

# ColBUS

MUGELLO | ALTO MUGELLO | VALDISIEVE | VALDARNO

**Carta dei Servizi  
2022**





**La quinta edizione della Carta dei Servizi di COLBUS è redatta nel rispetto delle seguenti indicazioni normative:**

- **Direttiva P.C.M. 27.1.94** “Principi sull'erogazione dei pubblici servizi”
- **DPCM 30.12.98** “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.
- **Legge Regionale 31.7.98 n° 42** “Norme per il trasporto pubblico locale”, che all’art. 26 stabilisce l’obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio Regionale.
- **Deliberazione del C.R.T. 19.12.01 n° 246** “Approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti”.
- **Deliberazione del C.R.T. 9.2.99 n° 34** “Obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza” che prevede l’obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicizzare, pubblicare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio Regionale. Il mancato rispetto di tale obbligo da parte delle aziende di trasporto comporta l’applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria da € 516,00 a € 5.164,00, di cui all’art. 24 comma 2, della LR 42/98 .
- **Decreto P.G.R. 3.1.05 n° 9/R** “Regolamento di attuazione dell’art. 23 L.R. 31.7.98 n° 42 e successive modifiche”.

**Principi ispiratori della Carta**

**Eguaglianza ed imparzialità:** COLBUS offre opportunità e garanzie di movimento a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali e si impegna al miglioramento dell’accessibilità dei propri servizi con iniziative dedicate ad alcune categorie di utenti (anziani o portatori di handicap).

**Continuità:** COLBUS garantisce l'erogazione continua e regolare del servizio così come dettato dal programma d’esercizio e secondo l’orario pubblicato e diffuso. Nei casi in cui, per cause esterne all’Azienda, si verificano variazioni

non programmate del servizio, viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell’informazione e l’attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio. Qualora invece ci siano variazioni programmate (come nei casi di sciopero) verrà data preventiva comunicazione alla clientela e verranno adottate tutte le misure necessarie a garantire corse alternative e sostitutive al regolare servizio.

**Trasparenza e partecipazione:** COLBUS assicura l’informazione all’utenza secondo le modalità e procedure indicate nella presente carta. Le relazioni con il Pubblico vengono curate dall’URP di COLBUS nonché con il Numero Verde 800.37.37.60. Inoltre l’Azienda si impegna a valutare segnalazioni proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L’azienda si impegna 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:** COLBUS, nell’ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia e per questo si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico -gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell’efficienza nella produzione ed erogazione del servizio.

**Finalità della Carta**

La Carta dei Servizi rappresenta per il Cliente: Uno **strumenti di conoscenza**, in quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull’organizzazione di COLBUS, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull’offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l’utenza può relazionarsi con COLBUS, 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 rife-

rimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Uno **strumenti di partecipazione**, in quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra COLBUS ed i Clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti.

Uno **strumento di tutela**, in quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti dei Clienti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.



### Elenco Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti (aggiornamento annuale 2021)

Nel mese di settembre dell'anno 2021 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

#### **ADICONSUM TOSCANA**

sede regionale Via Carlo del Prete 135 Firenze, CAP 50127, tel. 055 3269042

#### **FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA**

sede regionale Via A. Tavanti 3 Firenze, CAP 50134, tel. 055 217195

#### **CONFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA**

sede regionale Via della Prefettura 3 Grosseto, CAP 58100, tel. 0564 417849

#### **CITTADINANZATTIVA TOSCANA**

sede regionale Via Bonanno Pisano, CAP 56126, tel. 050 996306

#### **CODACONS TOSCANA**

sede regionale Via P. Francavilla 14/E Firenze, CAP 50142, tel. 055 7398841

#### **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

sede regionale Largo Molinuzzo 13, Pistoia CAP 51100, tel. 0573 26682

#### **ADUSBEF TOSCANA**

sede regionale Lungarno Soderini 11 Firenze, CAP 50124, tel. 055 361935

#### **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**

sede regionale viale I. Nievo 32 Livorno, CAP 57121, tel. 0586 375639

#### **ADOC TOSCANA**

sede regionale Via Vittorio Corcos 15 Firenze, CAP 50142, tel. 055 7325586

#### **AECI Regionale Toscana**

sede regionale traversa Viale Risorgimento 2 Peccioli, CAP 56037 tel. 0587 635536

**IL SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE – ANNO 2022**

REGIONE TOSCANA  
 TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
 AUTOMOBILISTICO  
**AUTOLINEE TOSCANI**

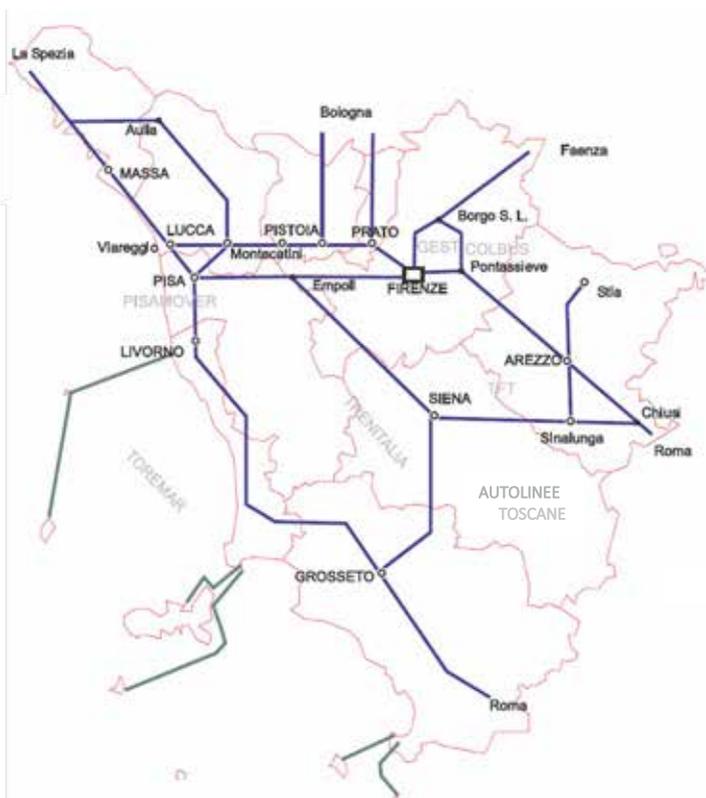
REGIONE TOSCANA  
 TRASPORTO FERROVIARIO  
**TRENITALIA  
 TFT**

RETE PEOPLE  
 MOVER PISA  
**PISAMOVER**

PROVINCIA FIRENZE  
 SERVIZIO AUTOMOBILISTICO  
**COLBUS**

RETE TRANVIARIA  
 FIRENZE  
**GEST**

REGIONE TOSCANA  
 TRASPORTO MARITTIMO  
**TOREMAR**



**Rete Regionale TPL**



KM FERRO	23.614.321
KM RETE FERRO	1.563
KM GOMMA	110.007.584
KM RETE GOMMA	23.954
NM NAVE	243.409
NM LINEE NAUTICHE	233,6
KM TRAMVIA	2.494.194
KM RETE TRAMVIA	33.981
KM RETE PEOPLE MOVER	1,760
<b>PASSEGGERI GOMMA</b>	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	22.172.772
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	26.207.687
Passeggeri annui trasportati:	105.355.860
<b>PASSEGGERI FERRO</b>	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	325.035
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	330.567
Passeggeri annui trasportati:	37.164.890
<b>PASSEGGERI NAVE</b>	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	42.046
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	24.687
Passeggeri annui trasportati:	1.473.752
<b>PASSEGGERI TRAMVIA</b>	
	1.825.392
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	posti-km 212.590 posti-corsa
	2.052.376
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	posti-km 237.905 posti-corsa
Passeggeri trasportati:	24.460.708
<b>PASSEGGERI PEOPLE MOVER</b>	
	107 posti
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale:	per navetta e per corsa
Passeggeri trasportati.	341.910

<b>PERSONALE GOMMA</b>	
<b>Settore</b>	
Amministrazione:	486
Manutenzione:	282
Movimento:	4.121
<b>Totale:</b>	<b>4.889</b>
<b>PERSONALE FERRO</b>	
<b>Settore</b>	
Amministrazione:	118
Manutenzione:	308
Movimento:	1.326
<b>Totale:</b>	<b>1.752</b>
<b>PERSONALE NAVE</b>	
<b>Settore</b>	
Amministrazione:	26
Naviganti:	234
<b>Totale:</b>	<b>260</b>
<b>PERSONALE TRAMVIA</b>	
<b>Settore</b>	
Amministrazione:	8
Manutenzione:	25
Movimento:	137
<b>Totale:</b>	<b>170</b>
<b>PERSONALE PEOPLE MOVER</b>	
Amministrazione:	7*
Manutenzione:	9*
Movimento:	14*
<b>Totale:</b>	<b>30*</b>
	* personale esterno
SOGGETTI GESTORI (AZIENDE):	7
Compenso da Reg. Toscana – FERRO euro	€ 273.872.642
Compenso da Reg. Toscana – FERRO (adeguamenti tecnologici) “	€ 4.145.513
Compenso da Reg. Toscana – GOMMA “	€ 249.440.757
Compenso da EE.LL – GOMMA “	€ 22.948.613
Compenso da Reg. Toscana – NAVE	€ 18.005.362
Compenso da Reg. Toscana - TRAMVIA	€ 12.712.436
Compenso da Reg. Toscana – PEOPLE MOVER	€ 819.000
ABITANTI TOSCANA	3.692.865 al 1\1\2021

**LE AZIENDE DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE CHE GESTISCONO LA RETE DEI TRASPORTI DELLA REGIONE TOSCANA :**

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
Autolinee Toscane S.p.A.	Viale del Progresso n.6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	Tel. + 39 0558490505	numero verde 800 142424 (lun-orm 6.00-24.00) Mail: servizioclienti@at-bus.it	800 142424	www.at-bus.it
RTT COLBUS	c/o Fratelli Alterini srl Loc. Olimo, 115/C Reggello (FI)	Tel. 055 869129 Fax 055 8666052	n. verde 800335850 e-mail: info@colbus.it	800335850	www.colbus.it
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel: 0575 39881 Fax: 0575 292981 (Via Concini 2)	Ticket Point via Piero d. Francesca 1 - 52100 Arezzo - Tel. 800100403 gratuito da fisso Tel. 1991 22344 da cell a pagamento reclami.arezzo@ tennespa.it	800100403 gratuito da fisso	www.trasportoferro- viariotoscana.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A. - Toremar	Piazzale dei Marini 12 - 57123 Livorno	fax 0586-224624	Call Center: e-mail callcenter@toremair.it - URP: e-mail urp@toremair.it	800 30 40 35	www.toremair.it
GEST S.p.A.	Via dell'Unità d'Italia, 10 50018 Scandicci (FI)	tel. 055 7352309 Fax. 055 7352203	Tel.199229300 da cellulare mail: info@gestramvia.it	800 964424 da fisso	www.gestramvia.it
PISAMOVER S.p.A.	Via delle Colombaie snc 56121 Pisa	Tel 050 500909	URP- Via della Colombaie snc – 56121 PISA Tel 050500909 email: info@pisa-mover.com urp@pisa-mover.com		www.pisa-mover.com

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Te, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
TRENTALIA S.p.A.	Direzione Regionale Toscana Viale Spartaco Lavagnini 58 50129 Firenze	Fax 055 2353953 direzione.toscana@ trentitalia.it	<p>e-mail: <a href="mailto:verenze.drt@trentitalia.it">verenze.drt@trentitalia.it</a> ; per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.)</p> <p>e-mail: <a href="mailto:bonus.drt@trentitalia.it">bonus.drt@trentitalia.it</a>; per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionale</p> <p>- Call Center:</p> <p>89 20 21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFrecce e Trentitalia.com</p> <p>Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata.</p> <p>+39.06.68475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente.</p> <p>06.3000 per informazioni sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza, Cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario.</p> <p>Prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle 6.45 alle 21.30 tutti i giorni).</p> <p>La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti.</p> <p>Gli stessi servizi sono disponibili con il numero 199 89 20 21 i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore.</p> <p>800 90 60 o 02.32.32.32 per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi; tramite numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso, numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.</p>	800 906060 da tel fisso per clienti a mobilità ridotta	<a href="http://www.trentitalia.com">www.trentitalia.com</a>

## DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

### STRUTTURA GIURIDICA

Il raggruppamento Temporaneo d'Impresa ColBUS dal 15 Settembre 2017 svolge i servizi di Trasporti Pubblico Locale extraurbano NEI TERRITORI DEL Valdarno, Valdisieve, Mugello e Alto Mugello essendosi aggiudicata la Gara bandita dalla Città Metropolitana di Firenze relativa la concessione di Servizi TPL di rete di Lotto Debole. ColBus, ha firmato con la Città Metropolitana di Firenze un Contratto di Servizio di 6 anni + 2 .

**COLBUS**, è formata da il Consorzio stabile MAS+ quale mandataria, costituita da Fratelli Alterini snc (82%), Fratelli Magherini snc (3%) SAM snc (15%), e Autolinee Toscane Spa quale mandante.

## ELENCO AZIENDE E INDIRIZZI

### F.lli Alterini snc

Loc. Olmo, 115/C  
50066 – Reggello  
Tel.: 055/869258  
fratellialterini@tin.it

### Autolinee Toscane S.p.A.

Viale Del Progresso, 6  
50032 – Borgo San Lorenzo  
Tel.: 055/8490505  
info@autolineetoscane.it

### S.A.M. snc

Via Provinciale, 9  
50034 – Marradi  
Tel.: 055/804816  
gvespignani.sam@gmail.com

### F.lli Magherini snc.

Via Fiorentina, 7  
50068 – Rufina  
Tel.: 055/8397264  
f.lli\_magherini@virgilio.it

### COLBUS

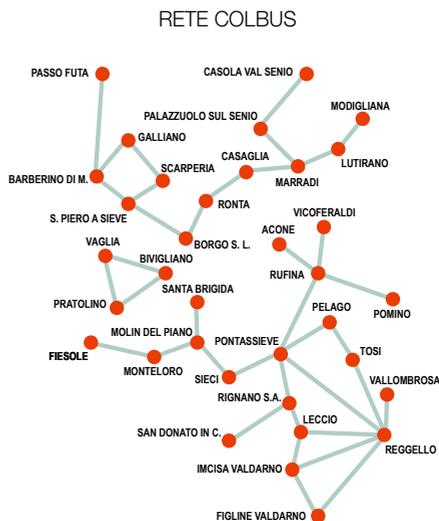
Sede : Loc. Olmo, 115/C - Reggello  
Tel. 055/869129 – Fax 055/8666052  
Mobile 3382174524

Numero Verde: 800335850

E-mail : servizio clienti@colbus.it – info@colbus.it

Web : www.colbus.it

## GRAFO DELLA RETE COLBUS, DATI RELATIVI E SETTORI OPERATIVI



AREA SERVITA (KMQ)	1.203,60
LUNGHEZZA DELLA RETE (KM)	891,80
PERCORRENZA ANNUA (BUS*KM)	2.199.245,59
CORSE ANNUE	177.053
POSTI OFFERTI GIORNO FERIALE ESTIVO	10.553
POSTI OFFERTI GIORNO FERIALE INVERNALE	32.804
PERCORRENZA ESTIVO (BUS*KM)	274.880,19
POSTI OFFERTI X KM NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	152.055
POSTI OFFERTI X KM NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	406.708
PERCORRENZA ESTIVO (BUS*KM)	295-644,01
PERCORRENZA ESTIVO/TOTALE ANNO	13,44%
PERSONALE DI GUIDA	58
AMMINISTRATIVI	5
NUMERO AUTOBUS EXTRAURBANI	77
DEPOSITI	7

**ELENCO LINEE ESERCITATE DA COLBUS :**

LINEA	DENOMINAZIONE
301_1	Barberino di Mugello 1 - Futa
301_2	Barberino di Mugello 2 - Cavallina
301_3	Barberino di Mugello 3 - Galliano
301_4	Barberino di Mugello 4 - Urbano
301_5	Barberino di Mugello 5 - Montecuccoli
301_6	Barberino di Mugello 6 - Mangona
303_1	Scarperia-San Piero a Sieve 1 - Scuole Scarperia
305_2	Scarperia-San Piero a Sieve 2 - Scuole San Piero a Sieve
305_3	Scarperia-San Piero a Sieve 3 - Scarperia-San Piero a Sieve Stazione
306_1	Vaglia 1 - Direttrice Bivigliano
306_2	Vaglia 2 - Direttrice Vaglia
307_1	Palazzuolo sul Senio 1 - Marradi Stazione
307_2	Palazzuolo sul Senio 2 - Casola
307_3	Palazzuolo sul Senio 3 - Frazioni
309_2	Marradi 2 - Lutirano
310_1	Marradi 1 - Casaglia
310_3	Marradi 3 - Urbano
319_1	Borgo San Lorenzo 1 - Ronta
319_2	Borgo San Lorenzo 2 - Arliano
319_3	Borgo San Lorenzo 3 - Polcanto-Salaiole
319_4	Borgo San Lorenzo 4 - Luco-Grezzano
319_5	Borgo San Lorenzo 5 - Urbano

LINEA	DENOMINAZIONE
322_1	Rufina 2 - Prenotalbus
325_1	Rufina 1 - Pomino
329_3	Pontassieve 3 - Monteloro
331_1	Pontassieve 1 - Santa Brigida-Molino del Piano
338_2	Pontassieve 2 - Acone-Montebonello
339_4	Pontassieve 4 - Vicoferaldi
340_5	Pontassieve 5 - Urbano Cimitero
343_1	Pelago 1 - Direttrice San Francesco-Pelago-Pian di Melosa
350_2	Rignano sull'Arno 2 - Rosano
352_1	Reggello 1 - Vallombrosa
353_2	Reggello 2 - Direttrice Figline e Incisa Valdarno
353_5	Reggello 5 - Urbano Vaggio
356_1	Figline e Incisa Valdarno 1 - Circolare Urbana
356_2	Figline e Incisa Valdarno 2 - Circolare Frazioni
357_3	Reggello 3 - Direttrice Leccio
357_6	Reggello 6 - Prenotalbus
359_1	Rignano sull'Arno 1 - Circolare Frazioni
362_4	Reggello 4 - Direttrice Sant'Ellero
362_7	Reggello 7 - Direttrice Pian di Melosa-Tosi-Donnini

## COMUNI SERVITI NELLA PROVINCIA DI FIRENZE

COLBUS serve 12 Comuni nella Provincia di Firenze: Barberino del Mugello, Borgo San Lorenzo, Figline e Incisa Val d'Arno, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Pontassieve, Reggello, Rignano Sull'Arno, Rufina, Scarperia e S.Piero, Pelago, Vaglia - La Rata Frazione del Comune di Londa .

## COMUNI SERVITI FUORI DALLA PROVINCIA DI FIRENZE

Casole Val Senio, Brisighella, Modigliana

### L'OFFERTA COMMERCIALE

#### SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITÀ DI FRUIZIONE

Nel progettare la Carta dei Servizi di ColBUS, si è fatto riferimento alle caratteristiche e alle potenzialità insite nella struttura del territorio da servire. In particolare, si sono identificati tre diversi ambiti territoriali, nettamente caratterizzati, per i quali si è ritenuto adottare una diversa strategia. Nello specifico :

- Nell'alto Mugello, le caratteristiche di area montana e isolamento rendono necessario un servizio che integra varie finalità, anche a chiamata, TAsia per la Stazione di Marradi che per le Scuole.
- Nella Valle del Mugello, dove si localizzano popolazione ed attività in presenza di una forte rete ferroviaria, il servizio dovrà essere sostanzialmente orientato a servire i numerosi plessi scolastici.
- Nel Valdarno – Valdisieve la presenza di una struttura territoriale diffusa, con numerosi poli attrattori induce invece ad integrare i servizi deboli con quelli forti, sviluppando anche i servizi a chiamata .

In generale si è cercato di realizzare l'integrazione tra la rete debole e la rete forte, cercando utili sinergie ed evitando di mettere in concorrenza servizi deboli e forti realizzando una rete adeguata e affidabile nel seguire l'evoluzione della domanda di trasporto scolastico.

## SERVIZI FLESSIBILI A PRENOTAZIONE E CIRCOLARI



### PRENOTAILBUS

#### Comune di Reggello

È un servizio di autobus a prenotazione che interessa il territorio del Valdarno e della Valdisieve .

I percorsi prenotabili sono i seguenti:

- 1A. Reggello, Pietrapiana, San Donato, Donnini, Tosi, Donnini, Sant'Ellero, Pontassieve, (e ritorno)
- 1B. Reggello, Cancelli, Leccio, Rignano, Sant'Ellero, Pontassieve (e ritorno)
2. Reggello, Pietrapiana, Saltino, Vallombrosa, Tosi (e ritorno)
3. Reggello, Montanino, Prulli, Ciliegi, Incisa (e ritorno)
4. Reggello, Vaggio, Matassino, Figline (e ritorno)

La prenotazione della corsa si effettua telefonando gratuitamente al numero verde 800-335850. Si può telefonare dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 e il Sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30. L'operatore addetto fornirà tutte le informazioni necessarie ed, in caso di impossibilità ad accogliere la prenotazione per l'orario richiesto, potrà indicare eventuali corse alternative. La prenotazione è valida se effettuata entro le ore 17.00 del giorno precedente.

Il servizio è attivo tutto l'anno, dal Lunedì al sabato nelle seguenti fasce orarie: dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 19.00. Il servizio risponde anche ad esigenze di carattere sociale come il trasporto di soggetti portatori di handicap. Gli utenti con ridotta capacità motoria all'atto della prenotazione possono infatti richiedere autobus con pedana ribassata. Il servizio è gestito dall'Azienda FRATELLI ALTERINI di Reggello. Il costo del biglietto e dell'abbonamento è lo stesso del servizio di linea effettuato nella medesima tratta. I titoli di viaggio possono essere acquistati presso tutti i punti vendita ColBUS oppure a bordo dell'autobus a tariffa maggiorata. Il servizio può essere utilizzato dai possessori del titolo Pegaso o da possessori di abbonamenti nella tratta richiesta.

#### Comune di Marradi e Palazzuolo sul Senio

Anche nel Comune di Palazzuolo sul Senio sono svolte corse ad orario fisso ma su prenotazione verso alcune località, prevedendo anche ulteriore prolungamento alla Stazione di Marradi.

Il servizio a chiamata è fruibile con i titoli di viaggio

ordinari, acquistabili presso le rivendite Colbus o a bordo del mezzo senza maggiorazione.

### Comune di Rufina – Londa

Servizio a chiamata che garantisce per la prima volta i collegamenti fra le frazioni di La Rata, nel Comune di Londa, e Turicchi, nel Comune di Rufina e con la vicina Stazione Ferroviaria di Contea. Ci si propone di servire queste frazioni con corse ad orario fisso in coincidenza ai treni in arrivo / partenza alla Stazione di Contea e con i servizi TPL di linea fissa.

I servizi sono prenotabili entro le ore 17.00 del giorno precedente contattando il numero verde 800335850, attivo dalle 09.00 alle 17.00 dal Lunedì al venerdì. Il servizio sarà garantito nei giorni feriali e potrà essere utilizzato acquistando titoli di viaggio di corsa semplice al prezzo di Euro 1,30 (acquistabili in tutte le rivendite Colbus e a bordo dei mezzi).

**Per ogni tipo di informazione su tratte e orari del servizio a prenotazioni rinvia a [www.colbus.it](http://www.colbus.it) / sezione Avvisi**

### Circolare Outlet di Barberino del Mugello

Con tale servizio si tende a soddisfare sia le esigenze di mobilità del personale dell'Outlet di Barberino del Mugello che a favorire l'incremento di visitatori allo stesso. Collegando Scarperia e S.piero a Sieve con Borgo S. Lorenzo e Barberino di Mugello si offrono inoltre nuovi collegamenti con la zona ospedaliera di Borgo S. Lorenzo.

Per ogni tipo di informazione su tratte e orari della circolare si rinvia a [www.colbus.it](http://www.colbus.it) / sezione Avvisi

### Circolare di Figline e Incisa Valdarno

La linea circolare di Figline – Incisa ha lo scopo di collegare reciprocamente le frazioni del nuovo Comune, collegare le frazioni con i principali attrattori (distretto sanitario e stazioni ferroviarie), realizzare coincidenze Ferro gomma, integrarsi senza sovrapposizioni alle corse esistenti con il lotto forte offrire un servizio di carattere urbano facilmente fruibile.

Dalla direttrice principale (Incisa v.no- La Massa -Leggioncino- Figline v.no) si innestano cinque prolungamenti principali verso le frazioni (Gaville, Lo stecco, Brollo, Poggio alla Croce, Ponte agli Stolli, Burchio, Palazzolo, Le Valli, Restone, Matassino, Porcellino).

Per ogni tipo di informazione relative tratte o orari della circolare, potete consultare il sito [www.colbus.it](http://www.colbus.it) / sezione avvisi.

I titoli di viaggio per la circolare possono essere acquistati presso le rivendite. Le tariffe sono indicate nell'ultima pagina della carta dei servizi

### Circolare di Rignano sull'Arno.

E' attivo un servizio di circolare nell'ambito del Comune di Rignano Sull'Arno che collega il capoluogo con le diverse Frazioni di Bombone, Le corti, Troghi, Cellai, S. Donato in Collina.

La circolare è attiva dalle ore 07.00 alle ore 16.40 e tutti gli orari sono consultabili sul sito [www.Colbus.it](http://www.Colbus.it) Per quanto riguarda i titoli di viaggio sono utilizzabili quelli ordinari acquistabili presso le rivendite o a bordo del Bus.

### Circolare di Vallombrosa

Nel periodo estivo, nei mesi luglio e agosto, sarà effettuato un servizio di collegamento dalle ore 07,40 alle ore 19,50 tra Reggello/ Saltino / Vallombrosa / Secchieta/Consuma.

Il titolo di viaggio utilizzato è quello di corsa semplice da Euro 1,30, acquistabile presso le nostre rivendite o a bordo del Bus

I giorni di sospensione del servizio sono nei giorni di: Natale, Capodanno, Pasqua e 1° Maggio.

### Circolare di Barberino

La circolare Urbana Barberinese, è una vera e propria circolare urbana che, nei giorni di martedì, giovedì e sabato mattina permetterà ai cittadini di spostarsi comodamente all'interno del Comune e collegherà il capoluogo alle frazioni di Galliano e Cavallina.

Fino a Giugno 2021 il servizio sarà gratuito.

Per info [www.colbus.it](http://www.colbus.it), Sezione Avvisi, oppure al Numero Verde 800335850

### SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero COLBUS si impegna a dare tempestiva e diffusa comunicazione alla Clientela sulle modalità di svolgimento del servizio, garantendo l'erogazione dei "servizi minimi" nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero e così come indicati nell'orario al pubblico.

Il servizio risulta garantito nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 4.15 alle ore 8.15 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30
- Sono comunque garantite le uscite degli studenti pomeridiane della scuola delle scuole dell'obbligo

## IL SISTEMA TARIFFARIO 2020-2021 (PROSPETTO TARIFFARIO IN APPENDICE)

### PRINCIPIO DELLA COMUNITA' TARIFFARIA

Colbus si impegna ad aderire al sistema tariffario regionale applicando le tariffe ivi stabilite e garantendo il riconoscimento dei titoli integrati (PEGASO), per ogni relazione servita con le proprie corse.

Colbus, in base al principio dell'integrazione tariffaria regionale permette l'accesso a bordo dei propri mezzi, agli utenti con titolo di viaggio valido, emessi da Autolinee Toscane, per le relazioni servite con le proprie corse.

Sono ammessi al servizio offerto da Colbus, utenti in possesso di titoli previsti dalla L. R.100/98.

Il sistema tariffario vigente determina la tariffa, da applicare al titolo di viaggio prescelto, in base all'attribuzione della lunghezza chilometrica della tratta ed alla classe tariffaria di riferimento.

Le classi chilometriche sono suddivise in scaglioni di Km 10. Il chilometraggio della tratta si calcola come distanza tra i due stazionamenti principali di riferimento ai quali sono associate le località di origine e di destinazione del percorso.

### TITOLI DI VIAGGIO ORDINARI:

- **biglietto di corsa semplice**, valido solo per una corsa
- **abbonamento settimanale**, valido 7 giorni a partire da lunedì fino alla domenica
- **abbonamento mensile**, valido tutti i giorni dal 1° al 31 del mese solare
- **abbonamento trimestrale**, valido tutti i giorni, dal 1° giorno del primo mese al 31 del 3° mese successivo solare
- **abbonamento annuale**, valido tutti i giorni, dal 1° giorno del primo mese al 31 del 12-esimo mese successivo solare
- **abbonamento annuale studenti**, valido nel periodo scolastico

**Tutte le tipologie di titoli di viaggio e abbonamenti sono riportati nel Tariffario allegato in appendice**

Tutti i titoli di viaggio, biglietti ed abbonamenti, sono validi solo dopo la convalida che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio presso le apposite obliterate ubicate a bordo degli autobus oppure poste nelle autostazioni.

Gli **ABBONAMENTI ORDINARI** con periodo di validità prestampato sul titolo, rimangono validi solo per

la periodicità indicata sul titolo stesso.

Per l'acquisto degli **ABBONAMENTI ORDINARI**, il Cliente deve munirsi dell'apposita tessera personale di riconoscimento rilasciata per una determinata tratta (con l'indicazione della località di origine e di destinazione) che costa € 5,00 ed è valida per tre anni con rinnovo gratuito.

Le Tessere di riconoscimento sono rilasciate presso i punti vendita, entro 20/30 giorni dalla presentazione del modulo.

Il modulo per la presentazione della domanda di rilascio del tesserino di riconoscimento è disponibile presso le sedi aziendali ed i punti vendita.

## ACQUISTO E CONVALIDA DEI TITOLI DI VIAGGIO

### RETE DI VENDITA

Biglietti ed abbonamenti si possono acquistare presso le rivendite convenzionate (bar, edicole, istituti bancari) come di seguito elencati:

#### BARBERINO DI MUGELLO

**Bar Tabacchi:** P.zza Cavour, 80

#### BORGO SAN LORENZO

**Autolinee Toscane:** Viale Del Progresso, 6

**Bar Corallina:** Via Giovanni Della Casa, 13

#### CANCELLI - REGGELLO

**Giusti & Torricelli Pizzeria Bar Ristorante:** Via R. Fucini, 2

#### CASOLA VAL SENIO

**Gelateria Senio:** Via Roma, 46

#### CRESPINO DEL LAMONE

**Bar La Piazzetta:** Via Della Badia, 2

#### DONNINI - REGGELLO

**Alimentari Gustò:** P.zza D. Fiaschi, 9

#### FIGLINE VALDARNO

**Alimentari Bar Tabacchi "Gaville" di Veneri Antonella:** Via Gaville 44

**Binario 5 di Coppi Sandro:** P.zza caduti di Pian D' Albero n.4

#### FIGLINE E INCISA VALDARNO

**Caffè La Venere:** Via Della Vetreteria, 81

**Da lle di tutto un po':** Via Fiorentina Incisa 14  
Loc. Palazzolo

**Edicola di Sarti Simone:** Via Fratelli Rosselli

**Ferramenta Soldi di Poggesi Fabio & C. S.A.S.:**  
Via Tarquato Toti 25

#### LECCIO - REGGELLO

**Sali & Tabacchi:** Piazza Manin, 16

#### MARRADI

**Cartoleria Edicola Smori:** Via Talenti, 2

**Tabaccheria Edicola Vespignani:** Via Fabbroni,

64

**MOLINO DEL PIANO - PONTASSIEVE****Bar Gelateria Giulia:** P.zza Matteotti, 13**PALAZZUOLO SUL SENIO****Bar Centrale:** Via Roma, 8**Tabacchi Giovannini:** P.zza Del Podestà, 5**PONTASSIEVE****Bar della stazione:** Piazza stazione**Pasticceria Sonia:** Via Garibaldi, 51**PRATOLINO, VAGLIA****Bar Zocchi:** Via Fiorentina, 574**Caffè Bistrot:** Via Fiorentina 440/444**REGGELLO****Cartoleria Scarabocchio:** Via D. Alighieri, 74**Resco Travel:** Via D. Alighieri, 34**Tabaccheria Tamara:** Via D. Alighieri, 27**Tabaccheria Giulia dell'Imperatore:** Via Brunetto Latini 33**RIGNANO SULL'ARNO****Bar Feroci:** P.zza 25 Aprile, 31**Edicola in Piazza:** P.zza della Repubblica n.2**RUFINA****Agenzia Magherini:** Viale Duca Della Vittoria, 83**Alimentari Che Pacchia:** Località Pomino, 60**Bar Il Galletto:** Via 25 Aprile, 8/F**Tabacchi Rivendita Giornali Dolfi:** Viale Duca Della Vittoria, 128**Tabaccheria Lotto e Superenalotto:** Viale Duca Della Vittoria, 18**SALTINO REGGELLO****Bar Saltino:** Piazzale Roma, 8 A**La Gastronomia snc:** Piazzale Roma, 9**SAN DONATO IN F.NO - REGGELLO****Alimentari Bar Agnoletti:** Via A. Grandi, 17**SAN FRANCESCO - PELAGO****Bar Gelateria Sottani:** Via Forlivese, 93**SCARPERIA E SAN PIERO A SIEVE****Tabaccheria Faraoni:** Viale Matteotti, 5**TOSI, REGGELLO****Alimentari Tosi degl'Innocenti Emiliano:** Via 4 Novembre 18**VAGLIA****La Locanda di Bivigliano:** Via S. Francesco n. 22 **VENDITA BIGLIETTI A BORDO**

Su tutti gli autobus COLBUS è possibile acquistare titoli di viaggio di corsa semplice maggiorati:

0-10 km Euro 2,00

10,1-20 km Euro 3,00

da 20,1 km Euro 3,50

rivolgendosi direttamente all'autista e secondo le modalità previste dalla L.R. 42/1998 e successive modifiche.

Il biglietto acquistato a bordo, come tutti i titoli di viaggio, deve essere immediatamente obliterato.

**TRASPORTO BAMBINI**

I bambini di statura inferiore a mt 1 e che non occupano posti a sedere sono trasportati gratuitamente, sempre che siano accompagnati da un viaggiatore adulto.

**TRASPORTO DISABILI**

COLBUS dispone di una flotta di autobus con pedana ribassabile per l'accesso dei disabili in carrozzina. Tali autobus sono a disposizione di quanti ne facciano richiesta. Per assicurarsi il servizio, l'utente disabile deve contattare, il giorno prima, Uffici COLBUS indicando esattamente il tragitto dello spostamento con il mezzo pubblico e fornendo le proprie generalità insieme ad un numero telefonico reperibile; in particolare, l'utente può scegliere uno dei tre seguenti canali di richiesta:

- il Numero Verde 800.335.850
- oppure inviare un fax al n. 055/8666052

**TRASPORTO BAGAGLI**

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito non custodito del bagaglio a mano non eccedente le misure di cm. 50x30x25 ed il peso di kg. 10, in misura massima di due. Il bagaglio potrà essere trattenuto con sé purché sistemato senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori. I colli eccedenti tali limiti verranno sistemati nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio lo consenta, e verranno tassati secondo norme e tariffe in vigore (prezzo del biglietto di corsa semplice riferito alla 1a classe chilometrica). In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il peso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi.

Subordinatamente alla disponibilità di spazio, nel bagagliaio dei veicoli è ammesso il trasporto delle biciclette previo pagamento della tariffa in vigore (biglietto di corsa semplice).

Il bagaglio non è assicurato. Nel caso di dispersioni, deterioramenti, furti, manomissioni dei bagagli appreso o trasportati e/o degli oggetti contenuti nei bagagli, si applica la normativa vigente.

**TRASPORTO ANIMALI**

A bordo degli autobus è ammesso il trasporto di

cani soltanto se muniti di museruola e di guinzaglio o di animali di piccola taglia in idonei contenitori. Il trasporto di cani guida per non vedenti e di piccola taglia è **gratuito**.

**È comunque espressamente vietato il trasporto di animali che possano in qualsiasi modo recare danno o molestia ai viaggiatori.**

## SERVIZIO INFORMAZIONI

Il servizio informazioni di COLBUS ha il compito di gestire, promuovere ed aggiornare tutti i canali di comunicazione destinati ad informare tempestivamente e con chiarezza i Clienti fruitori del servizio di trasporto pubblico.

### 1. Orari al Pubblico

Consultando il sito COLBUS è possibile individuare, oltre all'orario delle corse, le informazioni relative all'offerta tariffaria, all'elenco dei punti vendita, ai servizi minimi garantiti in caso di sciopero, ai giorni di sospensione totale dei servizi, al grafo delle autolinee di TPL, ai numeri telefonici con indicazione dei giorni e dell'orario del servizio informazioni e ai reclami, al trasporto disabili, al trasporto bagagli, al trasporto animali.

### 2. Ufficio Informazione

Il NUMERO VERDE 800-335850 è attivo 9 ore al giorno e 4 ore il sabato, con il seguente orario :  
da lunedì a venerdì - dalle ore 09.00 alle 18.00  
sabato - 9.00-13.00

## SITO INTERNET COLBUS

Il sito internet COLBUS, [www.colbus.it](http://www.colbus.it), contiene tutte le informazioni riguardanti i servizi TPL, gli orari (stampabili in diversi formati), le tariffe e le variazioni sul servizio, mediante la pubblicazione degli Avvisi al Pubblico.

## A BORDO DELL'AUTOBUS

Norme di viaggio, rete delle Autolinee di TPL.

## ALTRI CANALI

- Carta dei Servizi, disponibile presso le Sedi aziendali e distribuite presso le principali biglietterie.
- Avvisi al Pubblico, a bordo degli autobus, nelle paline principali, nei principali capilinea e sul sito internet aziendale.
- Orari in palina, con indicazione anche dei punti vendita più vicini e del grafo della linea con i punti di interscambio modale
- Diffusione orari tascabili nelle rivendite principali e

presso i Comuni

## CONDIZIONI DI VIAGGIO

### Doveri dei Clienti

I Clienti dei servizi di TPL sono tenuti a munirsi di **idoneo e valido titolo di viaggio**, a conservarlo per la durata del percorso fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di verifica e controlleria (art. 25, comma 1, della L.R. 42/98).

Tutti i titoli di viaggio sono validi solo dopo la convalida, da effettuarsi alle obliteratrici poste sugli autobus, prima di iniziare il viaggio o appena saliti a bordo.

Con **Delibera Regionale n. 245 del 19/12/01** e successive modifiche (attuativa dell'art.25 della L.R. 42/98) la Regione Toscana stabilisce gli **"ulteriori obblighi a cui devono attenersi gli utenti dei servizi di trasporto pubblico su gomma"**:

- Occupare un solo posto a sedere.
- Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati.
- Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto.
- Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi.
- Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza.
- Non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo.
- Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e il trasporto bagagli.
- Non fumare.
- Non gettare alcun oggetto dai veicoli.
- Essere provvisti, a bordo del mezzo, dell'abbonamento personale regolarmente validato, relativamente agli utenti in possesso di tale forma di titolo di viaggio.

La sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza degli obblighi di cui ai punti a)-j), in violazione del comma 2, sarà compresa tra € 10,00 e € 60,00 e potrà essere pagata nella **misura minima** di € 10,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 5 giorni successivi.

Per questa fattispecie di violazione, resta ferma la possibilità di pagamento in **misura ridotta**, ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000, pari alla quota fissa di € 20,00 da effettuarsi dopo il 5° giorno ed entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica, così

come previsto dall'art. 16 della Legge 689/1981 e secondo le modalità specificate nelle Avvertenze riportate sul retro del verbale.

I Clienti in possesso di tesserino di riconoscimento e/o di abbonamento personale (punto k), che non siano in grado di esibirlo all'atto del controllo, se entro i 5 giorni successivi all'accertamento o alla notifica si presenteranno agli uffici amministrativi dell'Azienda che ha emesso il verbale, con i suddetti documenti (abbonamento integro e convalidato in data ed ora anteriore a quella dell'accertamento e tesserino di riconoscimento valido), non saranno soggetti a sanzione amministrativa pecuniaria (L.R. 55/2004), ma al solo pagamento di € 5,00 per le spese amministrative (Avviso al pubblico ACV 162/10).

### CINTURE DI SICUREZZA

Dal 14 aprile 2006 è entrata in vigore la Direttiva 2003/20/CE relativa all'uso delle cinture di sicurezza a bordo degli autobus. La Direttiva prevede che quando i seggiolini siano dotati delle cinture di sicurezza le stesse devono essere sempre allacciate, fermo restando le esenzioni previste, pena incorrere nelle sanzioni per il non rispetto della norma.

### SANZIONI A CARICO DEI CLIENTI

Il sistema sanzionatorio a carico degli utenti è disciplinato dalla **Legge Regionale n° 42 del 31 luglio 1998 "Norme per il trasporto pubblico locale"** e dalla Legge Regionale n° 33 dell'8 Luglio 2003 "**Modifiche alla Legge Regionale n° 42/98**", in particolare dall'art. 25 inerente gli "**Obblighi degli utenti di servizi di trasporto pubblico e sanzioni**".

La sanzione amministrativa pecuniaria applicata agli utenti sprovvisti di titolo di viaggio, in violazione del comma 1, è compresa tra € 40,00 e € 240,00, oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito.

Il pagamento della sanzione accertata potrà essere effettuato nella **misura minima** di € 40,00 direttamente nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque entro i 5 giorni successivi.

Trascorso tale termine, resta ferma la possibilità di pagamento in **misura ridotta**, ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000 pari alla quota fissa di € 80,00 da effettuarsi dopo il 5° giorno ed entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica, così come previsto dall'art. 16 della Legge 689/1981.

Entro 30 giorni dalla data di notifica, il trasgressore potrà, ai sensi dell'art. 18 della Legge 689/1981, far

pervenire agli Uffici COLBUS, eventuali scritti difensivi e/o la richiesta di essere sentito oralmente.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o notifica, senza che sia avvenuto il pagamento o sia stato proposto il ricorso, si procederà all'ordinanza-ingiunzione maggiorata delle relative spese. Il trasgressore avrà 30 giorni di tempo dal ricevimento dell'ordinanza-ingiunzione per assolvere al pagamento della sanzione maggiorata secondo la normativa vigente.

Trascorso tale termine si procederà all'iscrizione a ruolo dei tributi delle sanzioni inavase, gravate dalle relative spese, presso l'esattoria comunale competente.

### DIRITTI DEI CLIENTI

I Clienti dei servizi di trasporto hanno i seguenti diritti:

1. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
2. all'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
3. alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
4. al rispetto degli orari in essere;
5. ad acquisire anche tramite un servizio di informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione del medesimo;
6. ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale di servizio;
7. alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
8. ad inoltrare i reclami;
9. ad esprimere giudizi e a proporre suggerimenti;
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;
11. al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo o di annullamento della corsa per cause imputabili direttamente all'Azienda, secondo quanto disposto all'art. 16 del Regolamento 9/R del 3/1/2005 approvato in attuazione dell'art. 23 comma 1 della L.R. 42/98.

### RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

A fronte di corse effettuate (arrivo a destinazione del Cliente) con oltre 30 minuti di ritardo o in caso di annullamento della corsa, per cause imputabili direttamente ad elementi organizzativi dell'Azienda, COLBUS provvederà al rimborso del titolo di viag-

gio, con le modalità seguenti:

**Biglietto di corsa semplice:** rimborso dell'importo facciale del titolo.

**Abbonamento settimanale:** rimborso del valore pari alla quota di abbonamento calcolata sull'importo facciale del titolo diviso per 7 (numero dei giorni settimanali in cui si può usufruire dell'abbonamento) e per 2 (numero minimo di corse mediamente usufruite al giorno).

**Abbonamento mensile/plurimensile:** rimborso del valore pari alla quota di abbonamento calcolata sull'importo facciale del titolo diviso per 1/3/12 a secondo del tipo di abbonamento mensile/trimestrale/ annuale e per 30 (numero dei giorni mensili in cui si può usufruire dell'abbonamento) e per 2 (numero minimo di corse mediamente

Per avere diritto al rimborso, il Cliente deve presentare personalmente o spedire, entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il ritardo, la domanda di rimborso con l'indicazione delle proprie generalità e con allegato il biglietto di corsa semplice o copia dell'abbonamento al seguente indirizzo: COLBUS-loc. Olmo 115/c Reggello

La Direzione aziendale dopo aver valutato ed accolto la richiesta di rimborso, rilascia al Cliente apposito modulo come Buono per richiedere l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio, presso la sede di COLBUS

## OGGETTI SMARRITI

COLBUS gestisce le attività di rinvenimento, deposito e consegna degli oggetti smarriti sugli autobus e nei locali aziendali frequentati dal pubblico.

Gli oggetti smarriti sono custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti (UOS) delle Aziende di COLBUS in base al luogo dove essi sono stati rinvenuti:

- UOS MAGHERINI           Tel.: 055/83.96.140
- UOS di AUTOLINEE  
TOSCANE                    Tel.: 055/84.90.505
- SAM                         Tel.: 055/80.48.16
- UOS di ALTERINI         Tel.: 055/86.91.29

Presso l'UOS si svolge anche l'attività di ricezione e di registrazione delle richieste di oggetti smarriti.

Il proprietario provvederà personalmente al ritiro dell'oggetto smarrito presso la Sede dell'azienda di riferimento.

Trascorso un mese dal ritrovamento senza riconsegna, COLBUS, in accordo alla normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927 - 931), recapiterà l'oggetto all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune territorialmente competente.

## RELAZIONI CON LA CLIENTELA

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

I rapporti con la Clientela sono tenuti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di COLBUS che svolge tutte le attività connesse alle occasioni di contatto dei Clienti - Utenti/Enti in merito all'organizzazione del servizio di Trasporto Pubblico di persone esercitato da COLBUS. In particolare l'URP ha il compito di gestire:

- A) il servizio informazioni
- B) i reclami, le segnalazioni e le osservazioni inoltrate all'Azienda.

### PROCEDURA DEI RECLAMI

L'URP raccoglie e gestisce l'insieme delle segnalazioni, delle osservazioni e dei reclami che possono essere inoltrati dal Cliente attraverso i seguenti canali: **I reclami possono essere inoltrati all'UFFICIO reclami della REGIONE TOSCANA al numero verde 800.570530** attivo con orario continuato da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

I reclami possono essere inoltrati all'Azienda attraverso l'apposito modulo " **reclami e segnalazioni**" scaricabile dal sito [www.colbus.it](http://www.colbus.it) oppure presso le sedi delle Aziende e le maggiori Rivendite:

- attraverso posta ordinaria all'indirizzo COLBUS – Loc. olmo 115/c REGGELLO
- via fax al numero 055/8666052
- via posta elettronica all' indirizzo : [servizioclienti@colbus.it](mailto:servizioclienti@colbus.it)
- telefonicamente chiamando al Numero Verde 800335850

In tutti i suddetti casi, l'URP attiva un'apposita procedura interna per la trattazione e la verifica della rilevazione registrata e provvede a trasmettere, entro il termine massimo fissato di 30 giorni, risposta scritta solo se in possesso dei dati anagrafici del soggetto proponente. L'URP provvederà comunque a fornire al Cliente risposta interlocutoria nel caso in cui la gestione del reclamo richiedesse un tempo maggiore di 30 giorni.

### PROCEDURE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE

Per esperire una eventuale procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il Cliente può rivolgersi al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la Clientela e Colbus. Per ricorrere invece all'autorità giudiziaria, il Cliente può rivolgersi direttamente al Giudice di Pace o al tribunale competente secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

## NUMERO VERDE DELLA REGIONE TOSCANA

Per la gestione dei reclami, la Regione Toscana ha istituito il seguente Numero Verde, attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 18.00.



## GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

COLBUS continua a promuovere l'erogazione dei servizi, garantendo e migliorando ulteriormente i seguenti aspetti:

- offerta Km
- livello qualitativo in termini di affidabilità, comfort ed accessibilità
- sviluppo dell'intermodalità tra ferro e gomma
- attenzione alla crescente vocazione turistica e ricettiva di tutto il bacino

## FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Per quantificare la qualità del servizio svolto da COLBUS, proponiamo 11 macro fattori descritti da uno o più **indicatori di qualità** attraverso valori attribuiti al **RISULTATO 2021, RIGUARDO AGLI OBIETTIVI 2022**.

Tutti i dati sono riferiti complessivamente alle 4 Aziende che svolgono l'attività di TPL nell'ambito del Lotto Debole. Gli aspetti relativi ai macro-fattori sono descritti quantitativamente e qualitativamente sotto 2 profili:

- **Qualità erogata (servizio offerto)**
- **Qualità percepita (la soddisfazione dei Clienti)**

## INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Allo scopo di monitorare la qualità del servizio offerto, Colbus nel corso dei mesi Novembre e Dicembre 2021, ha effettuato indagini di customer satisfaction, mediante interviste telefoniche e questionari in autocompilazione diffusi tra gli users abituali e saltuari, coinvolgendo in modo particolare gli Enti locali. **L'eventuale riduzione di alcuni indici sono dovuti esclusivamente agli effetti della pandemia e alle relative ordinanze regionali e nazionali.**

## SICUREZZA

### Incidentalità

	Standard	Standard obiettivo
n. sinistri / 100.000 km di servizio	0,8 passivi	0,8 passivi

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### Vetustà dei mezzi

	Standard	Standard obiettivo
N° mezzi tra 0 e 3 anni	34	43
N° mezzi tra 4 e 8 anni	17	18
N° mezzi tra 9 e 15 anni	6	5
N° mezzi con oltre 15 anni	20	13

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**87% soddisfazione del Fattore Sicurezza** Sondaggio customer 2021

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

### Regolarità del servizio

	Standard	Standard obiettivo
- % km svolti/ km programmati	96%	100,0%

*Modalità di rilevazione: base dati diario reg.*

Mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7-9	5	7
---------------------------------------------------	---	---

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

### Puntualità

	Standard	Standard obiettivo
Nr. Corse in ritardo arrivo/ Nr.totale corse:		
corse in ritardo tra 5' e '15	0,30%	0,20%
corse in ritardo tra 15' e '30	0,20%	0,10%
corse con ritardo >30'	0,00%	0,00%

*Modalità di rilevazione: rilievi aziendali*

**98,6% soddisfazione del Fattore Regolarità** Sondaggio customer 2021

**PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI**
**Pulizia ordinaria bus**

	Standard	Standard obiettivo
Frequenza - pulizia ordinaria interna - rimozione polveri e rifiuti fra sedili e pavimento	1 volta al giorno	1 volta al giorno
frequenza, oltre gli interventi giornalieri, pulizia esterna - passaggio autolavaggio	15 giorni	15 giorni

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Pulizia straordinaria bus**

	Standard	Standard obiettivo
frequenza media in giorni	15 giorni	15 giorni

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

97% soddisfazione del Fattore Pulizia Sondaggio customer 2021

**CONFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO**
**Climatizzazione**

	Standard	Standard obiettivo
- n. bus climatizzati/ n. totale bus	77/77	81/81

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale + monitoraggio*

**Distanza fra fermate**

	Standard	Standard obiettivo
m. distanza media fra le fermate	899,87	899,87

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

96% soddisfazione del Fattore Comfort Sondaggio customer 2021

**SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE AUTOSTAZIONI**
**Dispositivi specifici**

	Standard	Standard obiettivo
n° autobus con annuncio di fermata/tot.autobus	31 su 77	41 su 81
n° autobus con radio/totale autobus	77 su 77	81 su 81
n° mezzi con avm/totale mezzi	20 su 77	65 su 81

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

90% soddisfazione del Fattore Servizi aggiuntivi a bordo e nelle autostazioni Sondaggio customer 2021

**SERVIZI PRM**
**Servizi specifici mezzi attrezzati**

	Standard	Standard obiettivo
n° autobus con pedana/totale autobus	31 su 75	46 su 81

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Mezzi attrezzati**

	Standard	Standard obiettivo
n° autobus con ausili per non vedenti/totale autobus	27 su 75	42 su 81

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

82,6% soddisfazione del Fattore PRM Sondaggio customer 2021

**INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**
**Diffusione orari e dispositivi**

	Standard	Standard obiettivo
copie orario e cartine diffuse annualmente	650	500
presenza orari sul sito internet	si	si

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Sito internet**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

presenza sito internet si si

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Servizio informazioni telefonico**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

orario del servizio lun/ven 9,00/18,00 lun/ven 9,00/18,00  
 informazioni (n°verde) sab 9,00/13,00 sab 9,00/13,00

*Modalità di rilevazione: Contratto*

**Orario in palina**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

paline con orario /totale paline 100% 100%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Tempestività**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

avvisi al pubblico variazioni programmate del servizio 85% 90%  
 con almeno 7 gg di preavviso

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Segnalazioni emergenze**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

mezzi con dispositivi emergenza a bordo 100% 100%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

98% soddisfazione del Fattore Informazioni alla clientela Sondaggio customer 2021

**ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE**

**Correttezza e cortesia**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

% reclami su comportamento/numero totale reclami 0,0% 0,0%

*Modalità di rilevazione: Numero verde regione e reclami aziende*

**Riconoscibilità**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

- % personale dotato di cartellino/totale personale 100% 100%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

97% soddisfazione del Fattore Aspetti Relazionali Sondaggio customer 2021

**LIVELLO SERVIZIO COMMERCIALE E FRONT-OFFICE**

**Punti vendita sul territorio**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

N° punti vendita /estensione rete 1 ogni 8 km 1 ogni 5 km

punti vendita/comuni serviti 5 per ogni Comune 6 per ogni Comune

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Emettitrici automatiche**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

punti vendita con biglietteria automatica/n° punti vendita 0,00% 0,00%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Vendita biglietti a bordo**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

corse con vendita a bordo/ totale corse 100,00% 100,00%

*Modalità di rilevazione: base dati aziendale*

**Tempi di attesa risposta a reclami**

	Standard	Standard obiettivo
gg. tempo massimo di risposta a reclami	10	10

*Modalità di rilevazione:* Monitoraggio su reclami numero verde e reclami aziendali

97,5% soddisfazione del Fattore Livello Servizio Commerciale e Front Office *Sondaggio customer 2021*

**INTEGRAZIONE MODALE**

**Coincidenze**

	Standard	Standard obiettivo
--	----------	--------------------

n° punti di fermata attrezzati per l'intermodalità/ n° totale punti di fermata	0,40%	0,70%
--------------------------------------------------------------------------------	-------	-------

n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	10,0%	12,0%
-----------------------------------------------------------	-------	-------

*Modalità di rilevazione:* base dati aziendale

96% soddisfazione del Fattore Intermodalità *Sondaggio customer 2021*

**ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

**Dispositivi**

	Standard	Standard obiettivo
mezzi con motore Euro 0	0	0
mezzi con motore Euro 1	1	0
mezzi con motore Euro 2	3	0
mezzi con motore Euro 3	12	8
mezzi con motore Euro 4	6	5
mezzi con motore Euro 5	4	2
mezzi con motore Euro 6	49	66
mezzi metano/totale mezzi	0	0
mezzi elettrici/totale mezzi	0	0

*Modalità di rilevazione:* base dati aziendale

97% soddisfazione del Fattore Attenzione all'ambiente *Sondaggio customer 2021*



## CERTIFICAZIONI ISO 9001:2015 - SA 8000 - ISO 14001

In base a quanto previsto dal Contratto di servizio stipulato da colbus con la Città Metropolitana di Firenze, **tutte le Società costituenti Colbus sono in possesso delle Certificazioni:**



Sistema Qualità ISO 9001:2015  
Sicurezza SA8000

Sistema Ambientale ISO 14001:2015



## TARIFFARIO COLBUS

### Biglietto corsa semplice:

da 0 – a 10 Km € 1,30  
da 10,1 – a 20 Km € 2,30  
da 20,1 – a 30 Km € 2,80

### Abbonamento Settimanale:

da 0 – a 10 Km € 12,00  
da 10,1 – a 20 Km € 17,00  
da 20,1 – a 30 Km € 20,00

### Abbonamento Mensile Ordinario:

da 0 – a 10 Km € 28,00  
da 10,1 – a 20 Km € 35,50  
da 20,1 – a 30 Km € 44,50

### Abbonamento Trimestrale Ordinario:

da 0 – a 10 Km € 72,00  
da 10,1 – a 20 Km € 91,00  
da 20,1 – a 30 Km € 112,00

### Abbonamento Annuale Ordinario:

da 0 – a 10 Km € 238,00  
da 10,1 – a 20 Km € 302,00  
da 20,1 – a 30 Km € 378,00

### Abbonamento Annuale STUDENTI:

da 0 – a 10 Km € 207,00  
da 10,1 – a 20 Km € 265,00  
da 20,1 – a 30 Km € 310,00

### TITOLI DI VIAGGIO PER CIRCOLARI

corsa semplice Circolare flat € 1,30  
Multi corsa flat € 3,50  
Abbonamento mensile circolare flat € 28,00  
Giornaliero circolare flat € 5,00

Ogni abbonamento deve obbligatoriamente essere associato ad una tessera di riconoscimento. Questa può essere richiesta presso le rivendite al costo di euro 5,00.





**ColBUS**  
MUGELLO | ALTO MUGELLO | VALDISEVE | VALDARNO