

# PISA MOVER



carta dei servizi

**1**

**PRESENTAZIONE  
DELLA CARTA**

**2**

**IL SISTEMA  
REGIONALE DEL  
SERVIZIO DI  
TRASPORTO  
PUBBLICO LOCALE**

**3**

**DESCRIZIONE  
DELL'AZIENDA**

**4**

**L'OFFERTA  
COMMERCIALE**

**5**

**LE CONDIZIONI  
DI VIAGGIO**

**6**

**RELAZIONI CON LA  
CLIENTELA**

**7**

**GLI IMPEGNI  
DELL'AZIENDA**

**PISAMOVER**

carta dei servizi

INDICE

Premessa	pag. 3	Parte quinta - Le condizioni di viaggio	pag. 18
Parte prima - Presentazione della Carta	pag. 4	5.1 I doveri dei clienti	
1.1 Riferimenti normativi e definizioni		5.2 Sanzioni a carico dei clienti	
1.1.1 <i>Riferimenti normativi</i>		5.3 I diritti dei clienti	
1.1.2 <i>Definizioni</i>		5.4 Informazioni a terra ed a bordo	
1.2 I principi ispiratori della carta		5.5 Oggetti smarriti	
1.2.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità</i>		5.6 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	
1.2.2 <i>Continuità</i>		Parte sesta - Relazioni con la clientela	pag. 22
1.2.3 <i>Trasparenza e partecipazione</i>		6.1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico	
1.2.4 <i>Efficienza ed efficacia</i>		6.2 Servizio telefonico	
1.2.5 <i>Rispetto ambientale</i>		6.3 Il sito web	
1.3 La finalità della carta		6.4 Addetti a contatto con il pubblico	
1.4 Associazioni degli utenti e consumatori		6.5 Procedura dei reclami	
Parte seconda - Il sistema regionale del servizio di trasporto pubblico locale	pag. 7	Parte Settima - Gli impegni dell'Azienda	pag. 24
2.1 Il sistema regionale del trasporto pubblico locale		7.1 Gli standard di qualità del servizio	
2.2 Impatto sul sistema di trasporto pubblico locale del Comune di Pisa		7.2 L'indagine di <i>customer satisfaction</i>	
Parte terza - Descrizione dell'Azienda	pag. 12	7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	
3.1 L'Azienda		7.3.1 <i>Versione integrale della carta dei servizi</i>	
3.2 Il servizio di trasporto pubblico effettuato		7.3.2 <i>Versione ridotta della carta dei servizi</i>	
3.3 Settori operativi e personale addetto		7.4 Le certificazioni	
3.4 Logistica aziendale		7.5 Efficienza dei mezzi e degli impianti accessori	
Parte quarta - L'offerta commerciale	pag. 15	7.6 La pulizia	
4.1 I servizi di trasporto offerti		7.7 Servizi per i viaggiatori diversamente abili	
4.2 Servizi a prenotazione		7.8 La tutela dei clienti	
4.3 Estratto del sistema tariffario		7.8.1 <i>Copertura assicurativa</i>	
4.4 Acquisto titoli di viaggio		7.8.2 <i>Il rimborso</i>	
4.5 Condizioni e tariffe per il trasporto bagagli		7.9 Normativa per la tutela della Privacy	
4.6 Condizioni e tariffe per il trasporto di animali		7.10 L'Osservatorio aziendale della Qualità	
4.7 Condizioni e tariffe per il trasporto di bambini			
4.8 Condizioni per il trasporto di sostanze pericolose o nocive			
4.9 Servizio informazioni			

## PREMESSA

Pisamover S.p.A. è la società concessionaria incaricata della progettazione, realizzazione e gestione del Servizio di Collegamento denominato people mover tra l'Aeroporto Galileo Galilei e la Stazione di Pisa Centrale, con la previsione di una fermata in corrispondenza dei Parcheggi Scambiatori di Via Aurelia e Via di Goletta - anch'essi gestiti dalla società - e connessi alla viabilità locale, opportunamente integrata.

Il servizio di gestione operativa del Servizio di Collegamento è stato affidato da Pisamover S.p.A. a Pisamover Gestioni.

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che stabilisce sia gli impegni dell'Azienda erogatrice del Servizio di Collegamento, sia i diritti dei clienti che ne usufruiscono, con la garanzia del rispetto degli standard di qualità stabiliti e conformemente al principio di trasparenza.

La Carta dei Servizi costituisce per l'utenza un indispensabile strumento di conoscenza, di dialogo e di partecipazione. Nell'ambito di tale documento le prestazioni del servizio vengono misurate attraverso alcuni fattori di qualità particolarmente significativi per la clientela, quali l'affidabilità del servizio, il confort, la pulizia, le informazioni e l'accesso al servizio, i reclami e le richieste di indennizzo. Attraverso un meccanismo di indagini di customer satisfaction è, inoltre, misurato periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza che può quindi giudicare l'efficacia del servizio offerto, fornendo, al contempo, suggerimenti utili.

I clienti del Servizio di Collegamento sono chiamati a contribuire affinché il servizio si possa svolgere nelle condizioni di massima sicurezza e puntualità e quindi sono tenuti ad osservare le prescrizioni contenute nella presente Carta dei Servizi e nelle Condizioni Generali di Trasporto, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del Servizio stesso emanate dall'Azienda e dal suo personale.

La Carta dei Servizi è articolata nei seguenti Capitoli:

Parte prima - Presentazione della Carta

Parte seconda - Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

Parte terza - Descrizione dell'Azienda

Parte quarta - L'offerta commerciale

Parte quinta - Le condizioni di viaggio

Parte sesta - Relazioni con l'utenza

Parte settima - Gli impegni dell'Azienda.

# 1

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### 1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

#### 1.1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"*;
- D.P.C.M. 30 dicembre 1998 *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"*;
- Legge Regione Toscana 31 luglio 1998, n. 42 *"Norme per il trasporto pubblico locale"*, che, all'articolo 26, stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dalla Giunta Regionale;
- D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 *"Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"*, che, all'art. 101, prevede che per l'erogazione dei servizi pubblici lo Stato e le Regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, garantiscono i diritti degli utenti attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa in materia, nel rispetto di standard di qualità predefiniti e resi pubblici, se del caso, mediante l'adozione, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, di apposite carte dei servizi;
- Deliberazione del Consiglio regionale 19 dicembre 2001, n. 246 come modificata dalla Deliberazione 26 marzo 2002, n. 55 *"Schema tipo della carta dei servizi dei trasporti. L.R. 31.7.98, n. 42, art. 26"*;
- Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della

Legge Regione Toscana 31 luglio 1998, n. 42 e successive modifiche: *"Trasporto pubblico locale con mezzi a guida vincolata diversi da quelli ferroviari"*, emanato con D.P.G.R. n. 70/R del 9 luglio 2009;

#### 1.1.2 Definizioni

- *"Azienda"*: Pisamover S.p.A.;
- *"Carta dei Servizi"*: il presente documento e le successive modifiche/integrazioni dello stesso;
- *"Cliente"*: chi usufruisce del Servizio di Collegamento;
- *"Condizioni Generali di Trasporto"*: l'insieme dei termini, condizioni e prescrizioni contenute nel presente documento e che regolamentano le operazioni e le modalità di accesso e d'uso del Servizio di Collegamento, stabilendo obblighi e responsabilità dell'Azienda e del Cliente;
- *"Contratto"*: il contratto di trasporto tra il Cliente e l'Azienda stipulato con l'acquisto del titolo di viaggio e perfezionato con l'ingresso nell'infrastruttura;
- *"Mezzi"*: veicoli funiviari della categoria people mover utilizzati nel Servizio di Collegamento gestito dall'Azienda;
- *"Prezzo"*: il corrispettivo pagato dal Cliente per acquistare il titolo di viaggio;
- *"Profilo cliente"*: identifica la categoria di appartenenza;
- *"Servizio"*: il servizio di collegamento gestito dall'Azienda e denominato *people mover* tra l'Aeroporto Galileo Galilei e la Stazione di Pisa Centrale, con la previsione di una fermata in corrispondenza dei Parcheggi Scambiatori di Via Aurelia e Via di Goletta -

- anch'essi gestiti dalla società - e connessi alla viabilità locale;
- "Titolo di viaggio": documento da validare, con il quale viene stipulato il contratto di trasporto tra il Cliente e il vettore;
  - "TPL": il Trasporto Pubblico Locale;
  - "Validazione": l'atto del validare il titolo di viaggio sull'apposita apparecchiatura, per acquisire il diritto ad iniziare il viaggio;
  - "Viaggio": itinerario percorso dal Cliente, usufruendo del Servizio effettuato dall'Azienda.

## 1.2 I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

### 1.2.1 Eguaglianza ed imparzialità

L'Azienda 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, garantendo parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'Azienda si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni indicate nella presente Carta.

### 1.2.2 Continuità

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario di apertura e chiusura pubblicato e diffuso, riducendo al minimo la durata di eventuali interruzioni, in conformità agli indicatori di cui al successivo punto 7.1.

L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata dell'orario di apertura e chiusura, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate.

In caso di interruzione del Servizio per motivi tecnici, l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del Servizio stesso. Interruzioni programmate del Servizio, preventivamente comunicate sul sito internet aziendale e pubblicizzate mediante affissione di apposito materiale informativo negli appositi spazi all'interno di stazioni/fermata intermedia, comporteranno l'attivazione del previsto servizio sostitutivo.

In caso di sciopero, l'Azienda si impegna a dare tempestiva comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

### 1.2.3 Trasparenza e partecipazione

L'Azienda assicura l'informazione agli utenti secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta.

L'Azienda ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico per la cura delle relazioni con Clienti e cittadini e mette a disposizione diversi canali di comunicazione, tra i quali un numero telefonico, la posta ordinaria, la posta elettronica ed il sito internet aziendale.

L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti 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.

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.

### 1.2.4 Efficienza ed efficacia

L'Azienda si impegna ad offrire un Servizio adeguato alle esigenze dei Clienti, nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima.

L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione del Servizio.

### 1.2.5 Rispetto ambientale

L'Azienda si impegna per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni orientate al rispetto ambientale, attraverso una strategia incentrata sui principi dello sviluppo sostenibile.

### 1.3 LA FINALITÀ DELLA CARTA

Per i Clienti la Carta rappresenta:

- a) uno strumento di conoscenza in quanto:
  - fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale e locale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui i Clienti possono 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 dei Servizi, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;
- b) uno strumento di partecipazione in quanto:
  - mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'Azienda ed i Clienti;
  - garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del Servizio percepito dai Clienti;
- c) 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 in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

### 1.4 ASSOCIAZIONI DEGLI UTENTI E CONSUMATORI

Elenco delle Associazioni degli utenti e consumatori accreditate ai sensi dell'articolo 3 della L.R. 20 febbraio 2008 n. 9 – aggiornamento annuale 2016 (D.D. 9671/2016). Alla data del 1° settembre 2016 risultano iscritte nell'elenco di cui all'art. 4 della L.R. n. 9/2008 le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

- ACiC TOSCANA, sede regionale, Via Carriona 44 Carrara, CAP 54033, tel. 0585 72110/0585 091548;
- ADICONSUM TOSCANA, Via Carlo del Prete 135 Firenze, CAP 50127, tel. 055 3269042;
- ADOC TOSCANA, sede regionale, Via Corcos 15 Firenze, CAP 50142, tel. 055 7325586;
- FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA, sede regionale, Via A. Tavanti 3 Firenze, CAP 50134, tel. 055 217195;
- LEGA CONSUMATORI TOSCANA, sede regionale, Via F. da Buti 20/8 Pisa, CAP 56125, tel. 3276722188;
- CONFFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA, sede regionale, Via Ronchi 24 Grosseto, CAP 58100, tel. 0564 418276;
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, sede regionale, Via Mattioli 8A Siena, CAP 53100, tel. 0577 286600;
- ADUSBEP TOSCANA ONLUS, Via Montebello 76 Firenze, CAP 50123, tel. 055 361935;
- MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA, sede regionale via I. Nievo 32 Livorno, CAP 57121, tel. 0586 375639;
- CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS, 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, Via Puccini 42 Pistoia, CAP 51100, tel. 0573 26682;
- AECITOSCANA, sede regionale, Via R. Sanzio 5 Empoli, CAP 50053, tel. 0571 700045.





SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI  
PERSONE – ANNO 2017

KM FERRO	22.833.212
KM RETE FERRO	1.563
KM GOMMA	109.303.613
KM RETE GOMMA	24.274
NM NAVE	245.147
NM LINEE NAUTICHE	206,6
KM TRAMVIA	1.230.146
KM RETE TRAMVIA	14,807
KM RETE PEOPLE MOVER	1,760

PASSEGGERI GOMMA

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	22.588.847
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	26.053.252
Passeggeri annui trasportati:	195.002.222

PASSEGGERI FERRO

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	321.587
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	321.586
Passeggeri annui trasportati:	70.769.817

PASSEGGERI NAVE

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	36.874
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	22.205
Passeggeri annui trasportati:	1.492.219

PASSEGGERI TRAMVIA

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	801.094 posti-km – 108.256 posti-corsa
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	1.070.810 posti-km – 144.704 posti-corsa
Passeggeri trasportati:	14.087.000

PASSEGGERI PEOPLE MOVER

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale:	107 posti per navetta e per corsa
Passeggeri trasportati:	689.769

PERSONALE GOMMA Settore

Amministrazione:	719
Manutenzione:	349
Movimento:	4.295
Totale:	5.435

PERSONALE FERRO Settore

Amministrazione:	78
Manutenzione:	342
Movimento:	1.369
Totale:	1.789

PERSONALE NAVE Settore

Amministrazione:	26
Naviganti:	232
Totale:	258

PERSONALE TRAMVIA Settore

Amministrazione:	8
Manutenzione:	16
Movimento:	60
Totale:	84

PERSONALE PEOPLE MOVER

Amministrazione:	7
Manutenzione:	9
Movimento:	14
Totale:	30

SOGGETTI GESTORI (AZIENDE): 16

Compenso da Reg. Toscana – FERRO	euro 272.697.414
Compenso da Reg. Toscana – FERRO (manut.)	euro 950.507
Compenso da Reg. Toscana – GOMMA	euro 212.805.023
Compenso da EE.LL – GOMMA	euro 54.179.062
Compenso da Reg. Toscana – NAVE	euro 14.991.095
Compenso da Reg. Toscana -TRAMVIA	euro 7.300.973
Compenso da Reg. Toscana -PEOPLE MOVER	euro 718.119

ABITANTI TOSCANA: 3.742.437 al 1° gennaio 2017

- I servizi sopra indicati sono offerti da:

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
(ONE scarl) CTT Nord - Massa Carrara	Via Catagnina ang Via Lottizzazione 54100 Massa (MS)	Tel. 0585 282802 Fax 0585 282879	Tel. 0585 282802 urp. massacarrara@cttnord.it	800 223010	www.massa-carrara.cttnord.it
(ONE scarl) VAIBUS	Viale Loporini, 895 55100 Lucca	Tel. 0583 083130 Fax 0583 083160	Fax 0583 541240 urp. lucca@cttnord.it	800 602525	www.lucca.cttnord.it
(ONE scarl) CPT	Via Bellatalla, 1 56121 Pisa	Tel. 050 884111 Fax 050 884284	Tel. 050 5205133 urp. pisa@cttnord.it Call center 199120150 a pagamento		www.pisa.cttnord.it
(ONE scarl) CTT Nord - Livorno	Via P. Impastato, 7 57124 Livorno	Tel. 0586 377111 Fax 0586 377155	Urp Tel. 0586 376950 urp.livorno@cttnord.it	800 317709	www.livorno.cttnord.it
(ONE scarl) TIEMME S.p.A. -Piombino-	Tiemme Piombino Via L. Da Vinci, 13 57025 Piombino (LI)	Tel. 0565 260111 Fax 0565 34388	Tel. 800922984 n. verde da fisso Tel. 199 168182 da cellulare Fax 0565 34388 urp.piombino@tiemmespa.it	800922984 da fisso	www.tiemmespa.it
(ONE scarl) TIEMME S.p.A. -Grosseto-	Tiemme Grosseto Via Topazio, 12 58100 Grosseto	Tel. 0564 475111 Fax 0564 456754	tel 800 922984 n.verde da fisso tel 199 168182 da cellulare fax 0564 456754 urp.grosseto@tiemmespa.it	800922984 da rete fissa	www.tiemmespa.it
(ONE scarl) BLUBUS S.C.a R.L.	Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia	Tel. 0573 3630 Fax 0573 364266	informazioni: tel 0573 363243\0572 911781 URP: n.clienti 848800730 a pagamento Fax 0573 364266 info@blubus.it		www.blubus.it
(ONE scarl) CAP SCARL	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038 segreteria@capautolinee.it	Ufficio URP P.zza Duomo 17 59100 Prato Tel. 0574 608256 Fax 0574 21038 urp@capautolinee.it		www.capautolinee.it
(ONE scarl) SIENA MOBILITA' S.C.a R.L.	S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti - 53100 Siena	Tel. 0577 204111 Fax 0577 223896	Tel. 800922984 n verde da rete fissa tel 199 168182 da cellulare Fax. 0577 223896 info@sienamobilita.it	800922844 da rete fissa	www.sienamobilita.it

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
(ONE scarl) ETRURIA MOBILITA' S.C.a R.L.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel. 0575 39881 Fax 0575 28414	Ticket Point piazza Repubblica 1 Arezzo -Tel. 800922984 gratuito da fisso Tel.199168182 da cell a pagamento fax: 0575 324801 mail: reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 922984 da rete fissa	www.etruriamobilita.it
(ONE scarl) ATAF & LI-NEA Scarl.	Viale dei Mille, 115 50131 Firenze	tel. 055 56501 fax 055 5650209	tel: 800 424500 (n. verde da fisso) 199 104245 (da cellulare a pagamento) segreteria @ataf.fi. it	800 424500 da fisso	www.ataf.net www.ataf-linea.it
(ONE scarl) AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze	Tel. 055 47821 Fax 055 4782253	Numero Verde 800 373760 Fax 055 5650209 clienti. firenze@fsbusitalia.it	800 373760	www.amvbus.it
(ONE scarl) AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze	Tel. 055 47821 Fax 055 4782253	Numero Verde 800 373760 Fax 055 5650209 clienti. firenze@fsbusitalia.it	800 373760	www.acvbus.it
(ONE scarl) PIU'BUS SCARL	Piazza Duomo 18 -59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	Ufficio URP tel 0571 74194 (Empoli) urp@piubus.it		www.piubus.it
COLBUS	Loc. Olmo 115/c Reggello (FI)	Tel. 055 2353953 direzione. toscana@trenitalia.it	Numero Verde 800335850 - email: servizioclienti@colbus.it; info@colbus.it	800335850	www.colbus.it
TRENITALIA S.p.A.	Direzione Regionale Toscana Viale Spartaco Lavagnini 58 50129 Firenze	Fax 055 2353953 direzione. toscana@trenitalia.it	Per irregolarità di viaggio (multe, ecc) email: vertenze.drt@trenitalia.it Per rimborsi email: rimborsi.drt@trenitalia.it per informazione sui bonus email: bonus.drt@trenitalia.it Call Center: 892021 per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni 199892021 per informazioni e assistenza 06 30004 per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazione ordinaria		www.trenitalia.com

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
Trasporto Ferroviario Toscano TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel: 0575 39881 Fax: 0575 28414 (via Monaco,37) 0575 292981 (via Concini 2)	Ticket Point piazza Repubblica 1 Arezzo Tel. 800922984 gratuito da fisso Tel.199168182 da cell a pagamento reclami.aretzo@tiemmespa.it	800922984 gratuito da fisso	www.trtoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A Toremar	Piazzale dei Marmi 12 - 57123 Livorno	fax 0586-224624	Call Center: tel.199117733 e-mail callcenter@toremar.it - URP: e-mail urp@toremar.it		www.toremar.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 Salaria 1039 Roma	Tel. 06 883341 Fax. 06 88334590	URP Via delle Colombaie snc Pisa (Parcheggio Aurelia) Tel. 050 500909 e-mail: info@pisa-mover.com		www.pisa-mover.com

## 2.2 IMPATTO SUL SISTEMA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL COMUNE DI PISA

Il nuovo Sistema di Collegamento si inserisce all'interno di una strategia trasportistica volta a migliorare i servizi per l'utenza riducendo al contempo l'inquinamento ambientale.

La realizzazione dei Parcheggi Scambiatori di Pisa Sud (1330 posti auto) serviti da un sistema di trasporto pubblico ad alta frequenza ha lo scopo di ridurre l'accesso dei mezzi privati in città sia da sud (Livorno) che da est (Firenze), a beneficio sia degli utenti che della viabilità cittadina, riducendo sensibilmente il carico sulle arterie principali di ingresso alla città. Il sistema integrato Park Scambiatori – People Mover si colloca in un progetto più ampio e non conclusivo con l'entrata in funzione del "Sistema", mirato a costituire e concretizzare un concetto di intermodalità tra Ferro-Gomma-Aria, potendo essere assimilato ad un vero e proprio Link tra i due hub principali della Città di Pisa.

Questo Link, in linea con l'analisi trasportistica alla base del progetto di finanziamento pubblico approvato dalla Commissione Europea, ha evidenziato che con l'introduzione del People Mover si trasferiranno da gomma a rotaia circa 1.000.000 di utenti l'anno (20% del totale), riducendo significativamente l'uso della gomma ed il conseguente inquinamento atmosferico e acustico, il tutto a vantaggio sia dell'ambiente che degli utenti che potranno contare su di un sistema integrato ed efficiente.

Altro aspetto importante è la vicinanza tra la "fermata stazione FS" e la sede della Sesta Porta da cui è possibile usufruire del servizio di trasporto pubblico locale e quindi garantire agli utenti la piena mobilità e godibilità della Città oltre che in un prossimo futuro di utilizzare il nuovo collegamento con Cisanello, in sede riservata, cambiano radicalmente l'accesso da sud e da est alla città.

Sarà possibile andare in Centro e all'Ospedale di Cisanello lasciando l'auto al parcheggio scambiatore attraverso un sistema di mezzi pubblici ad alta efficienza ed alta frequenza.

# 3

## DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

### 3.1 L'AZIENDA

Pisamover S.p.A. è la società concessionaria incaricata, a seguito di esperimento di procedura ad evidenza pubblica, della progettazione, realizzazione e gestione del Servizio di Collegamento denominato people mover tra l'Aeroporto Galileo Galilei e la Stazione di Pisa Centrale, con la previsione di una fermata in corrispondenza dei Parcheggi Scambiatori di Via Aurelia e Via di Goletta - anch'essi gestiti dalla società - e connessi alla viabilità locale, opportunamente integrata.

Il servizio di gestione operativa del Servizio di Collegamento è stato affidato da Pisamover S.p.A. a Pisamover Gestioni.

Gli organi di Pisamover S.p.A. sono l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente, che ne è il legale rappresentante. La sede legale di Pisamover S.p.A. è in Roma via Salaria n. 1039 – cap. 00138 - telefono 06 883341; fax 06 88334590; indirizzo di posta elettronica [pisamover@legalmail.it](mailto:pisamover@legalmail.it).

Il sito web è [www.pisa-mover.com](http://www.pisa-mover.com)

Uffici operativi in Via delle Colombaie s.n.c, 56121 Pisa.

### 3.2 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO EFFETTUATO

L'Azienda gestisce il Sistema di Collegamento denominato people mover tra l'Aeroporto Galileo Galilei e la Sta-

zione di Pisa Centrale unitamente ai Parcheggi Scambiatori di Via Aurelia e Via di Goletta, secondo le modalità e alle condizioni indicate nella presente Carta dei Servizi.

Si tratta di un sistema di trasporto pubblico innovativo che rientra nella tipologia APM (*Automated People Mover*) con trazione a fune, con vetture senza conducente, guidate e controllate da un posto di comando centralizzato.

- Area servita: collegamento tra l'Aeroporto Galileo Galilei e la Stazione di Pisa Centrale
- Lunghezza del tracciato 1.760 m
- Convogli in esercizio 2
- Capacità di ciascun convoglio 107 passeggeri (densità di calcolo 3 passeggeri/mq), di cui:
  - 24 posti a sedere
  - 1 postazione disabile
  - 1 postazione per bicicletta
- Velocità massima 11 m/s (40 km/h)
- Tempo di corsa 5 minuti (inclusa la sosta c/o stazione intermedia)
- Potenzialità di trasporto 1.134 persone/ora/direzione (densità di calcolo 3 passeggeri/mq)

I mezzi collegano l'Aeroporto Galileo Galilei e la Stazione di Pisa Centrale, con una fermata intermedia all'altezza dei Parcheggi Scambiatori di Via Aurelia e Via di Goletta.

Ogni convoglio è costituito da 3 vetture intercomunicanti ed è collegato a un proprio anello di fune traente, funzionante a "va e vieni" tra le stazioni terminali. Entrambi i convogli viaggiano su un'unica via di corsa, che si raddoppia in corrispondenza della stazione intermedia per

consentire l'incrocio delle vetture in completa sicurezza.

Il funzionamento dell'impianto è garantito in modo totalmente automatico, sotto la supervisione dell'operatore posizionato nel Posto di Comando Centrale, dal quale l'impianto può essere gestito con diverse modalità operative e in completa flessibilità.

In aggiunta ai dispositivi atti a garantire il funzionamento in sicurezza del Sistema di Collegamento (impianto video e citofonico a bordo dei veicoli in costante collegamento con la centrale di controllo, telecamere di sorveglianza sul fronte dei veicoli di testa per consentire la visualizzazione della via di corsa, controllo visivo delle porte d'imbarco in stazione e a bordo dei veicoli), i convogli sono equipaggiati con schermi al led che forniscono informazioni di servizio e gli orari di aerei e treni.

Particolare attenzione è stata dedicata al risparmio energetico e all'utilizzo delle fonti rinnovabili al fine di rispettare l'ambiente e ottimizzare i costi di esercizio. Le opere afferenti al Sistema di Collegamento non sono, pertanto, caratterizzate da emissioni di inquinanti in atmosfera in quanto gli impianti sono alimentati a corrente elettrica. Si assicura inoltre il rispetto delle immissioni sonore per tutti i ricettori, sia per il periodo diurno che notturno, secondo i limiti di legge vigenti imposti dalla classificazione acustica comunale di Pisa.

Per quanto riguarda le tre stazioni e i parcheggi si riportano di seguito le principali caratteristiche:

- la Fermata Stazione FS/Pisa Centro è situata sul bordo sud del sedime della stazione in corrispondenza del binario numero 14. Vi si accede dalla stazione tramite le rampe, la scala e l'ascensore dal sottopassaggio che giunge alla piattaforma del binario 14 e tramite il sottopassaggio che risale sul 6° marciapiede e con il nuovo attraversamento pedonale in superficie permette di raggiungere la fermata del Sistema di Collegamento; dall'esterno l'accesso avviene direttamente da via Quarantola nel quartiere di San Giusto. Un adeguato sistema di segnaletica guiderà i viaggiatori e indicherà il nuovo Sistema di Collegamento e i suoi percorsi;
- La Stazione San Giusto/Aurelia in corrispondenza dei Parcheggi scambiatori, in virtù della posizione intermedia e dell'immediata accessibilità ai locali tecnici garantita dalla stradina di servizio al parcheggio, è adibita a stazione principale dell'impianto (motrice,

di scambio e di manutenzione);

- la Fermata Aeroporto è situata di fronte all'edificio servizi portuali sul limite della zona destinata al City-Gate secondo il piano di sviluppo aeroportuale del Galileo Galilei. La fermata si configura come una struttura metallica di circa 12x50x13,50 metri parzialmente schermata. La struttura principale è costituita da pilastri cilindrici. Il Sistema di Collegamento, dopo aver superato Via Sant'Agostino con il viadotto, arriva alla quota assoluta di 9,35 metri, sopraelevata rispetto al pavimento del City-Gate di 7,45 metri;
- il nuovo parcheggio scambiatore Aurelia è un parcheggio in parte a raso e in parte in autorimessa a due livelli (piano terra e copertura) a cui si accede da una nuova rotatoria di smistamento e accesso in corrispondenza della Via Aurelia. Il parcheggio ha una capacità di parcheggio di 476 ( P.t ) , 289 ( P.p ) posti auto, 19 per disabili e 16 per auto elettriche con ricarica e copertura a pannelli fotovoltaici.
- il nuovo parcheggio Goletta, a raso ha un totale di 508 posti auto, 14 per disabili e 8 per auto elettriche, con ricarica e copertura a pannelli fotovoltaici. E' stata, inoltre, realizzata una strada "di servizio" perimetrale, che circumnaviga l'intero parcheggio, con funzione sia di percorso distributivo, che di accesso all'area per i mezzi di soccorso, in particolare quelli dei Vigili del Fuoco, per i cui mezzi la strada è stata pensata già tenendo conto degli specifici requisiti di manovrabilità. In questo modo è consentito ai mezzi di soccorso di raggiungere la stazione della fermata parcheggi scambiatori del Sistema di Collegamento.

I rapporti contrattuali tra il Comune di Pisa, PISAMO Azienda per la Mobilità S.p.A. e Pisamover S.p.A. sono regolati dalla convenzione di concessione del 31 ottobre 2012, che stabilisce le caratteristiche del Servizio da svolgere.

È prevista l'erogazione di contributo Pubblico.

### 3.3 SETTORI OPERATIVI E PERSONALE ADDETTO

SETTORE	PERSONALE ADDETTO
Settore movimento	14
Settore amministrazione	7
Settore manutenzione	9
Totale addetti	30

### 3.4 LOGISTICA AZIENDALE

Numero unità (navette People Mover): 2 (da 0 a 3 anni di età)

Depositi n. 1

Fermate attrezzate n. 3 (Stazione FS/Pisa Centro - Stazione San Giusto/Aurelia – Stazione Aeroporto)

# 4

## L'OFFERTA COMMERCIALE

### 4.1 I SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI

Il Servizio di collegamento è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 4,30 a.m. alle ore 1,30 a.m..

Eventuali modifiche degli orari di apertura e chiusura saranno pubblicate sul sito internet dell'Azienda.

Servizi a domanda: servizio offerto nelle fasce orarie 4.30 a.m.-8.00 a.m e 21.00 p.m.-1.30 a.m., come da sottostante tabella:

Assegnazione oraria alle fasce previste dalla Concessione per una copertura di			
Fascia	Orario: Dalle h- Alle h	N° shuttle a/r	Frequen- za (min)
D*	04:30-07:00	1	15
C*	07:00-08:00	1	12
B	08:00-11:00	2	9
A	11:00-18:00	2	5,7
B	18:00-21:00	2	9
C*	21:00-23:00	1	12
D*	23:00-01:30	1	15

\*corsa dello shuttle tramite specifica chiamata

Dispositivi per agevolare l'accesso e l'utilizzo dei servizi: ascensori; infrastrutture dedicate; percorsi tattili, strutture per superare le barriere architettoniche.

### 4.2 SERVIZI A PRENOTAZIONE

Servizio non offerto.

### 4.3 ESTRATTO DEL SISTEMA TARIFFARIO

Ad oggi il sistema tariffario prevede l'utilizzo della navetta secondo le seguenti modalità:

- Utente occasionale proveniente dall'aeroporto;
- Utente occasionale proveniente dalla stazione Stazione FS/Pisa Centro;
- Utenti provenienti dai parcheggi scambiatori (Aurelia e Goletta);
- Abbonamenti mensili solo utilizzo navetta;
- Abbonamenti mensili parcheggio + utilizzo navetta.

Il biglietto ha validità 30 giorni dalla data di emissione, ad eccezione dei titoli di viaggio in combinazione con percorsi ferroviari acquistati presso le biglietterie autorizzate Trenitalia.

Per gli utenti provenienti dai parcheggi è possibile usufruire di sconti legate all'utilizzo delle auto mirato all'incentivazione del car pooling.





















Le tariffe per l'anno 2017 sono le seguenti:

- Euro 2,70 per la corsa occasionale;
- Euro 2,50 per la sosta auto ai parcheggi scambiatori di Via Goletta e Via Aurelia e per il viaggio di andata e ritorno sulla navetta, con partenza dalla fermata intermedia;
- Euro 20,00 per abbonamento mensile personale, senza l'utilizzo del parcheggio, per percorrere l'intera tratta da Aeroporto a stazione FS/Pisa Centro e viceversa;
- A partire da Euro 30,00 per abbonamento mensile personale o carpooling, con utilizzo del parcheggio e titolo di viaggio con diritto ad una sola andata e un solo ritorno giornaliero da stazione intermedia a stazione FS/Pisa Centro o da stazione intermedia a stazione Aeroporto e viceversa.
























È inoltre prevista la seguente scontistica:

1 - Integrazione parcheggio/navetta per utilizzo giornaliero secondo la seguente tabella:

Biglietto giornaliero	Vettura + conducente	Passeggeri	Costo totale	Costo a persona
Parcheggio 1 auto fino a 18 ore (**) + n. 1 biglietto a/r Pisamover (2 corse)	 + 	-	€ 2,50	€ 2,50
Parcheggio 1 auto fino a 18 ore (**) + n. 2 biglietti a/r Pisamover (2 corse per persona)	 + 		€ 4,00	€ 2,00
Parcheggio 1 auto fino a 18 ore (**) + n. 3 biglietti a/r Pisamover (2 corse per persona)	 + 	 	€ 5,00	€ 1,67
Parcheggio 1 auto fino a 18 ore (**) + n. 4 biglietti a/r Pisamover (2 corse per persona)	 + 	  	€ 6,00	€ 1,50
Parcheggio 1 auto fino a 18 ore (**) + n. 5 biglietti a/r Pisamover (2 corse per persona)	 + 	   	€ 7,00	€ 1,40

(\*\*) oltre le 18 ore la tariffazione applicata è di 0,25 € ora o frazione.

2 - Abbonamenti mensili navetta e integrazione parcheggio/navetta secondo la seguente tabella:

Tipologia di abbonamento	Vettura	Persone	Costo mensile	Costo a persona
Utilizzo solo Pisa Mover illimitato(*)	-		€ 20,00	€ 20,00
Abbonamento CARPOOLING per Pendolari Parcheggio n.1 auto fino a 18 ore (**) + n. 1 tessera A/R PisaMover (2 corse al giorno per persona)			€ 30,00	€ 30,00
Abbonamento CARPOOLING per Pendolari Parcheggio n.1 auto fino a 18 ore (**) + n. 2 tessere A/R PisaMover (2 corse al giorno per persona)		 	€ 48,00	€ 24,00
Abbonamento CARPOOLING per Pendolari Parcheggio n.1 auto fino a 18 ore (**) + n. 3 tessere A/R PisaMover (2 corse al giorno per persona)		  	€ 66,00	€ 22,00
Abbonamento CARPOOLING per Pendolari Parcheggio n.1 auto fino a 18 ore (**) + n. 4 tessere A/R PisaMover (2 corse al giorno per persona)		   	€ 84,00	€ 21,00
Abbonamento CARPOOLING per Pendolari Parcheggio n.1 auto fino a 18 ore (**) + n. 5 tessere A/R PisaMover (2 corse al giorno per persona)		    	€ 100,00	€ 20,00

(\*) salvo utilizzo del servizio contrario ai criteri di buona fede e correttezza o per finalità diverse dall'uso personale secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

(\*\*) oltre le 18 ore la tariffazione applicata è di 0,25 € ora o frazione.

3 - La tariffa domenicale e festiva da parcheggi scambiatori è pari a Euro 1,20 andata e ritorno, con sosta gratuita dell'auto presso il parcheggio.

4 - Le tariffe per la sosta lunga (oltre le 18 ore) sono definite in Euro 0,25 per ogni ora o frazione.

5 - I residenti nel Comune di Pisa possono usufruire di 6 titoli di viaggio per lo shuttle al mese, alla tariffa agevolata di Euro 1,20. Tali biglietti possono essere acquistati presso la biglietteria aziendale, previa esibizione della carta di identità indicante il comune di residenza.

Il biglietto deve essere convalidato prima dell'inizio del viaggio e conservato per tutta la durata dello stesso. Il biglietto non è cedibile.

Per la corsa abbinata a parcheggio, che comprende una sosta fino a 18 ore e un biglietto andata e ritorno del Pisas mover, è necessario ritirare il biglietto all'ingresso del parcheggio, presentarlo per ciascuna corsa al tornello in entrata alle stazioni e conservarlo fino al ritiro dell'autovettura. Prima di uscire dal parcheggio utilizzare il biglietto per il pagamento alle casse automatiche.

Le tariffe, le modalità di fruizione di tariffe ridotte per abbonamenti sono reperibili presso le biglietterie e all'indirizzo web [www.pisa-mover.com](http://www.pisa-mover.com).

Il trattamento dei dati personali conferiti viene effettuato nel rispetto del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

#### 4.4 ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO

Biglietterie aziendali:

- Biglietteria situata presso il parcheggio Aurelia con orario di apertura dalle ore 8,30 am alle 18,00 pm;
- Punti vendita presso rivenditori autorizzati: l'elenco è disponibile sul sito internet aziendale.

Sono inoltre a disposizione della clientela le seguenti emittitrici automatiche:

- Emittitrici in stazione FS / Pisa Centro
- Emittitrici collocate sul sovrappasso pedonale di collegamento parcheggi Aurelia-Goletta e Stazione San Giusto / Aurelia
- Emittitrici in stazione Aeroporto

In caso di vendita da parte di Trenitalia dei titoli di viaggio per il Sistema di Collegamento "People Mover", in combinazione con percorsi ferroviari aventi come origine o destinazione la stazione di Pisa Centrale, i contratti di trasporto dei due servizi devono essere considerati distinti fra loro e l'Azienda resta responsabile in via esclusiva del trasporto del Servizio di Collegamento. Pertanto in caso di ritardi, perdite di coincidenza o soppressioni, Trenitalia riconoscerà esclusivamente il rimborso del titolo di viaggio per la tratta di propria competenza, secondo quanto previsto nel Regolamento (CE) 1371/2007; per quanto attiene il rimborso del servizio shuttle si rimanda

invece al par 7.8.2 della presente Carta dei Servizi.

#### 4.5 CONDIZIONI E TARIFFE PER IL TRASPORTO

##### BAGAGLI

E' consentito trasportare gratuitamente n.1 valigie di peso complessivo non superiore a 10 kg e non superiori alle dimensioni 55x40x20. La tariffa prevista per il bagaglio non in franchigia è pari ad un biglietto dello stesso importo di quello pagato dal passeggero, da convalidare prima dell'inizio della corsa. Le operazioni di carico e scarico possono essere effettuate direttamente dal cliente.

I bagagli, compresi quelli a spalla ed i pacchi devono essere posati a terra o nelle apposite aree in modo da non arrecare disagio agli altri viaggiatori. Bagagli e pacchi non possono essere posati sui posti a sedere o comunque ingombrarli impedendone l'uso, ovvero ostruire le vie di passaggio.

Il trasporto di bagagli può essere rifiutato in caso di affollamento o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri a bordo del mezzo stesso.

L'Azienda non è in alcun caso responsabile del furto, smarrimento o comunque perdita degli oggetti personali dei Clienti né dei loro bagagli e/o loro contenuto, durante il trasporto o l'attesa dei mezzi. Non è consentito il deposito di bagagli né il trasporto di bagagli non accompagnati.

E' possibile trasportare all'interno della vettura fino ad un massimo di una bicicletta, fissandola in maniera appropriata agli opportuni dispositivi di ancoraggio e nel rispetto delle seguenti condizioni:

- il passeggero con bicicletta nella fase di ingresso alle vetture ha diritto di precedenza, mentre in uscita dalle vetture ha diritto di precedenza il passeggero senza bicicletta;
- all'interno delle stazioni, la bicicletta deve essere portata a mano;
- è vietato appoggiare la bicicletta alle pareti o posteggiarla nelle stazioni;
- all'interno delle stazioni i possessori devono adottare ogni cautela al fine di evitare intralci;
- in corrispondenza dell'accesso alla vettura la biciclet-

- ta ed il suo possessore dovranno posizionarsi come previsto dall'apposita segnaletica orizzontale;
- è obbligatorio sistemare la bicicletta all'interno degli spazi delimitati, appoggiandola alle sedute a ribalta;
  - è obbligatorio -prima della partenza della vettura- fissare la bicicletta con l'apposito dispositivo, custodendola costantemente durante il viaggio;
  - i bambini di età inferiore ai 12 anni possono salire sulle vetture con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto;
  - sono ammesse biciclette monoposto a trazione normale;
  - è consentito l'uso dell'ascensore mentre è vietato il trasporto delle biciclette nelle scale interne;
  - in caso di emergenza o comunque in caso di situazioni che richiedano l'evacuazione dei passeggeri dall'impianto le biciclette dovranno essere lasciate a bordo della vettura. Il successivo recupero sarà effettuato dal personale di controllo e la restituzione ai proprietari avverrà dietro presentazione dei titoli di viaggio convalidati il giorno dell'abbandono insieme ad un documento di riconoscimento.

#### **4.6 CONDIZIONI E TARIFFE PER IL TRASPORTO DI ANIMALI**

Gli animali sono ammessi a bordo solo se chiusi entro idonea gabbia o sicuro contenitore di dimensioni non superiori a quelle consentite del bagaglio a mano che ne impedisca il contatto fisico con l'esterno e previo pagamento del biglietto ordinario.

I cani possono essere trasportati liberi, purchè accompagnati, muniti di museruola e a guinzaglio corto ed in braccio all'accompagnatore se di piccole dimensioni.

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

Gli animali trasportati devono essere costantemente sorvegliati dal passeggero senza ingombrare il passaggio durante le fasi di imbarco e sbarco e devono essere tenuti in modo da non arrecare disturbo o danno a persone o cose.

In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è l'unica responsabile dei danni provocati a cose e/o persone quale conseguenza diretta o indiretta di com-

portamenti o fatti provocati dallo stesso animale. In ogni caso il trasporto di animali, tranne che nel caso di cani per non vedenti, potrà essere limitato dal personale in caso di affollamento del mezzo.

#### **4.7 CONDIZIONI E TARIFFE PER IL TRASPORTO DI BAMBINI**

I bambini di altezza non superiore al metro accompagnati da un viaggiatore adulto pagante, sono trasportati gratuitamente. Oltre tale altezza è dovuto il biglietto intero. I passeggini pieghevoli possono essere trasportati aperti con bambino a bordo solo se ancorati con apposito dispositivo presente nell'area esclusiva per carrozzina disabili. Per tutta la durata del viaggio il passeggino deve essere custodito fisicamente e controllato a vista diretta dall'accompagnatore.

Nel caso di viaggiatore adulto che accompagni più di un bambino nei limiti di cui sopra, viaggerà gratuitamente soltanto uno di questi permanendo l'obbligo del possesso di un idoneo titolo di viaggio per gli altri.

#### **4.8 CONDIZIONI PER IL TRASPORTO DI SOSTANZE PERICOLOSE O NOCIVE**

E' vietato il trasporto di qualsiasi oggetto o sostanza nociva o pericolosa.

#### **4.9 SERVIZIO INFORMAZIONI**

Servizio di call center: numero telefonico 050.500909

Indirizzo posta elettronica [info@pisa-mover.com](mailto:info@pisa-mover.com)

Sito web: [www.pisa-mover.com](http://www.pisa-mover.com)

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

- Parcheggio Aurelia, dalle ore 8,30 alle ore 18,00.

# 5

## LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

### 5.1 I DOVERI DEI CLIENTI

Sui mezzi e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico i Clienti sono tenuti al rispetto della presente Carta dei Servizi e all'osservanza dei seguenti comportamenti (Legge Regionale Toscana 31 luglio 1998 n. 42 e delibera del Consiglio Regionale n. 245/2001):

- munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, vidimarlo e conservarlo per tutta la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. Il biglietto è personale e non è cedibile;
- viaggiare sui mezzi in posizione corretta e occupare un solo posto a sedere;
- rispettare le disposizioni sui posti riservati;
- prima della partenza dalla vettura e fino alla fermata nella propria stazione di discesa, sorreggersi saldamente agli appositi sostegni e maniglie presenti a bordo del mezzo anche da seduti; l'Azienda non è responsabile per i danni subiti dal Cliente che viaggi senza sorreggersi agli appositi sostegni;
- non salire o scendere dal mezzo da porte o postazioni diverse da quelle prescritte dalle indicazioni poste all'interno e all'esterno del mezzo, nonché quando questo sia in movimento;
- non cercare di entrare nel mezzo oltre il numero massimo consentito, quando già pieno, o comunque contravvenendo alle disposizioni del personale addetto alla gestione del Servizio di Collegamento I passeggeri che scendono dalle vetture hanno precedenza rispetto a quelli che salgono. Occorre evitare di salire in vettura oltrepassando o forzando le porte automatiche se chiuse o in fase di chiusura;
- subito dopo l'imbarco, permettere la chiusura automatica delle porte della vettura evitando di entrare quando il veicolo è già pieno e dopo il segnale acustico;
- ad ogni stazione, permettere l'apertura automatica delle porte della vettura, non occupando inutilmente la zona antistante le stesse, quando presente altro spazio a bordo;
- all'arrivo in stazione discendere prontamente lungo l'apposita zona della banchina di sbarco predisposta ed allontanarsi lungo il percorso indicato;
- non sporgersi dalle porte o tentare di aprirle;
- non rimanere a bordo del mezzo ai capolinea;
- nell'eventualità che per grave guasto sia necessario provvedere al soccorso dei viaggiatori in linea e venga dato avviso mediante gli impianti di comunicazione, attendere il personale addetto al soccorso conservando la posizione normale sui veicoli;
- non salire sui mezzi in evidente stato di ubriachezza ovvero in condizioni psico-fisiche anormali;
- non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso di telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- non gettare alcun oggetto nelle vetture o fuori dal mezzo;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, le infrastrutture a disposizione del pubblico e le attrezzature a supporto. Le sanzioni di cui all'art. 29 del D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e all'art. 25, co. 4, Legge Regione Toscana 31 luglio 1998 n. 42 non si applicano nel caso in cui tali atti siano compiuti da chi è colpito da

- malore, fatto salvo il risarcimento del danno causato;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi, ivi comprese armi da fuoco cariche e non smontate. Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto di cui al comma precedente non è applicabile agli agenti della forza pubblica i quali, se in borghese, debbono farsi riconoscere dal personale addetto al Servizio presentando la tessera comprovante l'appartenenza al Corpo (Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza);
- non usare segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di bagagli, biciclette e animali;
- non fumare a bordo dei mezzi, negli impianti di fermata, negli ascensori e in qualsiasi spazio all'interno del Sistema di Collegamento;
- non accedere sul mezzo con animali, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- non svolgere attività di vendita di beni o servizi anche a scopo reclamistico, di accattonaggio o di cantante o suonatore;
- non impedire o ostacolare il personale stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
- rispettare gli avvisi e le istruzioni diffuse mediante gli impianti di comunicazione ovvero indicati negli appositi monitor o affissi nelle stazioni, alla fermata, a bordo dei mezzi, all'interno dei rivenditori autorizzati o contenuti sul sito web;
- rispettare le norme emanate dalle autorità competenti ed osservare tutte le altre particolari disposizioni che, al fine di evitare incidenti, vengono impartite dal personale addetto al Servizio di Collegamento.

Il Cliente deve usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui ha la custodia.

Le persone che ricusino di ottemperare alle predette disposizioni nonché alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza impartite dal personale addetto al Servizio saranno ritenute responsabili degli eventuali danni arrecati al Servizio di Collegamento, all'Azienda, ai Clienti ed ai terzi e potranno essere allontanate dal Sistema di Collegamen-

to, senza diritto al rimborso del titolo di viaggio.

Per quanto non specificatamente previsto, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR 11 luglio 1980 n° 753.

I trasgressori delle disposizioni portate a conoscenza del pubblico la cui inosservanza può recare serio pregiudizio all'incolumità dei viaggiatori o danno agli impianti, saranno deferiti all'Autorità Giudiziarie dagli agenti responsabili dell'esercizio, qualora il fatto integri una delle ipotesi di reato, previste dagli artt. 432 e 650 del Codice Penale; per trasgressioni meno gravi, gli stessi trasgressori saranno perseguiti ai sensi del titolo II ed, in particolare, dell'art 18 D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753. Per l'accertamento delle contravvenzioni è competente il personale di cui all'art. 7 D.P.R. n. 753/1980.

## 5.2 SANZIONI A CARICO DEI CLIENTI

In caso di violazione degli obblighi indicati nel punto 5.1. si applicano le sanzioni previste dal D.P.R. 11 luglio 1980 n 753; dalla Legge Regione Toscana 31 luglio 1998 n. 42 e dalla L.R. 8 luglio 2003 n° 33 e dalle altre norme emanate dalla Regione Toscana circa l'utilizzo dei servizi di Trasporto Pubblico Locale.

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

Tali sanzioni ammontano, nella misura ridotta, a:

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;

B - € 20,00 per le altre violazioni di quanto indicato al precedente paragrafo 5.1 - "*Doveri dei clienti*" con esclusione del punto relativo al divieto di fumo.

Per il pagamento diretto all'incaricato della verifica o entro i 15 giorni successivi, le sanzioni suddette sono ridotte rispettivamente alla misura minima di € 40,00 per i casi di cui al punto A e € 10,00 per i casi di cui al punto B.

E' possibile effettuare il pagamento mediante versamento a mezzo bollettino di conto corrente postale, i cui riferimenti (Numero, destinatario, indirizzo) sono riportati

sul verbale di accertamento o di notifica, indicando sul retro la data ed il numero del verbale di accertamento.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione/notifica senza che sia avvenuto il pagamento, sarà emessa (ai sensi dell'art. 18 della Legge 24 novembre 1981 n. 689 e dell'art. 10 L.R. 28 dicembre 2000 n. 81) un'ordinanza/ingiunzione. In questo caso la sanzione sarà aumentata come previsto dalla normativa vigente (art. 25 della Legge Regione Toscana 31 luglio 1998 n. 42) fino ad € 240,00 per le sanzioni di cui al precedente punto A e fino a € 60,00 per le sanzioni di cui al precedente punto B.

Il trasgressore che, entro 15 giorni dall'accertamento, presenti alla biglietteria situata presso il parcheggio Aurelia l'abbonamento personale valido ad una data antecedente a quella dell'accertamento, e che abbia dimostrato le proprie generalità al momento dell'accertamento stesso, sarà soggetto alla sanzione amministrativa da € 10,00 a € 60,00 (art. 25 c.5 Legge Regione Toscana 31 luglio 1998 n. 42).

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.

I dati anagrafici del trasgressore, il cui conferimento è obbligatorio ai sensi dell'art. 651 C.P., sono raccolti per le finalità di cui all'art. 25 della Legge Regione Toscana 31 luglio 1998 n. 42 ed il loro trattamento sarà effettuato da personale addetto. Il rifiuto di fornire le proprie generalità o la falsa attestazione di esse è punibile a norma del Codice Penale.

È facoltà dell'autore della trasgressione (o della persona obbligata in solido al pagamento) inviare, entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, scritti difensivi in carta libera e/o chiedere di essere ascoltato presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico dell'Azienda.

Per la violazione del divieto di fumo si applica la sanzione amministrativa per l'importo da € 27,50 a € 275,00 ai sensi della Legge Regione Toscana 16 gennaio 2003 n. 3 e della Legge Regione Toscana 4 febbraio 2005 n. 25, con le precisazioni ivi contenute.

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

## 5.3 I DIRITTI DEI CLIENTI

I Clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo del Servizio di Collegamento;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari di apertura e chiusura in essere;
- al rispetto degli orari di apertura e chiusura in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico o il sito web dell'Azienda le informazioni relative al Servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- al comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con i Clienti;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del Servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte sesta della presente Carta;
- al rimborso del biglietto nei casi di cui al punto 7.8.2.

## 5.4 INFORMAZIONI A TERRA E A BORDO

Presso ciascuna stazione o fermata l'Azienda espone:

- gli orari di apertura e chiusura ed eventuali variazioni degli stessi;
- gli indicatori di percorso delle linee passanti dalla fermata/stazione (con indicazione delle singole fermate o stazioni e delle principali interconnessioni con altre linee o altri servizi di trasporto o con parcheggi presenti lungo il percorso, individuate mediante simboli grafici di immediata comprensione);
- per quanto riguarda la vendita dei titoli di viaggio, l'ubicazione e l'orario di apertura dei punti vendita esterni alternativi alla biglietteria o a sistemi di emissione automatica presenti nella stazione/fermata e posti entro 500 metri dalla stazione/fermata stessa;
- il sistema tariffario vigente;
- le modalità di convalida dei titoli di viaggio e le sanzioni applicabili ai viaggiatori che ne sono sprovvisti;
- il numero telefonico aziendale per le informazioni ed i reclami e quello regionale per i reclami;

- il sito internet dell'Azienda;
- i casi di rimborso e le modalità di inoltro della relativa richiesta;
- il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali;
- un estratto contenente in ogni caso le indicazioni relative all'offerta commerciale, alle condizioni di viaggio e alle relazioni con l'utenza.

Presso la stazione intermedia è presente un indicatore visivo per facilitare la comprensione delle direzioni del mezzo che si sta per prendere, così da evitare erronee salite a bordo.

L'Azienda espone in almeno due punti all'interno di ogni mezzo:

- gli indicatori di percorso relativi al Sistema di Collegamento, con l'indicazione delle fermate e dei principali nodi di scambio;
- l'estratto del sistema tariffario applicato;
- le modalità di convalida dei titoli di viaggio;
- le sanzioni applicabili ai viaggiatori che ne sono sprovvisti;
- il numero di telefono aziendale e quello Regionale per i reclami dell'utenza;
- il marchio identificativo regionale del servizio di trasporto pubblico locale;
- l'indicazione dei luoghi e delle modalità di consultazione della Carta dei Servizi;
- il numero del servizio informazioni dell'Azienda e l'indicazione del sito internet aziendale;
- l'indicazione dei casi di rimborso dei titoli di viaggio e delle modalità di inoltro della relativa richiesta.

Esternamente ad ogni mezzo, su entrambe le fiancate, è apposto il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali.

Attraverso l'utilizzo di spazi espositivi o di mezzi acustici o visivi a bordo dei mezzi e presso le stazioni/fermate vengono fornite istruzioni per la sicurezza degli utenti ed informazioni di carattere generale sul Servizio di Collegamento nonché sulle iniziative promosse dalle Istituzioni o dalla stessa Azienda e finalizzate ad incoraggiare l'utilizzo del trasporto pubblico.

Sul sito dell'Azienda nonché presso il parcheggio di Via Aurelia è disponibile il Regolamento di parcheggio.

## 5.5 OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti rinvenuti nelle vetture o nelle stazioni/fermate devono essere prontamente consegnati e/o segnalati al personale di servizio.

Gli oggetti di valore o personali rinvenuti sui mezzi o nei locali delle infrastrutture saranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti situato presso Parcheggio Aurelia in via Delle Colombaie, numero di telefono 050.500909 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18,00.

In ogni caso l'Azienda declina ogni responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento di qualsiasi oggetto lasciato a bordo delle vetture, nelle stazioni/fermate o nelle aree di competenza del Gestore.

## 5.6 SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero viene data tempestiva Comunicazione nel rispetto della normativa stabilita dalla L. 12 giugno 1990 n. 146.

# 6

## RELAZIONI CON LA CLIENTELA

### 6.1 L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Azienda mette a disposizione dei propri Clienti diversi canali di comunicazione attraverso cui è possibile richiedere informazioni, fornire suggerimenti o sporgere un reclamo.

L'analisi dei reclami, dei suggerimenti e delle proposte inviate, insieme ai risultati della customer satisfaction di cui al punto 7.2 consente all'Azienda di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento continuo del servizio offerto.

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

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei Clienti relative al Servizio fornito, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni ai Clienti 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;
- acquisire le richieste dei Clienti volte all'accesso alle informazioni in possesso dell'Azienda che li riguardano, 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:

Parcheggio Aurelia

Numero telefono: 050.500909

e-mail: [info@pisa-mover.com](mailto:info@pisa-mover.com)

Orario al pubblico: 8,30 alle 18,00

### 6.2 SERVIZIO TELEFONICO

È istituito il servizio di call center telefonico che risponde al n. 050.500909, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,00. Il costo di chiamata non supera quello di una normale tariffa di rete e viene preventivamente comunicato al momento dell'inizio di ogni chiamata. Il numero è indicato sul sito web aziendale, esposto presso le stazioni e la fermata intermedia nonché sulle pubblicazioni destinate all'utenza.

### 6.3 IL SITO WEB

L'Azienda istituisce il sito web [www.pisa-mover.com](http://www.pisa-mover.com) nel quale sono pubblicati: la Carta dei Servizi, il programma di esercizio, il sistema tariffario, l'elenco dei punti vendita, gli avvisi all'utenza, le informazioni relative all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed al numero telefonico per le informazioni, il numero Regionale per i reclami e la relativa procedura di attivazione.



## 6.4 ADDETTI A CONTATTO CON IL PUBBLICO

L'Azienda garantisce la riconoscibilità del personale addetto a contatto con il pubblico, che deve indossare la divisa aziendale ed esporre un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente le indicazioni della mansione svolta, dell'ufficio di appartenenza, del nome e del cognome (o del numero di matricola) e della fotografia che garantisca la rispondenza tra dati d'identificazione personale ed il dipendente.

Per quanto riguarda, invece, il personale operante ai centralini, la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una "sigla d'identificazione" univoca del soggetto.

Il personale a contatto con l'utenza deve mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra l'Azienda e il Cliente che deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Il personale è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, evitando forme di trascuratezza o eccentricità.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra Cliente ed Azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile agli utenti.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del Cliente che dovessero eventualmente insorgere.

## 6.5 PROCEDURA DEI RECLAMI

In caso di violazione dei diritti dei Clienti e in tutti i casi di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta, il Cliente può inoltrare reclamo telefonicamente, verbalmente, o in forma scritta, via e-mail o via fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Qualsiasi sia il mezzo utilizzato per inoltrare il reclamo o la segnalazione, questo deve contenere: generalità e indirizzo di posta ordinaria/e-mail del Cliente. In assenza di tali dati, il reclamo o la segnalazione non avrà seguito. Devono inoltre essere indicati i dettagli relativi all'episo-

dio contestato/segnalato dal Cliente al fine di facilitare la ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda.

L'Azienda si impegna ad operare con le seguenti modalità:

- esame tempestivo del reclamo con l'avvio dell'indagine necessaria a raccogliere gli elementi utili per la risposta;
- invio di una esauriente risposta scritta definitiva in tempi stretti e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, specificando il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
- nel caso di superamento dei termini, invio di una risposta interlocutoria in cui sono precisati i motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.

In alternativa il reclamo può essere presentato al numero verde della Regione Toscana 800.570530 (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18) che lo inoltrerà all'Azienda. L'Azienda si impegna a fornire alla Regione risposte esaurienti e ad inviarle alla struttura regionale competente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Le comunicazioni avvengono con modalità telematiche in grado di attestare l'invio e la consegna o, in caso di impossibilità, mediante raccomandata A/R. In tal caso la Regione trasmetterà agli utenti le relative risposte, previa istruttoria ed eventuali accertamenti, entro 30 giorni dal ricevimento della risposta da parte dell'Azienda.

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 ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196).

# 7

## GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

### 7.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine della verifica della qualità del Servizio offerto, l'Azienda assume, per l'anno 2018, i fattori sotto riportati e le relative modalità di rilevazione/indicatori e i risultati del primo anno di monitoraggio. L'Azienda si impegna inoltre ad intervenire con opportune azioni laddove non dovesse raggiungere tali standard.

#### *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 infrastrutture a servizio dei Clienti
4. Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle infrastrutture a servizio dei Clienti
6. Servizi per disabili
7. Informazione al pubblico
8. Aspetti relazionali e di comunicazione
9. Livello di servizio commerciale e nel *front office*
10. Integrazione modale
11. Attenzione all'ambiente.

#### *Modalità di rilevazione e obiettivi*

Per ognuno dei fattori individuati al precedente punto, vengono effettuate periodiche indagini di soddisfazione Cliente, secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo 7.2.. Per alcuni fattori è stato introdotto anche un monitoraggio quantitativo dato dall'analisi dei dati derivanti dallo svolgimento del Servizio (cfr. Allegato 1).

I risultati sul raggiungimento degli obiettivi vengono riportati nell'edizione della Carta dei servizi successiva e sono un elemento alla base dei fattori, indicatori ed obiettivi individuati per l'anno successivo. Gli altri elementi che contribuiscono alla scelta sono i dati provenienti dalla raccolta e gestione dei reclami Clienti e le norme cogenti di riferimento.

### 7.2 L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine della Soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso interviste dirette effettuate ai Clienti del servizio sia a bordo dei convogli e alle fermate.

Il questionario tiene inoltre conto della fascia di età e del motivo per il quale si utilizza il servizio è strutturato in domande riferite agli 11 fattori sopra individuati ed è prevista per ogni domanda scala di valutazione per esprimere il giudizio sulla soddisfazione che sull'importanza attribuita al fattore.

Per il 2018, viene individuato un obiettivo di percezione per singolo requisito della soddisfazione del Cliente di 85%.

## **7.3 EDITING, DISTRIBUZIONE, AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **7.3.1 Versione integrale della carta dei servizi**

L'Azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della Carta dei Servizi, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste ai paragrafi 7.1. e 7.2.

La versione integrale è posta in visione per i Clienti presso la sede aziendale, la biglietteria del parcheggio Aurelia ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, al Comune di Pisa e alla Provincia di Pisa nonché alle Associazioni degli utenti e consumatori indicate nella parte prima della presente Carta ed alle altre Associazioni degli utenti e consumatori eventualmente presenti a livello locale.

La Carta è inoltre consultabile sul sito internet aziendale.

Dell'avvenuta adozione della Carta è stata data notizia su due quotidiani locali, con indicazione delle relative modalità di consultazione e sono stati apposti avvisi presso le stazioni/fermata intermedia.

Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della Carta dei servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni (cartacee) che si rendessero necessarie. La versione telematica della Carta consultabile su Internet è costantemente aggiornata in tempo reale.

### **7.3.2 Versione ridotta della carta dei servizi**

L'Azienda si impegna, inoltre, a pubblicare e diffondere con cadenza annuale versioni ridotte della Carta dei servizi, aventi funzioni pubblicitarie e di comunicazione, contenenti almeno i seguenti elementi: indice della versione integrale della Carta dei servizi, modalità di reperimento e consultazione della stessa versione integrale, estratto delle parti quarta, quinta, sesta (con le indicazioni relative all'URP ed alla procedura dei reclami) e settima (con le indicazioni relative agli standard di qualità ed agli standard obiettivo, nonché ai risultati delle rilevazioni previste ai paragrafi 7.1 e 7.2.) della Carta.

L'Azienda si impegna a garantire adeguata diffusione alla versione ridotta della Carta presso le stazioni/fermate presenziate e nei principali punti vendita. Detta versione ridotta è sempre disponibile presso la sede aziendale.

## **7.4 LE CERTIFICAZIONI**

L'Azienda nel mese di marzo 2018 ha conseguito le certificazioni secondo gli standard ISO9001:2015 e ISO14001:2015. I certificati rilasciati da SGS Italia sono disponibili sul sito [www.pisa-mover.com](http://www.pisa-mover.com)

## **7.5 EFFICIENZA DEI MEZZI E DEGLI IMPIANTI ACCESSORI**

Fermi restando gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di sicurezza della circolazione, l'Azienda garantisce l'efficienza dei mezzi e provvede a mantenere in condizioni di regolare funzionamento gli impianti accessori presenti sui mezzi, come gli indicatori acustici e visivi, climatizzatori e supporti di sostegno.

## **7.6 LA PULIZIA**

Le attività di pulizia dei mezzi e delle stazioni/fermate sono regolate da contratti che fissano elevati standard di qualità e cui i prestatori si devono attenere. L'Azienda rende visibile all'utenza, mediante l'esposizione di appositi avvisi, la data e l'orario dell'ultima pulizia giornaliera e la data dell'ultima pulizia straordinaria.

## **7.7 SERVIZI PER I VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI**

Particolare attenzione è stata dedicata alle esigenze dei clienti diversamente abili, sia durante la fase di progettazione e realizzazione sia nella successiva fase di gestione.

E' previsto il trasporto in ciascuna vettura di un solo passeggero in carrozzella utilizzando in maniera appropriata gli opportuni sistemi di bloccaggio alla vettura segnalati da apposite indicazioni. Le persone che a causa della loro ridotta capacità motoria richiedono assistenza complementare per l'uso dello specifico sistema di trasporto o che comunque utilizzano una particolare apparecchiatura per deambulare possono prima di accedere all'impianto comunicare con il personale di servizio al fine di facilitare le fasi di incarrozzamento in vettura.

Le stazioni/fermata intermedia sono accessibili ai viaggiatori diversamente abili attraverso l'utilizzo di ascensori, idonee rampe, percorsi podotattili e mappe tattili.

## 7.8 LA TUTELA DEI CLIENTI

### 7.8.1 Copertura assicurativa

L'Azienda fornisce copertura assicurativa ai propri Clienti, per eventuali danni a cose o persone provocati durante il viaggio da propria responsabilità civile, nel rispetto di quanto stabilito dalle leggi in materia. La copertura riguarda:

- danni ai passeggeri imputabili all'Azienda causati durante la permanenza a bordo delle vetture ed al momento della salita/discesa dagli stessi ovvero delle stazioni/fermata intermedia se connessi a responsabilità della stessa;
- danni a bagagli ed oggetti trasportati derivanti da responsabilità dell'Azienda.

Per accedere al risarcimento occorre:

1. rivolgersi nell'immediatezza del fatto al personale aziendale al fine dello scambio dei dati utili per l'accertamento delle responsabilità ed il successivo risarcimento;
2. contattare l'Azienda tramite posta ordinaria all'indirizzo Via Salaria n.1039, ovvero tramite e-mail all'indirizzo [pisamover@legalmail.it](mailto:pisamover@legalmail.it), nelle successive 24 ore per meglio formalizzare le comunicazioni/ricieste di risarcimento.

Gli indirizzi sono:

*Ufficio sinistri:* Via Salaria n.1039 - cap. 00138 - Roma.

### 7.8.2 Il rimborso

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del Servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, eventi tecnici imprevisi ed imprevedibili, motivi di ordine o di sicurezza pubblica).

Il rimborso potrà essere corrisposto nel caso in cui il servizio venga soppresso, per attività manutentive e/o interventi programmabili, senza preventiva comunicazione sul sito internet aziendale e mediante specifiche

comunicazioni a terra presso le stazioni/fermata intermedia con almeno 48 ore di anticipo.

Il rimborso sarà, inoltre, corrisposto nel caso in cui l'attesa alle stazioni o alla fermata o a bordo dei mezzi – in caso di interruzione del Servizio - superi i 30 minuti per cause impreviste imputabili all'Azienda, se entro tale termine non venga fornito un servizio alternativo.

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

La richiesta di rimborso deve essere inviata all'Azienda per scritto entro 30 giorni lavorativi dal disservizio, tramite posta ordinaria all'indirizzo Via Salaria 1039 – cap 00138 - Roma ovvero tramite e-mail all'indirizzo [info@pisa-mover.com](mailto:info@pisa-mover.com), specificando tutte le notizie utili per l'individuazione dello stesso (giorno, ora) ed allegando fotocopia del titolo di viaggio utilizzato.

Le richieste di rimborso devono riguardare esclusivamente titoli di viaggio acquistati per i servizi di parcheggio e navetta offerti dalla Società Pisamover: qualsiasi richiesta di rimborso relativa ad altre tipologie di servizi non gestiti dalla nostra Società, non verrà presa in carico.

Il rimborso è ottenibile esclusivamente recandosi presso la biglietteria aziendale, ubicata in via delle Colombaie s.n.c cap 56121 Pisa (c/o Parcheggio Aurelia).

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

Le procedure per accedere alle vie giudiziarie e conciliative sono quelle previste dalle leggi in vigore.

La responsabilità del vettore, disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, si esplica con l'inizio del viaggio e cessa alla sua fine.

L'Azienda non assume alcuna responsabilità nei confronti dei Clienti per eventuali danni derivanti da comportamenti posti in essere dall'utenza in violazione della presente Carta dei Servizi e delle disposizioni impartite dall'Azienda e dal personale.

## 7.9 NORMATIVA PER LA TUTELA DELLA PRIVACY

L'Azienda informa che tutti i dati personali dei suoi Clienti comunque raccolti per qualsiasi motivo al fine dell'espletamento diretto o indiretto del Servizio, sono trattati nel rispetto della normativa di cui al D.lgs 30 giugno 2003, n. 196. L'informativa in materia è disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico ed è pubblicata sul sito internet dell'Azienda. È attivo un indirizzo e-mail dedicato [privacy@pisa-mover.com](mailto:privacy@pisa-mover.com).

I suddetti dati personali sono trattati esclusivamente da personale specificatamente incaricato al trattamento (artt. 29 e 30 D.lgs 30 giugno 2003, n. 196) mediante strumenti informatici, telematici e manuali, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno altresì essere trasmessi a terzi al fine degli adempimenti di cui alla Convenzione di Concessione, alla Carta dei Servizi, oltre che ai fini espressamente autorizzati dal Cliente.

L'Azienda informa che ai sensi dell'art.7 del D.lgs 30 giugno 2003, n. 196 il Cliente ha il diritto di ottenere la cancellazione dei propri dati personali dagli archivi aziendali. Si informa altresì che, ai sensi dell'art. 13 del medesimo provvedimento, la mancata comunicazione dei dati personali dei propri Clienti ovvero la richiesta della loro cancellazione dagli archivi aziendali può comportare, in alcuni casi, l'impossibilità di garantire la prestazione del Servizio di collegamento o degli altri servizi richiesti.

L'Azienda, ai fini della sicurezza e tutela dell'utenza, ha dotato le stazioni/fermate e i mezzi di telecamere a circuito chiuso le cui immagini sono visionabili in maniera centralizzata e continua dalla postazione centrale di controllo. La rilevazione, estrazione e/o conservazioni e/o comunicazione delle immagini è effettuata nei modi e nei casi previsti dalla legge e dai provvedimenti dell'Autorità Garante per la Privacy.

## 7.10 L'OSSERVATORIO AZIENDALE DELLA QUALITÀ

L'Osservatorio della Qualità dell'Azienda, presso la sede operativa via delle Colombaie s.n.c. cap. 56121 Pisa (c/o Parcheggio Aurelia), ha le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli indicatori di cui al paragrafo 7.1 ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- monitoraggio della qualità percepita 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 report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui al paragrafo 7.1 e 7.2 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 all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'articolo 21 della Legge Regione Toscana 31 luglio 1998 n. 42 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

ALLEGATO 1  
MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

**Sicurezza del Viaggio**

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
INCIDENTALITA'	n° sinistri/ n° corse	0 INCIDENTI	0,00015%	trimestre
	n° sinistri/ n° passeggeri	0 INCIDENTI	0,00010%	trimestre

	RISULTATO <sup>1</sup>	Modalità di rilevazione
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore Sicurezza Complessiva	97,2%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore Sicurezza Personale	96,1%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Reclami ricevuti	2,2%	Dati reclami URP

**Regolarità del Servizio**

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
AFFIDABILITA'	rispetto delle 18 h/g	99,8%	99,50%	annuale
	n° sinistri/ n° passeggeri	0 INCIDENTI	0,00010%	trimestre
PUNTUALITA'	rispetto apertura/chiusura	100%	99,50%	annuale

<sup>1</sup> Percentuale data dalla somma delle risposte "Soddisfatto" e "Molto Soddisfatto".

### Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
PULIZIA ORDINARIA E GIORNALIERA	Rispetto del piano delle pulizie	100%	>99,5%	settimanali

	RISULTATO	Modalità di rilevazione
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore	97,4%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Reclami ricevuti	0 Reclami	Dati reclami URP

### Confort del viaggio a bordo e sul percorso

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
CLIMATIZZAZIONE	N° guasti climatizzazione / N° corse totali	<b>0 guasti</b>	0,001%	trimestrale
SERVIZI IGIENICI PARCHEGGI	Servizi igienici disponibili / Servizi igienici presenti	<b>100%</b>	99%	mensile

	RISULTATO	Modalità di rilevazione
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore	95,6%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Reclami ricevuti	2,2%	Dati reclami URP

### Servizi per disabili

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
SERVIZI GENERICI	N° convogli con servizi disabili / N° convogli	100%	100%	mensile
SERVIZI AUSILIARI	N° interventi ausilio salita / N° richieste ausilio salita	100%	100%	mensile

	RISULTATO	Modalità di rilevazione
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore	91,6%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Reclami ricevuti	0 Reclami	Dati reclami URP

## Informazioni alla Clientela

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
SITO INTERNET	Presenza / funzionalità Sito internet	SI	SI	mensile
SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICHE	rispetto orario previsto	100%	100%	mensile
INFORMAZIONI A BORDO	% mezzi con informazione a bordo	100%	100%	trimestrale
INFORMAZIONI PRESSO I PUNTI DI ACCESSO	Presenza info	100%	100%	semestrale
SEGNALAZIONI EMERGENZE	Presenza/funzionalità modalità segnalazioni emergenze	100%	100%	semestrale

	RISULTATO	Modalità di rilevazione
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore informazioni ricevute e facilità di reperirle	86%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore presenza servizi aggiuntivi (video e fermata vocale a bordo)	91%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Reclami ricevuti	4,4%	Dati reclami URP

## Aspetti relazionali e di comunicazione

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
CORRETTEZZA E CORTESIA	N° reclami su comportamento/ N° Tot. Reclami	0 reclami per comportamento del personale	<15%	semestrale
RICONOSCIBILITA'	Personale dotato di cartellino/ tot. Personale al pubblico	100%	100%	semestrale
SEGNALAZIONI RECLAMI	Presenza/funzionalità modalità segnalazioni Reclami	100%	100%	trimestrale
TEMPO DI ATTESA RISPOSTA RECLAMI	Tempo di risposta reclami fondati	<20gg medi	45gg (30gg per la prima risposta)	annuale



	RISULTATO	Modalità di rilevazione
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore	95%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Reclami ricevuti	33,3%	Dati reclami URP

### Integrazione Intermodale

Percentuale Reclami ricevuti	20%	Dati reclami URP
------------------------------	-----	------------------

### Livello servizio commerciale e nel front office

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
VENDITA BIGLIETTI	Biglietterie automatiche funzionanti/ tot. Bigliett. Automatiche disponibili	100%	90%	annuale
VENDITA BIGLIETTI	Rispetto orari apertura/chiusura biglietteria	100%	100%	trimestrale

	RISULTATO	Modalità di rilevazione
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore	88,3%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Reclami ricevuti	24,4%	Dati reclami URP

### Attenzione all'ambiente

INDICATORE	MODALITA' RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018	PERIODICITA'
MONITORAGGIO IMPATTO ACUSTICO	Rispetto dei limiti del Piano di Zonizzazione	100%	/	annuale
MONITORAGGIO CONSUMI	Consumi acqua e elettricità	Nuovo indicatore 2018	Mantenimento dato 2017	annuale

	RISULTATO	Modalità di rilevazione
Percentuale Soddisfazione Cliente per il fattore	92,3%	Indagine <i>face to face</i>
Percentuale Reclami ricevuti	0 Reclami	Dati reclami URP

### Tabella di analisi dell'indagine di soddisfazione del Cliente.

	Molto soddisfatto	soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	insoddisfatto
<b>Livello di sicurezza complessiva del viaggio</b>	60,5	36,7	2,8	0,0	0,0
<b>Livello di sicurezza personale (furti, danni ecc.) sullo shuttle</b>	55,9	40,3	3,3	0,5	0,0
<b>Livello di regolarità del passaggio dello shuttle</b>	68,8	28,6	2,4	0,2	0,0
<b>Livello di frequenza delle corse</b>	69,1	28,4	2,2	0,3	0,0
<b>Livello di pulizia dello shuttle e dei locali accessori</b>	59,6	37,8	0,1	0,0	0,0
<b>Livello di comodità del viaggio (temperatura, facilità di salita ecc.)</b>	53,2	42,4	3,9	0,5	0,0
<b>Livello di informazioni fornite e facilità di reperirle</b>	46,5	39,4	8,9	4,9	0,2
<b>Livello di professionalità, cortesia e reperibilità del personale</b>	58,6	36,4	4,7	0,4	0,0
<b>Facilità di acquisto dei biglietti/abbonamenti per il servizio</b>	46,5	41,9	9,3	2,2	0,1
<b>Impegno dell'azienda per la riduzione dell'inquinamento</b>	50,4	41,9	7,0	0,7	0,0
<b>Servizi aggiuntivi (annuncio della fermata, video a bordo)</b>	48,8	43,1	7,6	0,4	0,0
<b>Servizi forniti dall'azienda per portatori di handicap (percorsi/ausili acustici e tattili)</b>	48,3	43,2	7,6	0,8	0,0
<b>Giudizio complessivo del servizio offerto</b>	54,1	41,4	4,0	0,5	0,0

**Pisamover S.p.A.**

Sede legale: Via Salaria 1039 - 00138 Roma

Uffici operativi: Via delle Colombaie s.n.c, 56121 Pisa

Call Center:

T 050.500909 (lunedì-venerdì / 8.30-18.00)

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Parcheggio Aurelia

T 050.500909

E-mail: [info@pisa-mover.com](mailto:info@pisa-mover.com)

Orario al pubblico: 8.30 alle 18.00

Sito web: [www.pisa-mover.com](http://www.pisa-mover.com)

**PISAMOVER**