



Carta dei Servizi 2012



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	10
2.2 Il servizio di trasporto pubblico di linea	11
2.3 Settori operativi e personale addetto	14
2.4 Logistica aziendale	14
L'offerta commerciale	
3.1 Servizi di trasporto offerti	16
3.2 I servizi a prenotazione	16
3.3 Il sistema tariffario	16
3.4 Acquisto dei titoli di viaggio	23
3.5 Condizioni e tariffe per il trasporto bagagli	24
3.6 Condizioni e tariffe per il trasporto animali	25
3.7 Condizioni e tariffe per il trasporto bambini	25
3.8 Condizioni per il trasporto materie pericolose o nocive	25
3.9 Servizio informazione	25
Le condizioni di viaggio	
4.1 Doveri dei clienti	27
4.2 Sanzioni a carico dei clienti	27
4.3 Diritti dei clienti	28
4.4 Oggetti smarriti	29
4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	29
Relazioni con la clientela	
5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	31
5.2 Procedura dei reclami	31
5.3 Numero Verde della Regione Toscana	32

Gli impegni dell'Azienda

6.1 La qualità del servizio che ci impegniamo ad offrire	34
6.2 Indagini di "soddisfazione del cliente"	34
6.3 Le Certificazioni	41
6.4 La tutela dei clienti: il risarcimento dei danni	42
6.5 La tutela dei clienti: Il rimborso	42
6.6 Osservatorio aziendale della qualità	43
6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	43

Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

7.1 Rete regionale dei servizi di TPL	45
7.2 Soggetti gestori	47

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2012

Dopo il 2011 “anno dei tagli” il 2012 dovrebbe essere per il TPL quello della “svolta”.

Nel corso di quest’anno, infatti, è programmato dalla Regione lo svolgimento delle procedure di gara che porteranno, all’inizio del 2013, alla gestione del TPL regionale da parte di un unico soggetto affidatario per l’intero territorio toscano.

Purtroppo anche questa fase, che per la sua delicatezza e originalità (non esistono altre realtà italiane di bacini di servizio di simile ampiezza affidati ad un unico gestore) richiederebbe particolare attenzione, anche in termini di risorse a sostegno di un processo di tale complessità, dovrà snodarsi in un contesto di ulteriore contrazione di apporti economici “pubblici”.

A seguito della generale fase di recessione la Regione Toscana andrà infatti a ridurre da circa 200 a 160 milioni di euro (-20%) la componente di propria competenza del corrispettivo complessivamente posto a base di gara per i servizi di TPL su gomma dal 2013 in poi.

Dopo un 2012 durante il quale presumibilmente saranno mantenuti i livelli del 2011, si va prefigurando un assetto nuovo dei servizi con ulteriore contrazione. A tale proposito le linee guida regionali indicano una propensione allo sviluppo dei servizi urbani nelle città capoluogo, caratterizzate evidentemente da una maggiore criticità dal punto di vista della salvaguardia ambientale e della congestione da traffico, a fronte di un’attenzione al settore extraurbano fortemente concentrata sulle esigenze della mobilità pendolare (pressoché esclusivamente studentesca), con marcata marginalizzazione dei servizi rivolti alle aree territoriali e ad un tipo di clientela più dispersa, sia in termini spaziali che temporali, obiettivi che richiederanno probabilmente un maggior ricorso a forme di trasporto non convenzionali (servizi a domanda/prenotazione, car pooling, car sharing, ecc...).

Una simile scelta richiederà evidentemente un profondo ripensamento della struttura dei servizi e della organizzazione aziendale per i quali sarà necessario uno sforzo eccezionale da parte del management e una disponibilità più ampia da parte dei lavoratori per un confronto a tutto campo, capace di superare questo periodo cruciale che sta attraversando il settore.

Ancor più attuale diventa pertanto l’accelerazione di processi aggregativi di realtà aziendali dimensionalmente non più adatte a confrontarsi in questa sfida “per” un mercato sempre più esteso, caratterizzato dalla presenza di players assai più “robusti”, organizzativamente e soprattutto economicamente.

L’esperienza di questa Società in tal senso, condotta da qualche tempo attraverso la partecipazione alla Compagnia Toscana Trasporti, merita quindi di essere portata rapidamente a compimento al fine di potersi consolidare in una configurazione adeguata ad affrontare con successo gli appuntamenti che ci attendono nell’immediato futuro, in modo da valorizzare le professionalità di cui ci si avvale, sia ai livelli manageriali che operativi, cogliendo appieno le potenzialità derivanti dalla conoscenza profonda maturata in decenni di attività a diretto contatto dei territori e delle popolazioni, al fine di fornire un servizio sempre più adeguato alle aspettative della clientela.

In tale ottica siamo sempre stati, e lo saremo ancor più in futuro, impegnati con energia e determinazione e su tale prospettiva chiediamo la collaborazione e la partecipazione, con successivo sereno giudizio, della clientela.

Mario SILVI
Presidente CPT

Parte Prima
Presentazione

Presentazione

1.1 Riferimenti normativi

Direttiva P.C.M. 27.01.1994; D.P.C.M. 30.12.1998; Legge regionale 31.07.98 n. 42; Deliberazione C.R. Toscana 19.12.2001 n. 245; Regolamento di attuazione art. 23 L.R. Toscana 31.07.98 n.42 e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (Decreto Presidente Giunta Regionale 03.01.2005 n. 9/R); Contratto di servizio secondo il quale è stato affidato dalla Provincia di Pisa il servizio di trasporto pubblico locale a CPT scarl e che ha avuto inizio il 13/06/05 con validità fino al 12/06/10. Detto Contratto di Servizio è stato prorogato alla scadenza e successivamente confermato con imposizioni di obblighi di servizio.

In esso sono contemplati i servizi da svolgere secondo i relativi programmi di esercizio, nonché le tariffe e le modalità gestionali.

1.2 I principi ispiratori della Carta

Eguaglianza ed imparzialità

CPT 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.

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

Continuità

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

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

In caso di necessità CPT si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero del personale, CPT si impegna a dare tempestiva comunicazione dell'effettuazione del medesimo, **garantendo comunque l'effettuazione dei "servizi minimi"**, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero (vedi pag. 29).

Trasparenza e partecipazione

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

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

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

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

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

CPT si impegna ad aggiornare la Carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Efficienza ed efficacia

CPT si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima.

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

1.3 Le finalità della carta

Per i clienti la Carta è

strumento di conoscenza perché:

Fornisce indicazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale.

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

Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

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

strumento di partecipazione perché:

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

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

strumento di tutela perché:

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

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

1.4 Associazioni degli utenti e consumatori

ELENCO REGIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI
L.R. 20 febbraio 2008 n° 9 - AGGIORNAMENTO ANNUALE 2011 (DD n°4041 del
29/9/2011)

Nel mese di settembre 2011 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:

ACU TOSCANA Ass. Consumatori Utenti

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

CONFCONSUMATORI

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

ADICONSUM TOSCANA

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

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Via Nazionale, 17
50123 Firenze
Tel. 055 217195
e.mail: fct.firenze@federconsumatoritoscana.it

ADOC TOSCANA

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

LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Via Cesare Studiatì, 25
56127 Pisa
Tel. 050 2206498
e.mail: pisa@legaconsumatori.it

ADUSBEF TOSCANA

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

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

via del Cardinale, 6
57123 Livorno
Tel. 0586 219158
e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Via Fiorentini 25
55100 Lucca
Tel. 0583 467544
e.mail: cittadinanzattivatoscana@email.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

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

CODACONS TOSCANA

Viale Talenti, 154
50142 Firenze
Tel. 055 7398841
e.mail: codacons.toscana@tiscali.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

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

Parte Seconda

Descrizione dell'Azienda

Descrizione dell'Azienda

2.1 Presentazione della società

La CPT S.c.a r.l. è una società consortile a responsabilità limitata costituita tra le seguenti società:

Compagnia Pisana Trasporti S.p.A.

Avente capitale sociale pari a 24.000.000,00 - Cod. fisc./P. IVA 01024770503

Sede legale:

56121 Ospedaletto (Pisa) - Via Archimede Bellatalla, 1

Tel. 050-884111 - Fax 050-884284 - info@cpt.pisa.it

Sedi operative:

56125 Pisa - P.zza S. Antonio, 1 - Tel. 050 505511 - Fax 050 505525

56025 Pontedera - Via Sacco e Vanzetti, 41 - Tel. 0587 55824 / 53452

Fax 0587 55615

56018 Volterra - P.zza Ginori Conti - Tel. e Fax 0588 86186

Rappresentante Legale:

Presidente del Consiglio di Amministrazione Mario Silvi

Autolinee SEQUI Pier Luigi sas di Morandini Giovanna & C.

Avente capitale sociale pari a 10.329,00 - Cod. fisc./P. IVA 00115140501

Sede legale:

56029 Santa Croce sull'Arno (Pisa) - Via S. Tommaso, 9 - Tel. 0571-30350

Sede operativa:

56029 Santa Croce sull'Arno (Pisa) - Via Pacinotti, 26/28

Tel. 0571-31772 - Fax 0571-381638

3MT spa

Avente capitale sociale pari a 666.000,00 - Cod. fisc./P. IVA 01550810509

Sede legale ed operativa:

56121 Ospedaletto (Pisa) - Via Archimede Bellatalla, 1

Tel. 050-830051 - Fax 050-555970 - www.3mt.it

2.2 Il servizio di trasporto pubblico di linea

MAPPA DELLE LINEE URBANE DI PISA



DATI RELATIVI AL TPL

Area servita in provincia di Pisa: 2.171 km quadrati

Area servita in altri bacini: 1.104 km quadrati

per complessivi 3.275 km quadrati

Lunghezza della rete: 2.254 km

Percorrenza (autobus-km=km. medi annui per autobus): 35.023

Posti offerti in un giorno feriale medio estivo : 2.182.884

Posti offerti in un giorno feriale medio invernale: 2.575.289

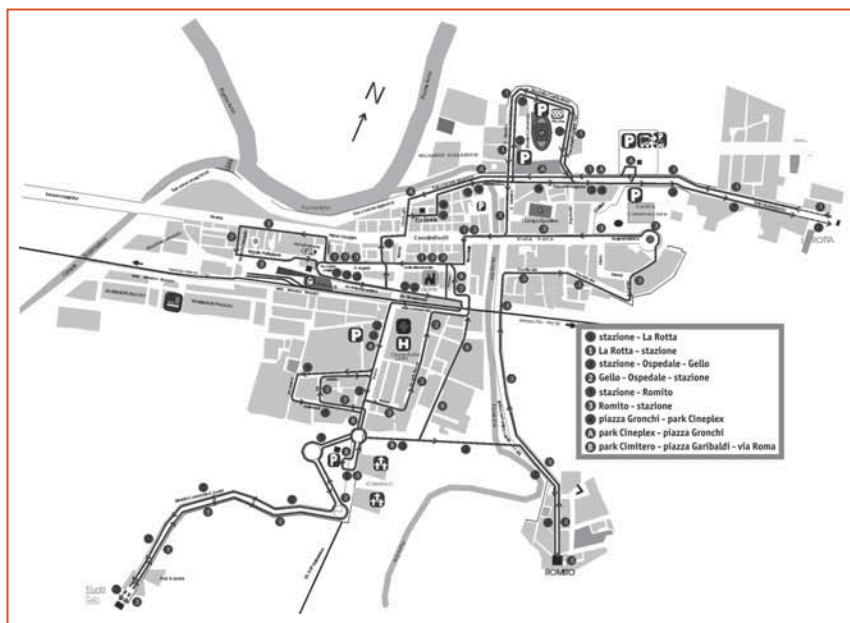
Passeggeri annui trasportati: 14.250.629

Corrispettivo spettante da Contratto di Servizio

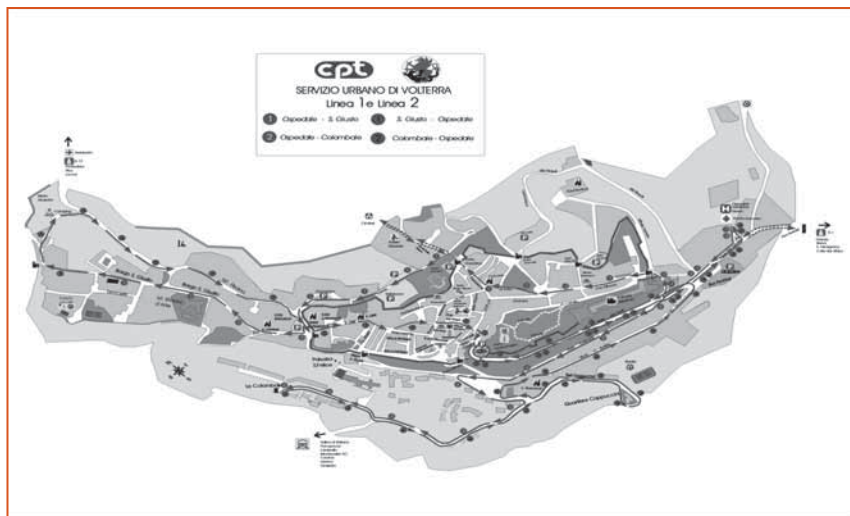
Da Regione Toscana € 17.569.833

Da EE.LL. € 3.961.297

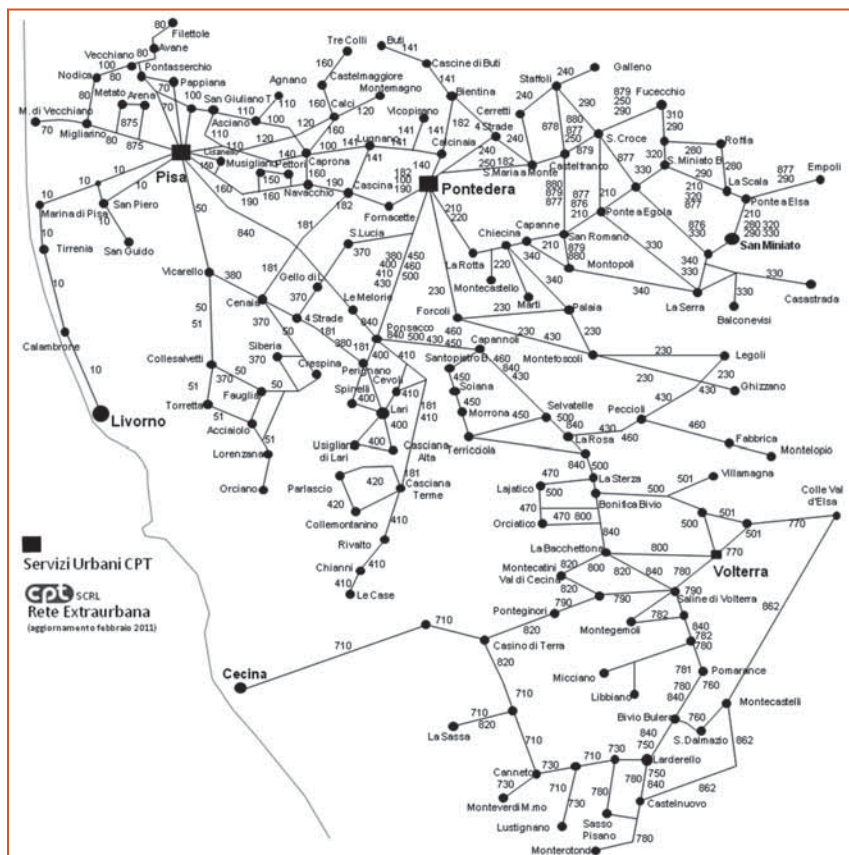
MAPPA DELLE LINEE URBANE DI PONTEDERA



MAPPA DELLE LINEE URBANE DI VOLTERRA



RETE EXTRAURBANA



2.3 Settori operativi e Personale addetto

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

PERSONALE				
AZIENDE CONSORZiate	MOVIMENTO	AMMINISTRAZIONE	MANUTENZIONE	TOTALE
CPT	385	21	59	465
SEQUI AUTOLINEE	18	2	-	20
3MT	3	1	-	4
TOTALE	406	24	59	489

2.4 Logistica aziendale

N° AUTOBUS PER TIPOLOGIA	
AUTOBUS URBANI	77
AUTOBUS SUBURBANI	92
AUTOBUS INTERURBANI	106
AUTOBUS GRAN TURISMO	0
Totale autobus utilizzati	275

ETA' DEL PARCO AUTOBUS	
AUTOBUS DA 0 A 3 ANNI DI ETÀ	11
AUTOBUS DA 3 A 8 ANNI DI ETÀ	78
AUTOBUS DA 8 A 15 ANNI DI ETÀ	107
AUTOBUS CON PIÙ DI 15 ANNI DI ETÀ	79

IMPIANTI MANUTENZIONE VEICOLI

Ospedaletto (Pisa), Via Bellatalla, 1

Pontedera - Viale Africa, 62/64

S. Miniato - Via Volta, 51

Larderello - Via di Possera, 1

Volterra - Piazza Ginori Conti, 2

S. Croce sull'Arno - Via Pacinotti, 28/30

AUTOSTAZIONI

Pisa, Piazza S. Antonio

Pontedera, Piazza C.A. Dalla Chiesa

FERMATE ATTREZZATE DOTATE DI PENSILINA

217

Parte Terza

L'Offerta Commerciale

L'Offerta Commerciale

3.1 I servizi di trasporto offerti 01.01.2011/31.12.2011

Le linee con orario "a frequenza"

Sono le linee con corse che hanno una cadenza.
km complessivi: 4.327.215

Le linee con orario fisso

Sono le linee con corse "ad orario", che non hanno cadenza.
km complessivi: 5.304.119

Servizi a domanda

Servizio non offerto

Servizi attrezzati per i disabili

Servizio non offerto

3.2 Servizi a prenotazione

Servizio non offerto

Servizio Notturno

È confermata l'effettuazione del servizio notturno, iniziato il 19/01/2004 attraverso due linee circolari che, dalle ore 20.40 alle ore 24.00, sostituiscono le corse effettuate sui percorsi delle linee ordinarie.

È un servizio nato per i giovani, in particolare per gli studenti universitari, ma che è a disposizione di tutta la città per esigenze di mobilità anche in questa fascia oraria.

Sulle due nuove linee circolari sono validi tutti i titoli di viaggio (biglietti ed abbonamenti) del Servizio Urbano di Pisa, compresi quelli riservati alle Navette (C ed E) dei parcheggi scambiatori e quelli venduti a bordo dell'autobus dall'autista.

3.3 Il sistema tariffario

Le tariffe integrate

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

Le caratteristiche dei titoli di viaggio Pegaso sono:

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



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

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

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

I percorsi interurbani su cui è valido il titolo

Rete ferroviaria

- tutta la rete regionale delle Ferrovie dello Stato

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

Tutte le autolinee di competenza delle Province Toscane. Servizi urbani

di tutti i capoluoghi di provincia ed inoltre:

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

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

Per le tessere in scadenza entro dicembre 2012 il rinnovo è gratuito.

La tessera personale e l'abbonamento Pegaso sono in vendita presso le biglietterie di CPT, delle 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, come meglio specificato a pag. 42 - Regolamentazione privacy in CPT SpA.

Il sistema tariffario aziendale

SERVIZIO URBANO

BIGLIETTI ORARI	
BIGLIETTO ORARIO 70 MINUTI	€ 1,10
BIGLIETTO ORARIO 120 MINUTI	€ 1,45
BIGLIETTO ORARIO 240 MINUTI	€ 1,75
BIGLIETTO VENDITA A BORDO	€ 1,50

I biglietti orari hanno una validità di 70, 120, 240 minuti (in base alla tariffa) dal momento della timbratura che deve essere effettuata sul lato di convalida solo alla prima utilizzazione (quando si sale la prima volta).

L'utente può effettuare cambi di vettura durante il periodo di validità del biglietto. Scaduto il tempo, per proseguire il viaggio, è necessario timbrare un altro biglietto.

CARNET

CARNET DA 4 BIGLIETTI ORARI	€ 3,60
CARNET DA 10 BIGLIETTI ORARI	€ 8,70

Il **carnet di 4 biglietti** orari di 70 minuti è costituito da un unico tagliando obliterabile sui quattro lati di convalida. L'utente può viaggiare liberamente sull'intera rete del servizio urbano ed effettuare cambi di vettura per 60 minuti decorrenti dal momento di ciascuna convalida.

Scaduto il tempo, per proseguire il viaggio, è necessario timbrare un altro lato di convalida (se disponibile), oppure un altro biglietto.

Il **carnet di 10 biglietti** orari di 70 minuti è composto da 5 tagliandi, non vendibili separatamente, ciascuno dei quali può essere timbrato sui due lati (anteriori) di convalida. Per le modalità di utilizzo valgono le indicazioni date per il carnet di 4 biglietti orari.

La **carta giornaliera urbana** ha validità fino alle ore 24 del giorno che deve essere riportato sul titolo stesso, mediante indicazione della data completa con due cifre sia per il giorno che per il mese e l'anno. La carta giornaliera è un titolo personale ma non necessita di tessera di riconoscimento: l'utente deve indicare il proprio nome e cognome sull'apposito spazio della carta che, in caso di verifica, deve essere esibita unitamente a valido documento di identità.

Il costo della carta giornaliera urbana è € 3,40.

ABBONAMENTI

	Pisa	Pontedera e Volterra
Abbonamento mensile ordinario (personale) intera rete urbana	€ 24,20	€ 17,30
Abbonamento mensile ridotto per studenti intera rete urbana	€ 21,30	€ 14,40
Abbonamento mensile ordinario impersonale intera rete urbana	€ 30,00	€ 20,20
Abbonamento mensile personale integrativo dell'abbonamento extraurbano	€ 15,95	€ 15,95
Abbonamento personale annuo intera rete	€ 206,80	€ 171,70
Abbonamento impersonale annuo intera rete	€ 269,85	€ 200,80
Abbonamento annuo agevolato L.100/98	€ 61,97	€ 61,97
Abbonamento annuo agevolato L.100/98 con tariffa ridotta del 40%	€ 37,18	€ 37,18

Gli **abbonamenti mensili** (per studenti, ordinario personale, ordinario impersonale, integrativo dell'abbonamento extraurbano) sono validi dal primo all'ultimo giorno del mese solare che deve essere indicato nell'apposito spazio del tagliando. L'abbonamento mensile urbano integrativo è valido solo se accompagnato da relativo abbonamento (mensile o settimanale) extraurbano. Per il servizio urbano di Pontedera e Volterra sono previste tariffe agevolate. Gli abbonamenti mensili sono validi per l'intera rete del servizio urbano indicato.

Gli abbonamenti annuali (ordinario personale, ordinario impersonale) sono validi per 12 mesi che iniziano dal 1° giorno del mese di riferimento. Gli abbonamenti sono validi per l'intera rete del servizio urbano di riferimento.

SERVIZIO NAVETTA collegamento con parcheggi scambiatori Brennero e Pietrasantina		
Biglietto giornaliero	"Navetta E" Park Brennero - Lungarni	€ 1,45
Abbonamento mensile impersonale	"Navetta E" Park Brennero - Lungarni	€ 11,65
Abbonamento annuale impersonale	"Navetta E" Park Brennero - Lungarni	€ 116,65
Biglietto A/R individuale	"Navetta C" Park Pietrasantina - Torre	€ 1,00
Biglietto A/R comitiva	"Navetta C" Park Pietrasantina - Torre	€ 25,00

Sul servizio della Navetta E in collegamento con il parcheggio scambiatore di via del Brennero, nonché sulla tratta "Parcheggio Pietrasantina - Stazione FS" della LAM ROSSA e sulla tratta "Parcheggio Brennero - Ponte di Mezzo" della LAM VERDE, sono validi titoli di viaggio impersonali a tariffa agevolata: biglietto impersonale giornaliero, valido fino alle ore 24 del giorno da indicare sul titolo; abbonamento mensile impersonale, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare da indicare sul titolo; abbonamento annuo, valido 365 gg. dalla data di emissione che la rivendita appone sul titolo al momento del rilascio.

L'accesso alle corse della Navetta C che collega il parcheggio di Via Pietrasantina con il Duomo è consentito alle persone che fruiscono di altri servizi collettivi che corrispondono il relativo importo per la sosta del bus nell'area del parcheggio.

SERVIZIO EXTRAURBANO

TARIFFE EXTRAURBANE				
Fino a Km	Corsa semplice	Abbonamento 7 giorni	Abbonamento mensile	BIGLIETTO a Bordo
5	€ 1,10	€ 9,65	€ 26,00	€ 1,50
10	€ 1,60	€ 11,45	€ 32,35	€ 2,00
15	€ 2,00	€ 12,10	€ 38,00	€ 2,50
20	€ 2,30	€ 13,35	€ 43,05	€ 3,00
25	€ 2,65	€ 14,05	€ 47,15	€ 3,50
30	€ 2,75	€ 15,20	€ 50,60	€ 3,50
40	€ 3,20	€ 17,20	€ 53,80	€ 4,00
50	€ 3,85	€ 18,45	€ 60,10	€ 5,00
60	€ 4,55	€ 19,05	€ 63,25	€ 5,50
70	€ 5,50	€ 20,25	€ 68,30	€ 6,50
80	€ 6,10	€ 21,60	€ 73,70	€ 7,50
90	€ 7,05	€ 22,85	€ 79,60	€ 8,50
100	€ 7,90	€ 24,10	€ 86,80	€ 9,50
110	€ 8,75	€ 26,00	€ 92,30	
120	€ 9,65	€ 26,50	€ 98,50	

TARIFE EXTRAURBANE			
Fino a Km	Abb. Semestrale (GEN-GIU) Studenti	Abb. Quadrimestrale (SET-DIC) Studenti	Abb. Semestrale
5	€ 140,00	€ 94,00	€ 140,00
10	€ 174,00	€ 116,00	€ 174,00
15	€ 205,00	€ 137,00	€ 205,00
20	€ 232,00	€ 154,00	€ 232,00
25	€ 254,00	€ 169,00	€ 254,00
30	€ 272,00	€ 181,00	€ 272,00
40	€ 290,00	€ 193,00	€ 290,00
50	€ 324,00	€ 215,00	€ 324,00
60	€ 341,00	€ 228,00	€ 341,00
70	€ 368,00	€ 245,00	€ 368,00
80	€ 397,00	€ 265,00	€ 397,00
90	€ 429,00	€ 286,00	€ 429,00
100	€ 468,00	€ 312,00	€ 468,00
110	€ 498,00	€ 332,00	€ 498,00
120	€ 530,00	€ 354,00	€ 530,00

I **biglietti di corsa semplice** sono validi per percorsi di lunghezza non superiore al chilometraggio riportato sul tagliando. La tariffa del biglietto è riferita alla distanza chilometrica indicata sul relativo tagliando, pertanto le tariffe non possono essere composte utilizzando più biglietti di diverso importo.

Gli **abbonamenti settimanali** sono di tipo personale, non cedibili, ed hanno validità di sette giorni nell'ambito della settimana di emissione (dal lunedì alla domenica) che deve essere indicata sul tagliando.

Possono essere utilizzati esclusivamente per viaggiare sulla tratta indicata sulla relativa tessera di riconoscimento. Danno diritto ad un numero illimitato di corse.

Gli **abbonamenti mensili** sono di tipo personale, non cedibili, e sono validi dal primo all'ultimo giorno del mese solare che deve essere indicato nell'apposito spazio del tagliando. Possono essere utilizzati esclusivamente per viaggiare sulla tratta indicata sulla relativa tessera di riconoscimento. Danno diritto ad un numero illimitato di corse nel periodo di validità.

TARIFE PER IL LITORALE PISANO

Abbonamenti

abbonamento personale mensile per la tratta Pisa-Marina-Tirrenia-Calambrone e per la rete urbana di Pisa,

abbonamento mensile impersonale (per i mesi di giugno-luglio-agosto-settembre) valido solo nei giorni prefestivi e festivi per la tratta Pisa-Calambrone e per la rete urbana di Pisa,

abbonamento stagionale (dal 1 giugno al 30 settembre) impersonale valido solo nei giorni prefestivi e festivi per la tratta Pisa-Calambrone e per la rete urbana di Pisa.

Biglietti

biglietto di corsa semplice valido per la tratta Marina-Tirrenia-Calambrone, biglietto orario di 90 minuti per le tratte Pisa-Marina, Pisa-Tirrenia e Pisa-Calambrone valido anche sulla rete urbana di Pisa.

Abbonamenti mensili interzona "Pisa + Litorale Pisano"

Gli abbonamenti Interzona consentono di viaggiare sulla tratta "Pisa - Calambrone" dell'autolinea extraurbana "Pisa - Tirrenia - Livorno" e sull'intera rete del servizio urbano di Pisa. Gli abbonamenti sono mensili, personali, hanno tariffa unica (non riferita alla distanza chilometrica percorsa) e sono validi dal primo all'ultimo giorno del mese solare da indicare sul tagliando.

Titoli validi sulla tratta Marina di Pisa - Calambrone (autolinea n. 10) e sul servizio Urbano di Pisa

Abbonamento mensile personale Interzona	€ 30,40
Abbonamento mensile studenti Interzona	€ 27,80

Tariffe litorale pisano

Biglietto corsa semplice tratta Marina di Pisa - Calambrone	€ 1,10
Biglietto orario (validità 90 minuti) tratta Pisa - Marina di Pisa + servizio urbano Pisa	€ 2,00
Biglietto orario (validità 90 minuti) tratta Pisa - Tirrenia + servizio urbano Pisa	€ 2,30
Biglietto orario (validità 90 minuti) tratta Pisa - Calambrone + servizio urbano Pisa	€ 2,65

Abbonamenti per il periodo estivo (da Giugno a Settembre) tratta Pisa - Calambrone + servizio urbano di Pisa (valido esclusivamente nei giorni prefestivi e festivi)

Abbonamento mensile impersonale	€ 18,45
Abbonamento impersonale intera stagione estiva (dal 1° giugno al 30 settembre)	€ 46,10

REGOLE COMUNI

Al momento della salita a bordo l'utente deve mostrare il titolo di viaggio al conducente.

L'utente appena salito deve timbrare il titolo di viaggio (se al primo utilizzo) nell'apposto spazio di convalida. E' inoltre tenuto a controllare che la convalida sia avvenuta correttamente e, in caso di guasto alle obliteratrici, deve rivolgersi al conducente.

I titoli di viaggio devono essere esibiti, a richiesta del personale incaricato dall'azienda. Gli abbonamenti personali, sia urbani che extraurbani, possono essere acquistati solo dietro esibizione di valida tessera di riconoscimento (che viene rilasciata entro cinque giorni dalla richiesta della stessa), il cui numero deve essere riportato nella relativa sezione del tagliando. Le tessere di riconoscimento hanno validità di 5 anni dalla data del rilascio. Hanno diritto ad utilizzare gli abbonamenti dedicati agli studenti (sia per il servizio urbano che per quello extraurbano) gli studenti iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche o parificate (fino al compimento del 20° anno di età) nonché gli studenti iscritti all'Università o ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Toscana o dagli Enti delegati (fino al compimento del 26° anno di età).

Per gli iscritti ai corsi di dottorato di ricerca il limite è elevato a 29 anni. La modulistica necessaria per l'ottenimento delle tessere di riconoscimento è disponibile presso gli sportelli aziendali di biglietteria/informazione della CPT.

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto del D. Lgs. 196/2003, come meglio specificato a pag. 42 - Regolamento privacy in CPT SpA.



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, ai titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge 16 marzo 1983, n. 75 (Concessione di un diploma d'onore attestante la qualifica di combattente per la libertà d'Italia 1943-1945), ai decorati al valor militare, ai perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- 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 € 5,00 e valida 5 anni dalla data del rilascio.

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto del D. Lgs. 196/2003, come meglio specificato a pag. 42 - Regolamentazione privacy in CPT SpA.

TITOLI EXTRAURBANI AGEVOLATI (L.R.T. N° 100/1998)		
BIGLIETTI E ABBONAMENTI	Tariffa intera	Tariffa ridotta del 40%
Biglietto urbano giornaliero	€ 1,10	
Biglietto A/R per percorsi inferiori o uguali a 50 km	€ 1,10	---
Biglietto A/R per percorsi superiori a 50 km	€ 4,55	---
Abbonamento annuale extraurbano percorsi inferiori o uguali a 50 km	€ 103,29	€ 61,97
Abbonamento annuale extraurbano percorsi superiori a 50 km	€ 196,25	€ 117,75
Abbonamento annuale urbano + extraurbano per percorsi inferiori o uguali a 50 km	€ 154,94	€ 92,96
Abbonamento annuale urbano + extraurbano per percorsi superiori a 50 km	€ 232,41	€ 139,44

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

Biglietterie aziendali

Pisa, Piazza S. Antonio, 1 - Tel. 050 505511

orario 7.00 - 20.15 (feriali), 7.20 - 20.00 (festivi)

Pontedera, Via Sacco e Vanzetti, 41 - Tel. 0587 55824

orario 8.00 - 13.20 dal lunedì al sabato (solo feriali)

S. Croce sull' Arno, Via Pacinotti, 28/30 - Tel. 0571 31772

orario 8.30-13.00 e 15.00-19.30 dal lunedì al venerdì (solo feriali)

9.00-13.00 sabato

Castelfranco di Sotto, Viale Europa, 15 - Tel. 0571 489966

orario 9.00-13.00 e 15.30-20.00 dal lunedì al venerdì (solo feriali)

9.00-13-00 sabato

Volterra, piazza Ginori Conti 2 - tel. 0588 86186

Orario 8.00 - 13.00 dal lunedì al sabato (solo feriali)

Larderello, via di Possera 1 - tel. 0538 67370

Orario 8,30 - 12,30 dal martedì al giovedì (solo feriali)

La rete di vendita titoli di viaggio CPT è costituita da n° 463 esercizi commerciali delle seguenti tipologie:

agenzie viaggi	1
alberghi e locande	2
alimentari	13
bar	63
edicole	95
cartolerie	12
tabaccherie	261
circoli ricreativi	3
ristoranti	4
esercizi vari	9

l'elenco completo di tali rivendite è consultabile sul sito internet www.cpt.pisa.it

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

Pisa

Stazione FS
Piazza S. Antonio
Aeroporto
Via Paradisa (Ospedale Cisanello)
Via Cammeo
Via Pietrasantina
Via di Pratale
Via del Brennero

Pontedera

Autostazione CPT- Via Sacco e Vanzetti

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

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

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

Il biglietto urbano acquistato a bordo ha validità 60' dalla timbratura.

Il biglietto extraurbano ha validità per una sola corsa limitatamente alla tratta chilometrica pagata.

3.5 Condizioni e tariffe per il trasporto bagagli

Ogni viaggiatore ha diritto a trasportare gratuitamente due bagagli di peso complessivo non superiore a kg. 10 e di dimensioni non superiori a cm 50x30x25. Inoltre al passeggero è consentito trasportare, dietro pagamento della relativa tariffa chilometrica, fino a due bagagli delle dimensioni di ingombro massime di cm 50x45x25.

Compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo può essere consentito, a giudizio del conducente, anche il trasporto di attrezzature per attività sportive e ricreative, purché non pericolose e contenute in apposite custodie.

Tutte le cose devono rimanere presso il passeggero sempre ed esclusivamente sotto la propria custodia e non devono ostruire i corridoi e le aree destinate ai passaggi; il passeggero risponde altresì dei danni che le stesse dovessero arrecare alle persona ed all'autobus.

TARIFE BAGAGLI

Ingombro massimo consentito cm 50 x cm 45 x cm 25

FINO A KM	KG da 11 a 20	KG da 21 a 30	KG da 31 a 40	KG da 41 a 50	KG da 51 a 60
20	€ 2,00	€ 2,30	€ 2,40	€ 2,80	€ 3,40
40	€ 2,30	€ 2,40	€ 2,80	€ 3,40	€ 3,95
60	€ 2,80	€ 3,40	€ 3,95	€ 4,80	€ 5,35
100	€ 3,40	€ 3,95	€ 4,80	€ 5,35	€ 6,20
150	€ 3,95	€ 4,80	€ 5,35	€ 6,20	€ 7,00

3.6 Condizioni e tariffe per il trasporto animali

È consentito il trasporto di animali domestici di piccola taglia adeguatamente custoditi (gabbia, cestino, museruola ...). Il trasporto degli animali di grossa taglia non è consentito. Fanno eccezione i cani che, muniti di museruola, accompagnano una persona ipovedente.

Nei casi ammessi il trasporto è gratuito.

3.7 Condizioni e tariffe per il trasporto bambini

I bambini di altezza non superiore ad un metro accompagnati da adulti possono viaggiare gratuitamente.

Gli eventuali passeggeri possono essere trasportati a patto che non costituiscano ingombro o pericolo per i viaggiatori.

3.8 Condizioni per il trasporto di materie pericolose o nocive

È proibito trasportare oggetti nocivi o pericolosi (ad esempio recipienti contenenti gas o altro materiale esplosivo, infiammabile o contaminante...). È proibito altresì il trasporto di armi cariche non smontate salvo quanto stabilito dalle leggi vigenti in materia di detenzione nonché 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.

3.9 Servizio Informazione

dove informarsi sui servizi

Call Center 199 120150

Con operatore dalle ore 7,30 alle ore 20,00 di ogni giorno (compresi festivi), attivo 24h/24h

Biglietteria di Pisa

Piazza S. Antonio, 1 - fax 050.505548 - tel. 050.505511

orario 7.00 - 20.15 (feriali), 7.20 - 20.00 (festivi)

Santa Croce sull'Arno

Via Pacinotti, 28/30 - tel. 0571.31772/360922

orario 8.30 - 13.00 e 15.00 - 19.30 dal lunedì al venerdì (solo feriali)

9.00 - 13.00 sabato

Castelfranco di Sotto

Viale Europa, 15 (SEQUI TRAVEL) - tel. 0571.489966

orario 8.30 - 13.00 e 15.00 - 19.30 dal lunedì al venerdì (solo feriali)

9.00 - 13.00 sabato

Volterra

Piazza Ginori Conti, 2 - tel. 0588 86186

orario 8.00 - 13.00 dl lunedì al sabato (solo feriali)

Larderello

Via di Possera, 1 - tel. 0538 67370

orario 8.30 - 12.30 dal martedì al giovedì (solo feriali)

Parte Quarta

Le Condizioni di Viaggio

Le Condizioni di Viaggio

4.1 I doveri dei clienti

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

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

4.2 Sanzioni a carico dei clienti

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

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

Tali sanzioni ammontano, nella misura ridotta, a:

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

- € 20,00 per le violazioni di quanto indicato nel paragrafo "Doveri dei clienti", dal punto b) al punto k) , ad esclusione del punto "j) non fumare".

Per il pagamento diretto all'incaricato della verifica o entro i 5 giorni successivi alla notifica, le sanzioni vengono ridotte rispettivamente alla misura minima di € 40,00 e € 10,00.

I pagamenti devono essere effettuati mediante versamento sul c/c postale 11845567 intestato a Compagnia Pisana Trasporti s.p.a. oppure direttamente presso una biglietteria.

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

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

URP CPT - Pisa, Piazza S.Antonio, 1

Ufficio CPT - Pontedera, Via Sacco e Vanzetti, 41

Ufficio CPT - Volterra, Piazza Ginori Conti,2

Ufficio CPT - Larderello, Via di Possera,2

Ufficio Sequi - S. Croce sull' Arno, Via Pacinotti, 28/30

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

I dati anagrafici del trasgressore, il cui conferimento è obbligatorio ai sensi dell'art. 651 C.P., vengono raccolti per le finalità di cui all'art. 25 L.R.42/98 ed il loro trattamento sarà effettuato da personale di CPT s.c.a r.l. nel rispetto del D. Lgs. 196/2003.

Il rifiuto di fornire le proprie generalità o la falsa attestazione di esse è punibile a norma del Codice Penale.

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

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

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

4.3 I diritti dei clienti

I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- 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 restituito direttamente al reclamante, qualora questi dimostri senza possibilità di errore di esserne il proprietario.

La consegna è effettuata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la sede di Pisa; per le sedi di Pontedera e Volterra dall'Addetto all'Esercizio presente in ufficio.

Per informazioni:

Ufficio relazioni con il Pubblico: tel. 050-500717

Sede di Pontedera: tel. 0587-55824 0587-53452

Sede di Volterra: tel. 0588-86186

Call Center: tel. 199 120150

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 ore 6.00 alle ore 8.59 - dalle ore 17.00 alle ore 19.59

Le corse in corso di effettuazione all'inizio dello sciopero saranno portate a termine fino al capolinea.

Parte Quinta

Relazioni con la clientela

Relazioni con la clientela

5.1 L'ufficio Relazioni con il Pubblico

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

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova a:

Pisa, Piazza S. Antonio
tel. 050.500.717
e-mail: puntocpt@cpt.pisa.it
orario di apertura
lunedì e mercoledì 9.00/13.00

5.2 Procedura dei reclami

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

I reclami scritti per disservizi ed altre richieste di chiarimenti possono essere inviati:

- tramite posta ordinaria indirizzandoli alla Direzione C.P.T. via Bellatalla n. 1 - 56121 Ospedaletto (Pi),
- tramite fax, sempre alla Direzione C.P.T., al numero 050/884284,
- tramite apposito modulo che può essere ritirato e riconsegnato presso l'ufficio URP di Pisa - Piazza S. Antonio, 1 o presso gli uffici di Pontedera - Via Sacco e Vanzetti (presso Autostazione); Volterra - Piazza Ginori Conti, 2; Larderello - Via Possera; Sequi - Via Pacinotti, 28/30 Santa Croce sull'Arno;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: info@cpt.pisa.it.

Inoltre è data la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche a voce rivolgendosi direttamente agli Uffici e alle biglietterie appena detti oppure telefonando al Call Center CPT 199 120150.

L'Azienda si impegna a comunicare al cliente:

- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per l'espletamento dello stesso ed i mezzi di tutela di cui il cliente dispone in caso di risposta sfavorevole:

- entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;

- solo in casi eccezionali ed espressamente motivati, l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a complessivi 45 giorni.

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

5.3 Numero Verde della Regione Toscana



Per i reclami degli utenti



In funzione nei giorni feriali
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00
e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

Parte Sesta

Gli impegni dell'azienda

Gli impegni dell'azienda

6.1 La qualità del servizio che ci impegnamo ad offrire

Individuazione e definizione degli standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, CPT assume, per l'anno 2012, 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. CPT si impegna inoltre a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo.

I fattori indicativi della qualità del servizio

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

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

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

6.2 L'indagine di "Soddisfazione del cliente"

Nelle schede di "Misurazione della qualità" in ogni fattore è riportato il grado di soddisfazione del cliente, risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" commissionata da CPT S.c.a r.l. alla società C.T.T. – Compagnia Toscana Trasporti Srl di Pistoia. L'indagine di soddisfazione della clientela è stata svolta nel periodo novembre-dicembre 2011, con interviste dirette effettuate ai clienti del servizio da appositi rilevatori a bordo dei bus ed alle fermate. I clienti sono stati intervistati identificando campioni rispetto alle tipologie del servizio urbano ed extraurbano, alle linee, agli orari delle corse tenendo conto

delle fasce orarie di “punta” e di “morbida”, nel rispetto delle “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti previste dalle Carte dei Servizi” approvate dalla Regione Toscana con Decreto Dirigenziale n° 7261 del 29/12/2005.

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

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ del servizio di trasporto pubblico locale CPT

SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Incidentalità	n° sinistri/km di servizio (ogni 100.000 km)	4,86	4,75	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: 5,82%	Tra 0 e 5 anni: 7,20%	
		Tra 5 e 10 anni: 29,82 %	Tra 5 e 10 anni: 30 %	
		Tra 10 e 15 anni: 35,64 % con più di 15 anni: 28,72%	tra 10 e 15 anni: 36 % con più di 15 anni: 26,80%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO		86%	90%	Indagine annuale

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Affidabilità	km svolti / km programmati	100%	100%	Base dati aziendali
2. Puntualità	Servizio extraurbano n° corse n ritardo tra 5' e 15', tra 15' e 30', oltre 30' / totale corse	Ritardi tra 5' e 15' : 2,42 %	Ritardi tra 5' e 15' : 2,41 %	
		Ritardi tra 15' e 30' : 0,07%	Ritardi tra 15' e 30' : 0,07%	
		Ritardi > 30' : 0,018%	Ritardi > 30' : 0,017%	
mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9		19	19	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO		72%	75%	Indagine annuale

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza (cadenza delle pulizie)	1 giorno	1 giorno	Base dati aziendali
2. Pulizia straordinaria bus	Frequenza (cadenza delle pulizie)	15 giorni	15 giorni	
3. Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza (cadenza delle pulizie)	30 giorni	30 giorni	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI		61%	65%	Indagine annuale

COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale ribassato / totale bus	59,50 %	60,30%	Base dati aziendali
2. Climatizzazione	n° bus climatizzati / totale bus	94,00%	95,50%	
3. Pensiline	n° fermate con pensilina / totale fermate	6,83%	6,89%	
4. Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici / totale autostazioni	50,00%	50,00%	Base dati aziendali
5. Corse sature / corse affollate	n° corse urbane sature (*) / totale corse urbane	0	0	
	n° corse affollate extraurbane (**) / totale corse extraurbane	13,70%	13,70%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO		71%	75%	Indagine annuale

(*) 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 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Dispositivi speciali	n° bus con annuncio di fermata / totale bus	36 %	36,08%	Base dati aziendali
	n° bus con radiotv / totale bus	30,18%	30,18%	
2. Altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro / totale autostazioni	100,00%	100,00%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI		73%	75%	Indagine annuale

SERVIZI PER DISABILI

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Servizi specifici	n° bus con pedana / totale bus	69,45%	70,25	Base dati aziendali
2. Mezzi attrezzati	n° bus con ausili per non vedenti / totale bus	36%	36,08%	
3. Barriere	n° autostazioni accessibili / totale autostazioni	100%	100%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore SERVIZI PER DISABILI		57%	60%	Indagine annuale

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	17.500	17.500	Base dati aziendali
2. Cartine linee	n° copie cartina dei servizi offerti diffuse	17.500	17.500	
3. Sito internet	Presenza sito internet	Si	Si	
4 Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni	Call center 24h su 24h: dalle 7.30 alle 20.00 ogni giorno con operatore.	Call center 24h su 24h: dalle 7.30 alle 20.00 ogni giorno con operatore.	
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		Si	Si	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA		81%	81%	Indagine annuale

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento / totale reclami	19,75%	15%	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		85%	88%	Indagine annuale

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Punti vendita	n° punti vendita / n° comuni serviti	9,85	10	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 massimo di risposta a reclami	30 gg.	30 gg.	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE		84%	85%	Indagine annuale

INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	Modalità e periodicità della rilevazione
1. Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità / totale punti di fermata	0,10%	0,10%	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenze / totale corse	19%	19%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore INTEGRAZIONE MODALE		71%	71%	Indagine annuale

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
INDICATORI	Unità di misura	Standard al 31.12.2011	Standard obiettivo al 31.12.2012	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/ totale veicoli	Autobus con motore Euro2: 35,27%	Autobus con motore Euro2: 35,27%	
		Autobus con motore Euro3: 30,18 %	Autobus con motore Euro3: 30,18 %	
		Autobus con motore Euro 3+CRT-Euro4: 0,72%	Autobus con motore Euro 3+CRT-Euro4: 0,72%	
		Autobus con motore Euro 5/EEV: 2,55%	Autobus con motore Euro 5/EEV: 3,35%	
		Autobus alimentati a Metano: 4,73%	Autobus alimentati a Metano: 5,50%	
Percentuale di soddisfazione della clientela per il fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE		80%	80%	Indagine annuale

TABELLA DI ANALISI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA					
FATTORI DI QUALITÀ	Urbano (*)		Extraurbano (*)		Totale generale soddisfatti %
	forte	debole	forte	debole	
1 - Sicurezza	89,02	83,23	87,81	78,16	86,23
2 - Regolarità del servizio	76,22	66,00	68,63	71,85	71,51
3 - Pulizia e condizioni igieniche	67,10	73,32	48,67	56,95	60,94
4 - Comfort del viaggio	75,63	76,17	60,25	80,73	71,47
5 - Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	80,63	67,24	67,55	72,26	72,76
6 - Servizi per disabili	59,67	46,49	57,01	62,86	57,01
7 - Informazione alla clientela	85,78	67,88	85,83	69,09	80,66
8 - Aspetti relazionali e di comunicazione	82,49	87,32	87,80	85,31	85,39
9 - Livello di servizio commerciale e front-office	84,47	81,79	89,37	74,00	84,18
10 - Integrazione modale	79,53	51,01	74,32	44,05	71,02
11 - Attenzione all'ambiente	88,73	79,16	69,31	76,26	80,09
Giudizio sintetico complessivo	90,38		83,62		87,40

(*) 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

Tutte le società che formano la CPT S.C.a R.L. sono certificate.

La ditta Sequi è certificata UNI EN ISO 9001:2000 attraverso l'Ente di certificazione DNV.

Il gruppo CPT, di cui fa parte anche 3MT S.p.A., è la prima società esercente attività di trasporto pubblico, gestione parcheggi e noleggio bus in Italia ad aver realizzato un Sistema Integrato conseguendo le certificazioni per la Qualità (norma ISO 9001:2000) e l' Ambiente (norma ISO 14001) attraverso l'Ente di certificazione Certiquality, la Responsabilità Sociale (norma SA 8000) attraverso l'Ente di Certificazione CISE, SINCERT per la Qualità e l'ambiente e SAI per la Responsabilità Sociale. Nel 2007 sono state ottenute le nuove certificazioni per il sistema di qualità e per il sistema ambiente, come sotto specificato.

La Certificazione Etica SA8000 (Social Accountability) è la norma internazionale per la certificazione volontaria delle aziende e delle organizzazioni che intendono dimostrare l'eticità delle proprie azioni e quindi della propria politica industriale. La gestione della Responsabilità Sociale è uno strumento gestionale che CPT ha liberamente scelto di adottare per garantire che i propri servizi sono stati realizzati nel rispetto dei lavoratori, ottemperando così ai criteri relativi al non impiego di lavoro minorile o di lavoro obbligato, al mantenimento di condizioni di sicurezza e salute sul lavoro, alla libertà di associazione, all'assenza di pratiche discriminatorie o coercitive, alla definizione di un orario di lavoro e di una retribuzione equi.

CPT SpA - Certificazione Sistema Qualità

In data 21/11/2007 l'istituto specializzato Ancis ha deliberato il rilascio a CPT della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000 – Certificato n. 468/1 del 21/11/2007 con emissione corrente del 19/1/2012 per le attività di : Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (regolari). Erogazione di servizi occasionali. Certificazione confermata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

CPT SpA - Certificazione Sistema Ambiente

In data 21/11/2007 l'istituto specializzato Ancis ha deliberato il rilascio a CPT della Certificazione del sistema ambientale in base alla norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004 – Certificato n. 469SGA/1 del 21/11/2007 con emissione corrente del 19/1/2012 per le attività di : Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto persone su gomma, rifornimento, lavaggio e pulizia mezzi; rimessaggio; manutenzione e riparazione meccanica ed elettrica degli autobus di proprietà e per conto terzi; gestione delle infrastrutture correlate.

CPT SpA - Certificazione Etica SA 8000

In data 30/05/2003 con rinnovo il 28/12/2006 ed ulteriore rinnovo il 10/2/2010 secondo la norma SA8000:2008 la CPT S.p.A. ha conseguito il Certificato di Conformità n. 006 rilasciato dall'Istituto CISE per l'attività di Servizio di trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, noleggio bus, attività connesse al sistema della mobilità e attività di agenzia viaggi.

6.4 La tutela dei clienti: il risarcimento dei danni

Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

CPT 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.

Per tutto quanto sopra rivolgersi alle sedi legali di ciascuna società.

6.5 La tutela dei clienti: il rimborso

Il diritto al rimborso

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

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

L'entità del rimborso

L'entità del rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato dal cliente.

La richiesta del rimborso

La richiesta di rimborso deve essere inviata a "CPT - Via A. Bellatalla, 1 - Loc. Ospedaletto" **per scritto** specificando tutte le notizie utili per l'individuazione del disservizio (giorno, ora, linea, ...) ed allegando fotocopia del titolo di viaggio utilizzato.

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 Pisa.

Regolamento privacy in CPT SpA

I dati personali sono trattati in conformità con il D. Lgs. n. 196/2003 e come tali vengono gestiti attraverso una banca dati, trattati con mezzi elettronici e cartacei, e vengono utilizzati ai fini amministrativi per adempimenti ed obblighi di legge. Il titolare del trattamento è Cpt SpA, il responsabile del trattamento è il legale rappresentante dell'azienda. In ogni momento l'interessato potrà esercitare i propri diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs 196/2003; l'informativa integrale è disponibile presso le biglietterie aziendali e sul sito internet www.cpt.pisa.it.

6.6 L'Osservatorio aziendale della Qualità

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

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

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

6.7 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

Ci impegniamo a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della Carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni effettuate sulla base di dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione della clientela.

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

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

È consultabile sul sito internet www.cpt.pisa.it

La presente Carta è distribuita gratuitamente presso le biglietterie.

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

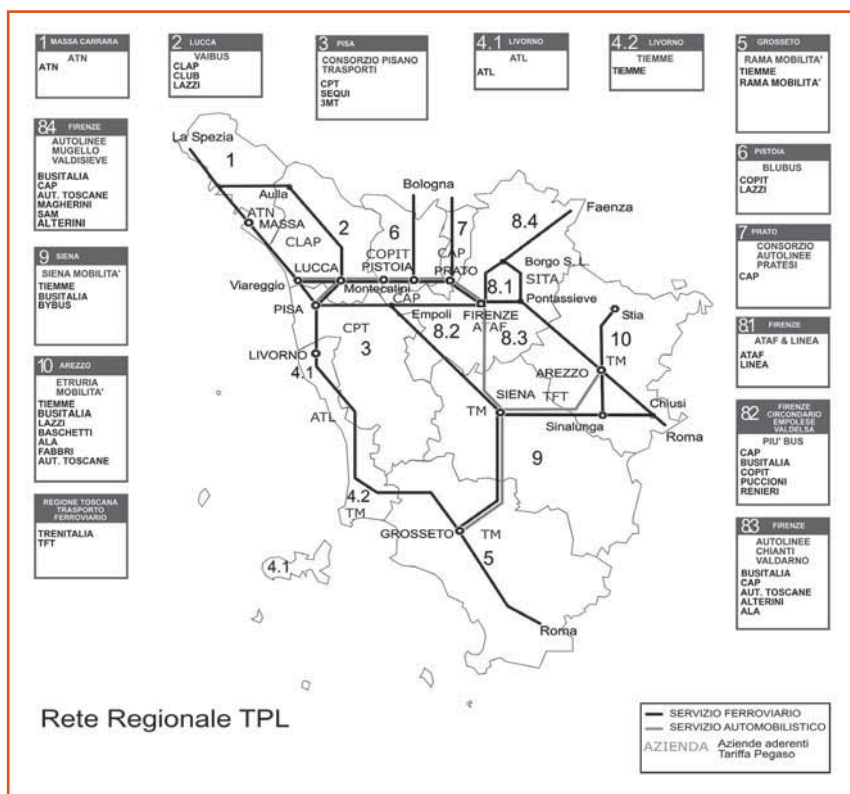
Parte Settima

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

7.1 Rete Regionale dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale

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



SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE SU GOMMA E FERRO - ANNO 2011	
KM GOMMA	114.670.846
KM FERRO	25.152.585 (di cui 120.200 km di servizi integrati)
KM RETE (FERRO+GOMMA)	25.710
PASSEGGERI GOMMA	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	20.920.410
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	24.464.802
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	195.928.281
PASSEGGERI FERRO	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	279.805
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	292.253
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	64.112.591
PERSONALE GOMMA	
SETTORE AMMINISTRAZIONE	695
MANUTENZIONE	428
MOVIMENTO	4.753
TOTALE	5.876
PERSONALE FERRO	
SETTORE AMMINISTRAZIONE	71
MANUTENZIONE	329
MOVIMENTO	1.417
TOTALE	1.817
SOGGETTI GESTORI	
AZIENDE	16
COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (FERRO)	223.824.850 (inclusa IVA)
COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (FERRO)	5.807.480 (esclusa IVA)
COMPENSO RICEVUTO DA RT (GOMMA)	201.266.033 (esclusa IVA)
COMPENSO RICEVUTO DA EE.LL (GOMMA)	32.692.117 (esclusa IVA)
ABITANTI TOSCANA	3.749.813 al 1/1/2011

7.2 Soggetti gestori

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

ATN S.R.L.

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

VAIBUS S.C.a R.L.

Viale Luporini, 895
55100 Lucca
Tel. 0583 5411 - Fax 0583 541240
URP
Tel. 0583 508636
Tel. 800 602525
urp@vaibus.it
N° Verde
800 602525
WEB
www.vaibus.it

CPT S.C.a R.L.

Via Bellatalla, 1
56121 Pisa
Tel. 050 884111 - Fax 050 884284
URP
Tel. 050 500717 - Fax 050 505525
puncocpt@pisa.it
Call center
199120150
WEB
www.cpt.pisa.it

ATL S.p.A.

Via Meyer, 59
57127 Livorno
Tel. 0586 847211 - Fax 0586 847256
URP
Tel. 0586 847407 - Fax 0586 847406
urp@atl.livorno.it
N° Verde
800 317709
WEB
www.atl.livorno.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. 848 580028 da fisso
Tel. 199 500305 da cellulare
urp.piombino@tiemmespa.it
WEB
www.tiemmespa.it

RAMA MOBILITA' S.R.L.

Via Topazio, 12
58100 Grosseto
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 456754
URP
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 475241
info@ramamobilita.it
servizio informazioni tel. 199848787
info@ramamobilita.it
WEB
www.ramamobilita.it

BLUBUS S.C.a R.L.

Via F. Pacini, 47
51100 Pistoia
Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266
N° Verde 800 277825
Fax 0573 364266
info@blubus.it
N° Verde
800 277825
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
puncocap-po@capautolinee.it
Firenze
Tel. 055 214637 - Fax 055 292319
puncocap-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
Servizio informazioni
Tel. 0577 204246 - Fax 0577 223896
info@sienamobilita.it
URP
Tel. 0577 204259 Fax 0577 223896
info@sienamobilita.it
WEB
www.sienamobilita.it

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

Tiemme S.p.A.
Via G. Monaco, 37 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 39881 - Fax 0575 28414
URP
Ticket Point
Piazza Repubblica 1 - Arezzo
Tel. 800 115605 - Fax 0575 324801
reclami.aretzo@tiemmespa.it
N° Verde
800 115605
WEB
www.etruriamobilita.it

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

Viale dei Mille, 115
50131 Firenze
Servizio informazioni
800 424500 (n. verde da fisso)
199 104245 (da cellulare a pagamento)
protocollo@ataf.fi.it
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 4782203
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 4782203
clienti.firenze@fsbusitalia.it
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
Fax 0574 21038
urp@piubus.it
WEB
www.piubus.it

TRENITALIA S.p.A.

Direzione Regionale Toscana
Viale S. 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
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 2)
Fax 0575 292981 (via Concini 2)
URP
Ticket Point
Piazza Repubblica 1 Arezzo
Tel. 800115605
reclami.aretzo@tiemmespa.it
N° Verde 800115605
WEB
www.trasportoferroviariotoscano.it