

Parte Seconda

Descrizione dell'Azienda

Descrizione dell'Azienda

2.1 Presentazione della società

CTT NORD srl (subentrata ad ATL spa), è la società affidataria per la gestione del servizio di trasporto pubblico del bacino della Provincia di Livorno e in parte di Pisa, a seguito dell'aggiudicazione della gara regionale per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico, svoltasi nel 2004.

Gli Organi di CTT NORD srl sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente, che ne è anche il legale rappresentante.

La sede legale di CTT NORD srl è in Pisa via Bellatalla 1 loc. Ospedaletto - 56121 - Tel. 050-884111 fax 050-884284, sito web www.cttcompany.it codice fiscale e partita IVA 01954820971

Le sedi operative in Provincia di Livorno sono
57127 Livorno – via C.Meyer 59 - tel. 0586 847211
57123 Livorno – largo Duomo 2 – tel. 0586 847401
57023 Cecina – p.za della Libertà – tel. 0586 680853
57037 Portoferraio – viale Elba 20 – tel. 0565 914783

2.2 Il servizio di trasporto pubblico di linea

CTT NORD effettua il servizio di trasporto pubblico urbano ed interurbano nella Provincia di Livorno.

I rapporti contrattuali tra gli enti affidanti e CTT NORD sono regolati da specifico contratto e successive imposizioni di obbligo di servizio, che stabilisce, fra l'altro, l'entità e le caratteristiche dei servizi da svolgere e, poiché si tratta di servizi che hanno come obiettivo il trasporto collettivo di persone rivolto alla richiesta di mobilità, quale servizio al territorio, è riconosciuto a CTT NORD un corrispettivo per l'anno 2014 per un complessivo importo di € 20.132.179.

DATI RELATIVI AL TPL

Area servita: Aree urbane di Livorno-Cecina-Rosignano-Portoferraio
Provincia di Livorno e nei comuni della Val di Cecina
(Casale M.mo, Castellina, Guardistallo, Montescudaio)
e dell'isola d'Elba

Lunghezza della rete: 1.150 km

Percorrenza (autobus-km): 7.972.068

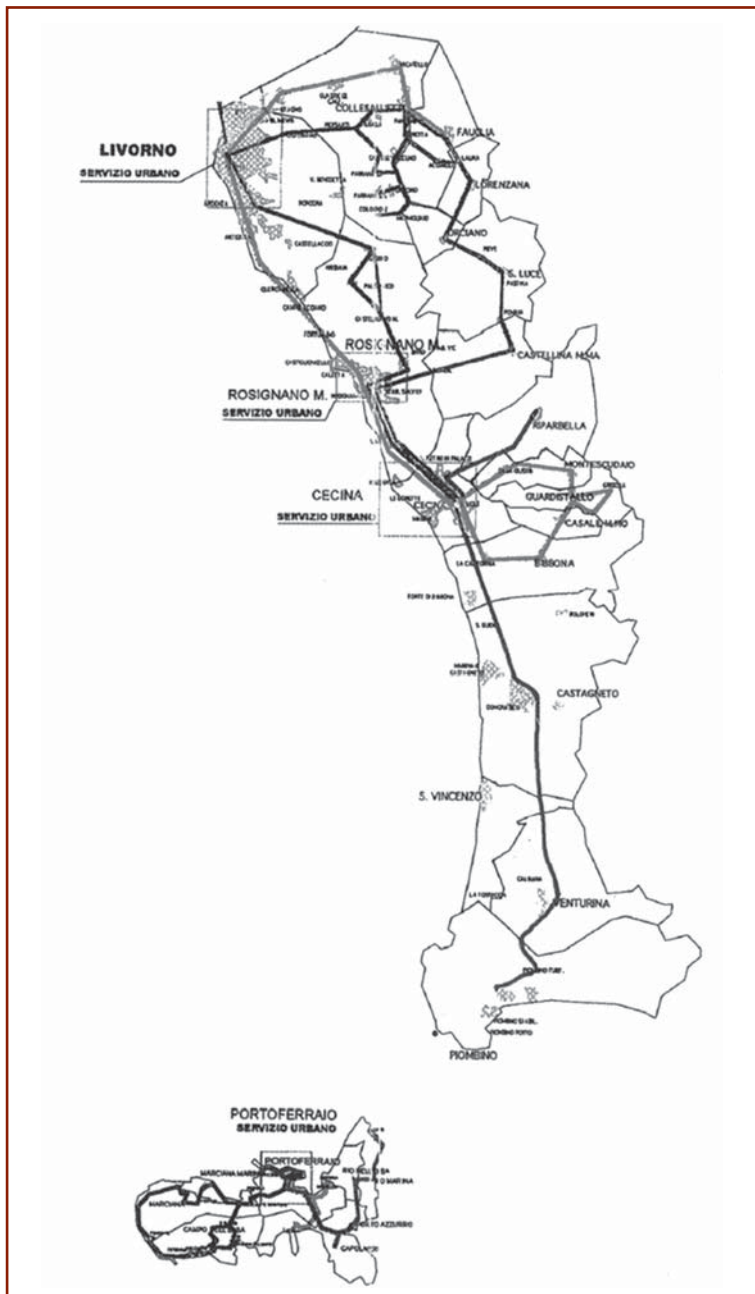
Posti-km offerti in un giorno feriale medio invernale: 1.976.110

Posti-km offerti in un giorno feriale medio estivo: 2.039.843

Passeggeri annui trasportati: 12.544.661

Corrispettivi spettanti all'Azienda: - dalla Regione Toscana (v.EE.LL. da contratto di servizio)
- dagli Enti Locali € 20.132.179

MAPPA DEI SERVIZI EXTRAURBANI DI LIVORNO



2.3 Settori operativi e Personale addetto

PERSONALE	
SETTORE MOVIMENTO	337
SETTORE AMMINISTRAZIONE	23
SETTORE MANUTENZIONE	48
TOTALE	408

2.4 Logistica aziendale

N° AUTOBUS PER TIPOLOGIA	
AUTOBUS URBANI	154
AUTOBUS SUBURBANI	17
AUTOBUS INTERURBANI	79
Totale autobus utilizzati	250

ETA' DEL PARCO AUTOBUS	
AUTOBUS DA 0 A 3 ANNI DI ETÀ	8
AUTOBUS DA 3 A 8 ANNI DI ETÀ	52
AUTOBUS DA 8 A 15 ANNI DI ETÀ	138
AUTOBUS CON PIÙ DI 15 ANNI DI ETÀ	52

AUTOSTAZIONI

3

DEPOSITI AZIENDALI

LIVORNO

CECINA

ROSIGNANO

PORTOFERRAIO

FERMATE ATTREZZATE DOTATE DI PENSILINA

99

Parte Terza

L'Offerta Commerciale

L'Offerta Commerciale

3.1 I servizi di trasporto offerti 01.01.2014/31.12.2014

Le linee con orario "a frequenza"

Sono le linee con corse che hanno una cadenza.
km complessivi: 3.646.379

Le linee con orario fisso

Sono le linee con corse "ad orario", che non hanno cadenza.
km complessivi: 3.874.318

Servizi a domanda - Km 193.037

Zone servite:

Area Livornese, Collesalveti

Area Rosignano M.Mo, Maccetti, Acquabona, Serragrande, Rosignano Solvay, Rosignano M.mo, Castelnuovo(*), Gabbro(*), Nibbiaia(*), Chioma(*): solo giorni feriali dalle ore 8.50 alle ore 11.50 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30.

– (*) *solo fascia mattutina*

L'utente può prenotare il servizio telefonando al NumeroVerde CTT NORD 800.371560 (da fisso) e al numero dedicato 199.108081 da telefono mobile. Le prenotazioni si accettano fino a 45 minuti prima dell'ora desiderata di partenza e vanno richieste comunque nell'arco orario 7,00 – 13,00 dei giorni feriali.

Servizi attrezzati per i disabili - km. 143.338

Il servizio è rivolto a portatori di handicap non in grado di muoversi autonomamente sul normale servizio urbano di Livorno; il servizio si effettua con veicoli speciali muniti di pedana per l'accesso di carrozzelle e di idonei sostegni per la sicurezza del viaggio. È richiesta una certificazione medica che attesti le condizioni della persona. La documentazione deve essere presentata ad CTT NORD URP - tel. 0586 847.407, che valuta e rilascia una speciale tessera di abbonamento; la programmazione del servizio è effettuata da CTT NORD riunendo le complessive esigenze manifestate dagli interessati.

Altri dispositivi per agevolare l'accesso e l'utilizzo dei servizi

Autobus a pianale ribassato

Per rendere più agevole l'accesso i bus urbani acquistati di recente hanno il pianale super-ribassato: sono accessibili con un solo gradino alto circa 35 cm. da terra.

Cartelli elettronici

Gli autobus sono progressivamente dotati di cartelli elettronici luminosi anteriori ed in molti casi anche laterali e posteriori, con l'indicazione della linea e della destinazione.

Dispositivi acustici e visivi

All'interno dei bus in uso sul servizio urbano di Livorno è installato anche un cartello luminoso che indica la linea e la prossima fermata.

3.2 Servizi a prenotazione

servizio non offerto

3.3 Il sistema tariffario



Le tariffe integrate

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

Le caratteristiche dei titoli di viaggio Pegaso sono:

- **Abbonamento personale mensile:** valido un mese di calendario, sul percorso di riferimento.

- **Abbonamento personale annuale:** valido 12 mesi di calendario, sul percorso di riferimento.

NB: è consentito l'acquisto di abbonamenti a tariffa ridotta ai soggetti con indicatore familiare ISEE fino a 36.151,98 €.

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

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

Le tariffe, e le modalità di fruizione delle tariffe ridotte per abbonamenti, sono reperibili presso le biglietterie abilitate Pegaso e all'indirizzo web:

www.regione.toscana.it/tariffeseetrasporti

I percorsi interurbani su cui è valido il titolo

Rete ferroviaria

- tutta la rete regionale delle Ferrovie dello Stato

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

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

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

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

La sostituzione della tessera, in caso di smarrimento, costa 4,00 €.

Per le tessere in scadenza entro dicembre 2015 il rinnovo è gratuito.

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

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto del D. Lgs. 196/2003.

NEW: dalla primavera 2013 viene esteso il sistema integrato Pegaso ai collegamenti con le isole dell'arcipelago toscano gestiti da Toremar, limitatamente agli abbonamenti e previo acquisto di tessere di riconoscimento specifiche in vendita solo presso le biglietterie Toremar.

Tariffe e modalità di fruizione sono disponibili sul sito web della Regione Toscana.

Il Sistema Tariffario Aziendale

RETE URBANA DI LIVORNO

Biglietto orario di libera circolazione 75'	€ 1,20
Biglietto orario di libera circolazione 75' vendita a bordo	€ 1,70
Carta giornaliera di libera circolazione	€ 4,20
Carnet 12 biglietti libera circolazione 75'	€ 12,00
Tagliando speciale pendolari	€ 18,00
Abbonamento mensile ridotto per studenti, lavoratori e pensionati categoria I/O	€ 22,50
Abbonamento mensile ordinario personale	€ 27,00
Abbonamento mensile impersonale	€ 34,00
Abbonamento mensile Family	€ 14,00
Abbonamento annuale ridotto studenti	€ 196,00
Abbonamento annuale ridotto lavoratori e pensionati categoria I/O	€ 224,00
Abbonamento annuale ordinario	€ 269,00
Abbonamento annuale impersonale	€ 334,00

Per il servizio urbano di Livorno può essere acquistato, prima di salire a bordo, il biglietto da 75' tramite SMS.

**INVIARE UN SMS
E SALI A BORDO!**

biglietto urbano 75 min. acquistabile inviando un SMS al 4850306 e digitando LIVORNO al prezzo di 1,40 € (+ costo SMS)

Il cliente riceverà un SMS di conferma da mostrare al conducente ed al personale di verifica.

RETE URBANA DI ROSIGNANO M.MO

Biglietto orario di libera circolazione 60'	€ 1,00
Biglietto a tempo 60' venduto a bordo	€ 1,70
Carnet 12 biglietti a tempo 60'	€ 10,00
Abb.to mensile ridotto lavoratori e studenti	€ 22,50
Abbonamento mensile ordinario	€ 27,00
Abbonamento mensile impersonale	€ 33,00
Abbonamento mensile Family	€ 14,00
Abbonamento annuale ridotto studenti	€ 185,00
Abbonamento annuale ridotto lavoratori e pensionati categoria I/O	€ 224,00
Abbonamento annuale ordinario	€ 255,00
Abbonamento annuale impersonale	€ 330,00

RETE URBANA DI CECINA

Biglietto orario di libera circolazione 60'	€ 1,00
Biglietto a tempo 60' venduto a bordo	€ 1,70
Carnet 12 biglietti a tempo 60'	€ 10,00
Abb.to mensile ridotto lavoratori e studenti	€ 22,50
Abbonamento mensile ordinario personale	€ 27,00
Abbonamento mensile impersonale	€ 33,00
Abbonamento mensile Family	€ 14,00
Abb.to parziale al servizio di sola andata o di solo ritorno valido per l'intero anno	€ 82,50
Abbonamento annuale ridotto studenti	€ 185,00
Abbonamento annuale ridotto lavoratori e pensionati categoria I/O	€ 224,00
Abbonamento annuale ordinario	€ 255,00
Abbonamento annuale impersonale	€ 330,00

RETE URBANA DI PORTOFERRAIO

Biglietto orario di libera circolazione 60'	€ 1,00
Biglietto a tempo 60' venduto a bordo	€ 1,70
Biglietto A/R LineaBlu	€ 1,00
Biglietto A/R Linea Blu 2 (Spiagge Viticcio)	€ 3,00
Carta giornaliera di libera circolazione	€ 4,00
Carnet 12 biglietti libera circolazione (60')	€ 10,00
Abbonamento mensile linea BLU	€ 14,50
Abbonamento mensile ridotto lavoratori e studenti	€ 22,50
Abbonamento mensile ordinario	€ 27,00
Abbonamento mensile impersonale	€ 33,00
Abbonamento mensile Family	€ 14,00
Abbonamento annuale ridotto studenti	€ 185,00
Abbonamento annuale ridotto lavoratori e pensionati categoria I/O	€ 224,00
Abbonamento annuale ordinario	€ 255,00
Abbonamento annuale impersonale	€ 330,00

TARIFE EXTRAURBANE

Fascia km da km a km	Biglietto corsa semplice	Abbon. Mensile	Carta settiman. validità 7 gg	Abbon. Trimestrale	Abbon. Semestrale	Abbon. Annuale	Abbon. Sett - Giu STUDENTI
0 - 10	€ 1,20	€ 29,00	€ 12,00	€ 81,00	€ 156,00	€ 290,00	€ 246,00
10,1 - 20	€ 2,10	€ 41,00	€ 14,50	€ 115,00	€ 221,00	€ 410,00	€ 348,00
20,1 - 30	€ 2,75	€ 50,00	€ 17,00	€ 140,00	€ 270,00	€ 500,00	€ 425,00
30,1 - 40	€ 3,40	€ 53,50	€ 19,00	€ 150,00	€ 289,00	€ 535,00	€ 454,00
40,1 - 50	€ 4,00	€ 59,00	€ 20,00	€ 165,00	€ 319,00	€ 590,00	€ 501,00
50,1 - 60	€ 4,50	€ 62,50	€ 21,00	€ 175,00	€ 337,00	€ 625,00	€ 531,00
60,1 - 70	€ 5,00	€ 68,00	€ 22,00				
70,1 - 80	€ 5,50	€ 72,50	€ 23,00				
80,1 - 90	€ 6,40	€ 78,00	€ 24,00				
90,1 - 100	€ 7,20	€ 85,50	€ 25,00				

TARIFE EXTRAURBANE

Fascia km da km a km	Biglietto corsa semplice a bordo
0 - 10	€ 1,70
10,1 - 20	€ 2,80
20,1 - 30	€ 3,40
30,1 - 40	€ 4,50
40,1 - 50	€ 5,60
50,1 - 60	€ 6,20
60,1 - 70	€ 7,30

TARIFE EXTRAURBANE

Fascia km da km a km	Abbonamenti mensili con riduzione LUSID
0 - 10	€ 13,70
10,1 - 20	€ 18,00
20,1 - 30	€ 22,10
30,1 - 40	€ 25,00
40,1 - 50	€ 28,50
50,1 - 60	€ 35,00
60,1 - 70	€ 41,00

TARIFE EXTRAURBANE

Titoli di viaggio integrativi di titolo di viaggio extraurbano

Extraurbano + Urbano	Biglietto corsa semplice	Abbon. mensile	Abbon. valido 7 gg.	Abbon. trimestrale	Abbon. semestrale	Abbon. annuale	Abbon. Settembre/ Giugno (studenti)
con un solo urbano	€ 0,60	€ 17,00	€ 4,50	€ 47,00	€ 90,00	€ 169,00	€ 146,00
con urbani di Livorno + Cecina oppure Livorno + Rosignano	€ 1,10	€ 31,50	€ 8,00	€ 88,00	€ 169,00	€ 315,00	€ 270,00
con urbani di Cecina + Rosignano	€ 1,00	€ 29,50	€ 7,00	€ 82,00	€ 158,00	€ 293,00	€ 248,00

Tariffe agevolate stabilite dalla Regione Toscana

Biglietti ed abbonamenti

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

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

Ne hanno diritto:

- 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 alle leggi 28 marzo 1968 n. 406, 11 febbraio 1980 n. 18 e 21 novembre 1988 n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11 ottobre 1990 n. 289;
- f) mutilati o invalidi di guerra;
- g) Cavalieri di Vittorio Veneto, 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); decorati al valor militare; 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 fini 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.

Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%.

La validità dei titoli di viaggio rilasciati in base alla presente normativa ad invalidi che abbiano diritto di accompagnamento, viene estesa senza sovrapprezzo all'accompagnatore.

I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati solo se in possesso di una tessera di riconoscimento del costo di € 6,00 e valida 5 anni dalla data del rilascio.

TARIFFE AGEVOLATE	
TITOLO	tariffa
biglietto urbano giornaliero di Livorno	€ 1,20
biglietto urbano giornaliero di Cecina o di Rosignano	€ 1,00
biglietto urbano giornaliero di Portoferraio	€ 1,00
biglietto extraurbano < 50 km. A/R	€ 1,20
biglietto extraurbano > 50 km. A/R	€ 4,50
Abbonamento annuale urbano	€ 62,00
Abbonamento annuale urbano ridotto 40%	€ 37,20
Abbonamento annuale extraurb. < 50 km. ridotto 40%	€ 62,00
Abbonamento annuale extraurb. > 50 km. ridotto 40%	€ 117,80
Abbonamento annuale urbano + extraurb < 50 km. ridotto 40%	€ 93,00
Abbonamento annuale urbano + extraurb > 50 km. ridotto 40%	€ 139,50
Abbonamento annuale extraurbano < 50 km.	€ 103,30
Abbonamento annuale extraurbano > 50 km.	€ 196,30
Abbonamento annuale urbano + extraurb. < 50 km.	€ 155,00
Abbonamento annuale urbano + extraurb. > 50 km.	€ 232,50
Tesserino di riconoscimento (obbligatorio)	€ 6,00

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

3.4 Acquisto Titoli di Viaggio dove si comprano i biglietti e gli abbonamenti

BIGLIETTERIE AZIENDALI

Livorno, Largo Duomo - orario feriale 7.00-19.30

Cecina, Piazza della Libertà - orario feriale 6.30-9.40 e 10.00-13.00

Portoferraio, Viale Elba - orario feriale 7.35-13.20 / 15.55-18.35

nel periodo 15/6 – 13/9 e dal giovedì antecedente al martedì successivo
alla Pasqua è prevista l'apertura anche nei giorni festivi e in arco orario ampliato nei giorni feriali con orari disponibili in loco.

Punti vendita presso rivenditori autorizzati

L'elenco è disponibile presso l'agenzia di Livorno ed è consultabile sul sito web www.livorno.cttnord.it

CTT NORD si serve inoltre in totale di 399 punti vendita delle seguenti categorie:

n° 70 varie tipologie merceologiche

n° 176 tabaccherie

n° 57 bar

n° 10 alimentari

n° 86 edicole

Sono inoltre a disposizione della clientela le seguenti emettitrici automatiche:
LIVORNO: Stazione FS; Montenero (presso Funicolare);
CECINA: Piazza della Libertà;
PORTOFERRAIO: Viale Elba.

Su tutte le corse di linea di CTT NORD è possibile acquistare il biglietto a bordo direttamente dal conducente.

È necessario salire dalla porta anteriore con denaro contato.

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



NOVITA' : dal marzo 2014 è attivo sul servizio urbano di Livorno, con successiva estensione agli altri servizi urbani e dal servizio extraurbano, un Sistema di Bigliettazione Elettronica (SBE), basato sull'utilizzo di una tessera elettronica in PVC ricaricabile (CARTA MOBILE) multifunzione (tessera di riconoscimento + abbonamento + borsellino) da validare

ad ogni salita in vettura presso le apposite validatrici in modalità senza contatti (contactless) per semplice avvicinamento, senza inserimento. Caratteristiche e modalità di uso ed acquisto sono reperibili presso le biglietterie aziendali, a bordo dei bus e sul sito internet www.livorno.cttnord.it

3.5 Condizioni e tariffe per il trasporto bagagli

È consentito trasportare gratuitamente due valigie di peso complessivo non superiore a kg. 10 e non superiori alle dimensioni di cm. 50x30x25. La tariffa dovuta per il bagaglio non in franchigia è pari ad un biglietto dello stesso importo di quello pagato dal passeggero, da convalidare all'inizio della corsa.

I colli eccedenti tali limiti dovranno essere sistemati nella bauliera del veicolo e dovrà essere pagato un biglietto, di uguale tariffa come per il viaggiatore, per ciascun collo trasportato.

Sulle corse CTT NORD le operazioni di carico e scarico dei bagagli nelle bauliere potranno essere effettuate direttamente dal cliente, se necessarie lungo il percorso e se questo non pregiudica la sicurezza dell'operazione.

3.6 Condizioni e tariffe per il trasporto animali

Gli animali sono ammessi a bordo dell'autobus solo se trasportati da passeggeri che li tengano chiusi entro contenitori che ne impediscano, in ogni caso, anche accidentale, il contatto fisico con l'esterno e previo pagamento del biglietto ordinario.

Fanno eccezione i cani, che possono essere trasportati liberi, purchè tenuti in braccio dal passeggero e muniti di museruola, sempre previo pagamento del biglietto ordinario.

I cani guida per non vedenti, comunque muniti di museruola, possono anche essere tenuti al guinzaglio corto e sono esenti dal pagamento del biglietto.

3.7 Condizioni e tariffe per il trasporto bambini

I bambini di altezza non superiore ad un metro, accompagnati da un viaggiatore adulto, sono trasportati gratuitamente; oltre tale limite pagano la tariffa ordinaria.

Nel caso in cui un viaggiatore accompagni più di un bambino, solo uno di questi viaggerà gratuitamente, permanendo l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria per gli altri.

Passeggini: i passeggini pieghevoli possono essere trasportati purché ripiegati ed il bambino deve essere custodito dalla persona che lo accompagna.

Sui servizi urbani non è consentito il trasporto di biciclette e carrozzine.

3.8 Condizioni per il trasporto di materie pericolose o nocive

È vietato il trasporto di qualsiasi oggetto o sostanza nociva o pericolosa.

È vietato trasportare armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle norme vigenti in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica; le munizioni in dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della Forza Pubblica.

3.9 Servizio Informazione

dove informarsi sui servizi

NUMERO VERDE LIVORNO 800.317.709

orario: feriale/festivo: 7.00-20.00

L'Azienda effettua inoltre il servizio informazioni presso i seguenti punti:

Livorno, Largo Duomo 2 - tel. 0586-847401 - orario feriale: 7.00-19.30

Cecina, Piazza della Libertà - tel. 0586-680853

orario: feriale: 6.30-9.40 e 10.00-13.00

Portoferraio, Viale Elba 20 - tel. 0565-914783

orario: feriale: 7.35-13.20/15.55-18.35

nel periodo 15/6 – 13/9 orario continuato, feriale e festivo 7.30–20.00

Ulteriori informazioni:

indirizzo sito web: www.livorno.cttnord.it



CTT NORD è su Twitter
Segui @cttnord_informa

Parte Quarta

Le Condizioni di Viaggio

Le Condizioni di Viaggio

4.1 I doveri dei clienti

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

- a. Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale di vigilanza;
- b. Occupare un solo posto a sedere;
- c. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- d. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- e. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Le sanzioni di cui all'art. 25, comma 4 della legge regionale n. 42/1998 (sotto riportate) non si applicano qualora tali atti siano compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;
- f. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- g. Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica; Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica;
- h. Non usare i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
- i. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- j. Non fumare;
- k. Non gettare alcun oggetto dai veicoli.

4.2 Sanzioni a carico dei clienti

In caso di non rispetto degli obblighi sopra indicati si applicano le seguenti sanzioni amministrative

(LL.RR. Toscana n. 42/1998, n. 33/2003 e ss.mm.ii.)

Il personale di controllo deve controllare il rispetto di tutto quanto previsto dalle norme emanate dalla Regione Toscana circa l'utilizzo dei servizi di Trasporto Pubblico Locale.

Coloro che violano una delle norme contenute nella legge suddetta, sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa.

Tali sanzioni ammontano, nella misura ridotta, a:

A - € 80,00 sui servizi urbani e € 120,00 sui servizi extraurbani, per i passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di titolo di viaggio non valido per il percorso oppure non convalidato oppure alterato/contraffatto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria;

B - € 20,00 per le violazioni di quanto indicato al precedente paragrafo

4.1 - "Doveri dei clienti" dal punto b) al punto k) con esclusione del punto "j) non

fumare”, nonché per la mancata validazione di abbonamenti ad ogni accesso al bus, ove disposta obbligatoriamente dal gestore del servizio.

Per il pagamento diretto all’incaricato della verifica o entro i 15 giorni successivi, le sanzioni suddette sono ridotte rispettivamente alla misura minima di € 40,00 per i servizi urbani, € 60,00 per i servizi extraurbani e € 10,00 per i casi di cui al precedente p.to B.

Il viaggiatore può versare l’importo delle sanzioni, entro i 15 gg. successivi all’accertamento, presso le agenzie di Livorno, Cecina o Portoferraio.

Può inoltre effettuare il pagamento mediante versamento a mezzo bollettino di conto corrente postale, i cui riferimenti (Numero, destinatario, indirizzo) sono riportati sul verbale di accertamento o di notifica, indicando sul retro la data ed il numero del verbale di accertamento.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione/notifica senza che sia avvenuto il pagamento, sarà emessa (ai sensi dell’art. 10 LRT 81/2000) un’ordinanza/ingiunzione. In questo caso la sanzione sarà aumentata come previsto dalla normativa vigente (art. 25 L.R.42 del 31/07/98 e successive modificazioni ed integrazioni) fino ad € 240,00 per le sanzioni di cui al precedente p.to A elevate su servizi urbani, € 360,00 per le sanzioni di cui al precedente p.to A elevate su servizi extraurbani ed € 60,00 per le sanzioni di cui al precedente p.to B.

Il trasgressore che entro 15 giorni dall’accertamento presenti alla biglietteria di Livorno, Cecina o Portoferraio l’abbonamento personale valido ad una data antecedente a quella dell’accertamento, e che abbia dimostrato le proprie generalità al momento dell’accertamento stesso, sarà soggetto alla sanzione amministrativa di € 10,00 (art. 25 c.5 LRT 42/1998 come modificato con LRT 86/2014).

Chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi è punibile a norma dell’art. 462 C.P., nonché degli artt. 465 e 466 C.P., questi ultimi come modificati dal D.Lgs. 507/99.

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

È facoltà dell’autore della trasgressione (o della persona obbligata in solido al pagamento) inviare, entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, scritti difensivi in carta libera e/o chiedere di essere ascoltato presso l’URP di CTT NORD.

Per la violazione di quanto al punto j) del precedente paragrafo 4.1 (divieto di fumo) è elevata sanzione amministrativa per l’importo da € 27,50 a € 275,00 ai sensi della Legge n° 3/2003 e Legge Regione Toscana n. 25/2005.

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

4.3 I diritti dei clienti

I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- a. viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- b. all’informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;

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

4.4 Oggetti smarriti

Ogni oggetto smarrito sugli autobus o nei locali aziendali potrà essere richiesto al Numero Verde 800-317709.

Gli oggetti di valore o personali rinvenuti sugli autobus o nei locali delle infrastrutture saranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

Rivolgersi all'Ufficio URP di via di Franco 13 – Livorno tel. 0586 847412.

4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero viene data tempestiva comunicazione nel rispetto della normativa stabilita dalla L. 146/1990 e successive modifiche. In ogni caso sono garantite le corse nelle seguenti fasce orarie:

dalle 6,30 alle 9,30 e dalle 12,00 alle 15,00

Parte Quinta

Relazioni con la clientela

Relazioni con la clientela

5.1 L'ufficio Relazioni con il Pubblico

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

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti fornendo risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o comunque fatte pervenire ad esso oppure alla Direzione aziendale richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- acquisire le richieste dei clienti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;
- trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.
- ricevere pratiche e rilasciare tessere abbonamento agevolato Regione Toscana;
- ausilio informativo in merito a sinistri con mezzi aziendali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova a:

Livorno, Via Di Franco, 13

tel. 0586-847412 - fax 0586-847.406

e-mail: urp.livorno@cttnord.it

Orario al pubblico: lunedì e giovedì 10.00 – 12.00; martedì 14.30 – 16.30

5.2 Procedura dei reclami

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

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

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Di Franco, 13 - 57123 Livorno

tel. 0586-847412 - fax 0586-847406

e-mail urp.livorno@cttnord.it

L'azienda si impegna a:

- esame tempestivo del reclamo con l'avvio dell'indagine necessaria a raccogliere gli elementi utili per la risposta;
- invio di una esauriente risposta scritta definitiva in tempi stretti e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo;
- se non in grado di dare una risposta come appena detto, sarà inviata, sempre entro 30 giorni, una risposta scritta interlocutoria in cui sono specificati i motivi del ritardo con l'eventuale richiesta di notizie aggiuntive a quelle fornite nel reclamo;
- in tal caso la risposta definitiva sarà inviata entro un termine non superiore a complessivi 45 giorni (esclusi quelli occorsi per ricevere notizie aggiuntive eventualmente chieste).

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

Numero Verde LIVORNO



5.3 Numero Verde della Regione Toscana

REGIONE
TOSCANA



Per i reclami degli utenti



In funzione nei giorni feriali
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00
e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

Parte Sesta

Gli impegni dell'azienda

Gli impegni dell'azienda

6.1 La qualità del servizio che ci impegniamo ad offrire

Individuazione e definizione degli standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, CTT NORD assume, per l'anno 2015, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura e si impegna a monitorarli assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; si impegna inoltre al raggiungimento degli standard obiettivo.

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

I fattori indicativi della qualità del servizio

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

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

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

6.2 L'indagine di "Soddisfazione del cliente"

Nelle schede di "Misurazione della qualità" riportate di seguito per ogni fattore è riportato il grado di soddisfazione del cliente, risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" effettuata internamente dalla società CTT NORD Srl.

L'indagine di soddisfazione della clientela viene svolta annualmente, con interviste dirette effettuate ai clienti del servizio da appositi rilevatori a bordo dei bus ed alle fermate.

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

La tabella di riepilogo dei risultati dell'indagine di customer satisfaction, con dettaglio relativo ai servizi urbani ed extraurbani e per le linee "forti" e "deboli" è riportata al termine del presente capitolo.

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ del servizio di trasporto pubblico locale CTT NORD

SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Incidentalità	n° sinistri/km di servizio (ogni 100.000 km)	3,63	3,60	Base dati aziendali
2. vetustà dei mezzi	n° veicoli > 15, tra 10 e 15 anni, tra 5 e 10 anni, /totale veicoli	tra 0 e 5 anni: 6,4%	tra 0 e 5 anni: 13,44%	
		tra 6 10 anni: 35,20%	tra 6 e 10 anni: 27,27%	
		tra 11 e 15 anni: 37,60% con più di 15 anni: 20,80%	tra 11 e 15 anni: 28,46% con più di 15 anni: 30,83%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO		91%	91%	Indagine

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Affidabilità	km svolti / km programmati	99,07%	99%	Base dati aziendali
2. Puntualità	n° corse in ritardo tra 5' e 15', tra 15' e 30', oltre 30' / totale corse	Ritardi tra 5' e 15': n.r.	Ritardi tra 5' e 15': n.r.	
		Ritardi tra 15' e 30': n.r.	Ritardi tra 15' e 30': n.r.	
		Ritardi > 30': n.r.	Ritardi > 30': n.r.	
	mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7,00/9,00	75	75	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO		61%	63%	Indagine

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni 15 gg.	ogni 15 gg.	Base dati aziendali
2. Pulizia straordinaria bus	Frequenza (cadenza delle pulizie)	quadrimestrale	quadrimestrale	
3. Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni 15 gg.	ogni 15 gg.	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI		58%	60%	Indagine

COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale ribassato / totale bus	60%	65%	Base dati aziendali
2. Climatizzazione	n° bus climatizzati / totale bus	85%	87%	
3. Pensiline	n° fermate con pensilina / totale fermate	5,24%	5,24%	
4. Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici / totale autostazioni	66%	66%	
5. Corse sature corse affollate	n° corse urbane sature (*) / totale corse urbane	0,06%	0,06%	
	n° corse affollate extraurbane (**) / totale corse extraurbane	0,1%	0,1%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO		87%	88%	Indagine

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

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

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2013	Standard obiettivo al 31.12.2014	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Dispositivi speciali	n° bus con annuncio di fermata / totale bus	34%	34%	Base dati aziendali
	n° bus con radio-tv / totale bus	19%	18%	
2. Altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro / totale autostazioni	33%	33%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI		83%	83%	Indagine

SERVIZI PER DISABILI

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Servizi specifici	n° bus con pedana / totale bus	66%	66%	Base dati aziendali
2. Mezzi attrezzati	n° bus con ausili per non vedenti / totale bus	37%	38%	
3. Barriere	n° autostazioni accessibili / totale autostazioni	100%	100%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SERVIZI PER DISABILI		81%	81%	Indagine

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	2.000	2.000	Base dati aziendali
2. Cartine linee	n° copie cartina dei servizi offerti diffuse	5.000	5.000	
3. Sito internet	Presenza sito internet	www.livorno.cttnord .it	www.livorno.cttnord .it	
4 Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni	7.00 - 20.00 giorni feriali e festivi	7.00 - 20.00 giorni feriali e festivi	
5. Orario in palina	n° paline con orario / totale paline	100%	100%	
6. Informazioni a bordo	% di mezzi con informazioni a bordo	100%	100%	
7. informazioni presso le autostazioni	Orari, percorsi, tariffe, modalità e norme relativi al servizio	100%	100%	
8. Segnalazione emergenze		800.317.709	800.317.709	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA		92%	92%	Indagine

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento / totale reclami	13%	12%	Base dati aziendali
2. Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino / totale personale al pubblico	100%	100%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE		87%	87%	Indagine

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Punti vendita	n° punti vendita / n° comuni serviti	15,35	15,50	Base dati aziendali
2. Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo / totale linee	100%	100%	
	n° ore di vendita a bordo / totale ore di servizio	100%	100%	
3. Tempi di attesa risposta a reclami	tempo assoluto di risposta a reclami	30 gg.	30 gg.	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE		91%	91%	Indagine

INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità / totale punti di fermata	1,31%	1,31%	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenze / totale corse	2,50%	2,50%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore INTEGRAZIONE MODALE		88%	88%	Indagine

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2014	Standard obiettivo al 31.12.2015	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Carburanti speciali	consumi di carburanti speciali / totale consumi carburante	100%	100%	Base dati aziendali
2. Dispositivi	n° veicoli a norma Euro2-Euro3-Euro4-Euro5-metano-elettrici / totale veicoli	Autobus con motore Euro 2: 36%	Autobus con motore Euro 2: 27,7%	
		Autobus con motore Euro 3: 7,6%	Autobus con motore Euro 3: 7,5%	
		Autobus con motore Euro 3+CRT-Euro 4-Euro5: 23,2%	Autobus con motore Euro 3+CRT-Euro 4-Euro5: 24,1%	
		Autobus alimentati a metano: 14,8%	Autobus alimentati a metano: 14,6%	
		Autobus a trazione elettrica: 5,6%	Autobus a trazione elettrica: 5,5%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE		86%	86%	Indagine

**TABELLA DI ANALISI DELL'INDAGINE
DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA (% soddisfatti)**

FATTORI DI QUALITÀ	Urbano (*)		Extraurbano (*)		Totale generale soddisfatti %
	forte	debole	forte	debole	
1 - Sicurezza	90,47	92,38	93,19	81,59	91,12
2 - Regolarità del servizio	57,76	62,27	71,36	59,65	61,38
3 - Pulizia e condizioni igieniche	56,95	48,24	66,22	62,74	58,00
4 - Comfort del viaggio	87,29	84,49	89,52	86,89	87,39
5 - Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	87,53	87,16	68,29	73,68	83,44
6 - Servizi per disabili	83,32	77,76	76,65	70,74	80,80
7 - Informazione alla clientela	90,82	90,73	94,82	95,08	91,79
8 - Aspetti relazionali e di comunicazione	84,65	86,25	91,95	92,61	86,66
9 - Livello di servizio commerciale e front-office	90,50	96,14	90,24	82,06	90,97
10 - Integrazione modale	87,41	84,15	90,76	89,62	87,57
11 - Attenzione all'ambiente	86,28	85,29	84,43	80,99	85,62
12 - Giudizio sintetico complessivo	76,66		81,74		77,85

(*) La definizione di linee "forti" e "deboli" fa riferimento al Contratto di Servizio e si riferisce alle caratteristiche della linea in termini di frequenza delle corse e/o di intensità di traffico passeggeri

6.3 Le Certificazioni

Certificazione Sistema Qualità

Nel luglio 2013 l'Ente di Certificazione ANCIS ha deliberato il rinnovo della Certificazione ,con il rilascio a CTT NORD srl del Certificato n. 468, di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di: Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (regolari e regolari specializzati). Erogazione di servizi di trasporto a mezzo funicolare. Organizzazione ed esercizio di servizi amministrativi e di staff per aziende del gruppo.

Certificazione Sistema Ambiente

Nel luglio 2013 l'Ente di Certificazione ANCIS ha deliberato il rinnovo della Certificazione ,con il rilascio a CTT NORD srl del Certificato n. 469SGA, di conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004 per le attività di Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto su gomma e a mezzo funicolare; rifornimento; lavaggio e pulizia mezzi; rimessaggio; manutenzione e riparazione meccanica ed elettrica degli autobus; gestione delle infrastrutture correlate. Organizzazione ed esercizio di servizi amministrativi e di staff per aziende del gruppo.

Certificazione Sistema Responsabilità Sociale

Nel maggio 2013 l'Ente di Certificazione CISE ha deliberato il rinnovo della Certificazione , con il rilascio a CTT NORD srl del Certificato n. 525, di conformità alla norma SA 8000:2008 per le attività di: Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale. Organizzazione ed esercizio di servizi amministrativi e di staff per aziende del gruppo.

Nel 2014 le visite ispettive degli Enti hanno attestato il mantenimento delle Certificazioni suddette.

6.4 La tutela dei clienti: il risarcimento dei danni Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

CTT NORD fornisce copertura assicurativa ai propri clienti, per fatti derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda. Ciò nel rispetto di quanto stabilito dalle leggi in materia.

L'azienda provvede al risarcimento di eventuali danni causati da propria responsabilità per danni involontariamente provocati ai passeggeri trasportati durante la circolazione del bus.

Procedura per accedere al risarcimento:

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

Gli indirizzi sono:

Ufficio sinistri: Via A.Bellatalla 1 - 56121 Pisa

Tel. 050-884111 - Fax 050-884284

6.5 La tutela dei clienti: il rimborso

Il diritto al rimborso

CTT NORD si impegna a risarcire il cliente nei seguenti casi dovuti a colpa dell'Azienda:

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

L'entità del rimborso

L'entità del rimborso, effettuato con nuovi biglietti oppure sconto su successivi acquisti, sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato dal cliente e, in caso di abbonamento, del corrispondente biglietto di corsa semplice per la tratta in abbonamento.

Gli abbonamenti intera rete non danno origine a richiesta di rimborso.

Gli abbonamenti impersonali non sono rimborsabili.

La richiesta del rimborso

La richiesta di rimborso deve essere inviata a "CTT NORD - Via Di Franco, 13 - 57123 Livorno" per scritto entro 30 giorni lavorativi dal disservizio, specificando

tutte le notizie utili per l'individuazione dello stesso (giorno, ora, linea,) ed allegando fotocopia del titolo di viaggio utilizzato.

CTT NORD s'impegna entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta a comunicare l'eventuale accoglimento ed a provvedere, entro i 15 giorni successivi, all'effettuazione del rimborso.

Accesso alle vie conciliative e giudiziarie

Le procedure per accedere alle vie giudiziarie e conciliative sono quelle previste dalle leggi in vigore e dal Contratto di servizio stipulato con la Provincia di Livorno.

Normativa per la tutela della Privacy

Tutti i dati personali conferiti per qualsiasi motivo a CTT NORD, sono trattati nel rispetto della normativa di cui al D. Lgs. 196/2003. L'informativa in materia è disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico ed è pubblicata sul sito www.livorno.cttnord.it.

6.6 L'Osservatorio aziendale della Qualità Una struttura per la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi

L'Osservatorio della Qualità CTT NORD, presso la Direzione aziendale, ha le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella a pag. 33 e segg. ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- monitoraggio della qualità percepita dai clienti del servizio tramite l'indagine di customer satisfaction ed elaborazione dei relativi dati;
- raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione di piani di miglioramento aziendali;
- catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti all'azienda e trasmessi dall'ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- predisposizione di riepiloghi concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede a pag. 33 e segg. ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione di standard e standard obiettivo per la successiva generazione della Carta.
- trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'articolo 21 della L.R. 42/1998 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

C'impegnamo a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni effettuate in conformità a dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione della clientela.

La Carta dei Servizi è consultabile presso la sede dell'Azienda e le biglietterie; è inoltre inviata alla Regione Toscana ed a tutti i Comuni ed alle Province nel cui ambito territoriale è svolto il servizio.

E' inviata anche alle Associazioni dei Consumatori (elenco regionale, pag. 8).

È consultabile sul sito internet www.livorno.cttnord.it

La presente Carta è distribuita gratuitamente presso le biglietterie.

La versione telematica della Carta consultabile sul sito internet:

www.livornocttnord.it

è costantemente aggiornata in tempo reale.

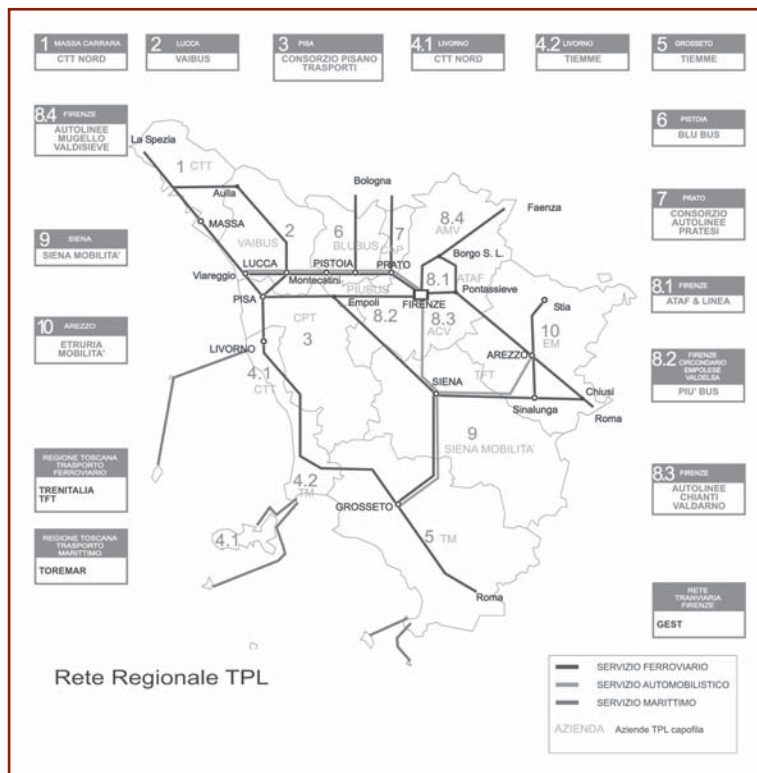
Parte Settima

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

7.1 Rete Regionale dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale

SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE			
KM GOMMA			106.361.640
KM FERRO			23.822.430
KM RETE (GOMMA)			24.225
KM RETE (FERRO)			1.563
NM NAVE			244.446
NM LINEE NAUTICHE			206
KM TRAMVIA			1.234.999
KM. RETE TRAMVIA			14,807
PASSEGGERI GOMMA			
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO			22.673.864
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE			26.107.584
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI			185.190.589
PASSEGGERI FERRO			
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO			303.427
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE			317.452
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI			65.583.944
PASSEGGERI NAVE			
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO			39.658
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE			25.608
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI			1.405.769
PASSEGGERI TRAMVIA			
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	962.336 posti-km/g	127.840 posti-corsa/g	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	1.062.704 posti-km/g	144.160 posti-corsa/g	
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI			12.831.489
PERSONALE GOMMA			
SETTORE AMMINISTRAZIONE			546
MANUTENZIONE			488
MOVIMENTO			4.388
		TOTALE	5.422
PERSONALE FERRO			
SETTORE AMMINISTRAZIONE			68
MANUTENZIONE			342
MOVIMENTO			1.363
		TOTALE	1.773
PERSONALE NAVE			
SETTORE AMMINISTRAZIONE			21
NAVIGANTI			220
		TOTALE	241
PERSONALE TRAMVIA			
SETTORE AMMINISTRAZIONE			6
MANUTENZIONE			16
MOVIMENTO			63
		TOTALE	85
SOGGETTI GESTORI			
AZIENDE			16
COMPENSO RICEVUTO DA RT (FERRO)		256.740.403 (inclusa IVA)	
COMPENSO RICEVUTO DA RT (FERRO)		910.452 (esclusa IVA)	
COMPENSO RICEVUTO DA RT (GOMMA)		205.700.000 (esclusa IVA)	
COMPENSO RICEVUTO DA EE.LL (GOMMA)		45.173.840 (inclusa IVA)	
COMPENSO RICEVUTO DA RT (NAVE)		15.056.650 (inclusa IVA)	
COMPENSO RICEVUTO DA RT (TRAMVIA)		6.394.500 (esclusa IVA)	
ABITANTI TOSCANA		3.750.511 al 1/1/2014	

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



7.2 Soggetti gestori

Elenco delle aziende che effettuano i servizi di cui al precedente p.to 7.1

CTT NORD S.R.L.

(Bacino di Massa Carrara)

Via Giovan Pietro, 2
54033 Avenza (MS)
Tel. 0585 85211 - Fax 0585 857277
URP
Tel. 0585 852134 - Fax 0585-857277
info@atnsl.it
N° Verde 800 223010
WEB
www.atnsl.it

VAIBUS S.C.a R.L.

Viale Luporini, 895
55100 Lucca
Tel. 0583 5411 - Fax 0583 541240
URP Fax 0583 541240 - Tel. 800 602525
urp.lucca@ctnord.it
N° Verde 800 602525
WEB www.lucca.ctnord.it

CPT S.C.a R.L.

Via Bellatalla, 1
56121 Pisa
Tel. 050 884111 - Fax 050 884284
URP Tel. 050 500717
urp.pisa@ctnord.it
Call center 199120150 (a pagamento)
WEB
www.pisa.ctnord.it

CTT Nord srl (Bacino di Livorno)

Via Meyer, 59
57127 Livorno
Tel. 0586 847225 - Fax 0586 847256
URP
Tel. 0586 847412 - Fax 0586 847406
urp.livorno@ctnord.it
N° Verde 800 317709
WEB www.livorno.ctnord.it

TIEMME S.p.A.

Sede operativa di Piombino
Via L. Da Vinci, 13 - 57025 Piombino (LI)
Tel. 0565 260111 - Fax 0565 34388
URP
Tel. 800 922984 da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare
fax 0565 34388
urp.piombino@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso
WEB www.tiemmespa.it

TIEMME S.p.A.

Sede operativa di Grosseto
Via Topazio, 12
58100 Grosseto
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 456754
URP
Tel. 800 922984 da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare
Fax 0564 456754
urp.grosseto@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso
WEB
www.tiemmespa.it

BLUBUS S.C.a R.L.

Via F. Pacini, 47
51100 Pistoia
Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266
informazioni 0573 363243/0572 911781
URP
n.clienti (a pagamento) 848800730
Fax 0573 364266
info@blubus.it
WEB
www.blubus.it

CAP S.C.a R.L.

Piazza Duomo, 18
59100 Prato
Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038
URP
Prato
Tel. 0574 608256 - Fax 0574 21038
urp@capautolinee.it
Firenze
Tel. 055 214637 - Fax 055 292319
puntocap-fi @capautolinee.it
WEB
www.capautolinee.it

SIENA MOBILITÀ S.C.a R.L.

S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti
53100 Siena
Tel. 0577 204111 - Fax 0577 223896
URP
Tel. N. verde 800 922984 da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare
Fax 0577 223896
info@sienamobilita.it
N° Verde 800 922984 da fisso
WEB www.sienamobilita.it

ETRURIA MOBILITÀ S.C.a R.L.

Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 39881 - Fax 0575 28414
URP
(Ticket Point p.za Repubblica 1 - Arezzo)
Tel. 800 922984 da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare
Fax 0575 324801
reclami.arezzo@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso
WEB www.etruriamobilita.it

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

Viale dei Mille, 115
50131 Firenze
Tel. 055 56501 - Fax 055 5650209
segreteria@ataf.fi.it
800 424500 (n. verde da fisso)
199 104245 (da cellulare)
N° Verde
800 424500 (da fisso)
WEB www.ataf-linea.it
www.ataf.net

**AUTOLINEE MUGELLO
VALDISIEVE S.C.a R.L.**

Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253
N° Verde 800 373760
Fax 055 4782279
clienti.firenze@fsbusitalia.it
N° Verde 800 373760
WEB www.amvbus.it

**AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO
S.C.a R.L.**

Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253
N° Verde 800 373760
Fax 055 4782279
clienti.firenze@fsbusitalia.it
N° Verde 800 373760
WEB www.acvbus.it

PIU'BUS S.C.a R.L.

Piazza Duomo, 18 - 59100 Prato
Tel. 0574 6081
Fax 0574 21038
URP
Tel 0571 74194 (Empoli)
Fax 0574 21038 (Prato)
urp@piubus.it
WEB www.piubus.it

TRENITALIA S.p.A.

Direzione Regionale Toscana
viale Spartaco Lavagnini 58
50129 Firenze
Fax 055 2353953
direzione.toscana@trenitalia.it
URP
Tel. 892021 e 199892021
Per irregolarità di viaggio email:
vertenze.drt@trenitalia.it
Per rimborsi email:
rimborsi.drt@trenitalia.it
Per info bonus email:
bonus.drt@trenitalia.it
N° Verde 800 892021
(gratuito solo in caso di sciopero)
WEB
www.trenitalia.com

**Trasporto Ferroviario Toscano
TFT S.p.A.**

Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 39881
Fax 0575 28414 (via Monaco 37)
Fax 0575 292981 (via Concini 2)
URP
Ticket Point
Piazza Repubblica 1 Arezzo
Tel. N.verde 800 922984 da fisso
Tel. 199 168182 da cellulare
reclami.arezzo@tiemmespa.it
N° Verde 800 922984 da fisso
WEB
www.trasportoferroviariotoscano.it

**TOSCANA REGIONALE MARITTIMA S.p.A.
TOREMAR**

Piazzale dei Marmi, 12 - 57123 Livorno
Fax 0586 224624
Call center 199 117733
callcenter@toremair.it
URP: urp@toremair.it
WEB
www.toremair.it

GEST S.p.A.

viale dell'Unità d'Italia 10
50018 Scandicci (FI)
Tel. 055 7352309 - Fax 055 7352203
URP
Tel. 199229300 da cellulare
info@gestramvia.it
N. Verde 800964424 da fisso
WEB
www.gestramvia.it

