

**Regolamento 03 gennaio 2005, n. 8/R**

**Regolamento di attuazione dell' articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su ferro e suoi servizi sostitutivi.**

(Bollettino Ufficiale n. 3, parte prima, del 12.01.2005)

## INDICE

**Titolo I - NORME GENERALI**

Art. 1 - Oggetto e ambito di applicazione

**Titolo II - OBBLIGHI A CUI DEBbono ATTENERSI LE IMPRESE ESERCENTI SERVIZI PROGRAMMATI REGIONALI ED INTERREGIONALI SU FERRO E LORO SERVIZI SOSTITUTIVI****Capo I - Disposizioni generali e marchio identificativo del settore dei trasporti**

Art. 2 - Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali

Art. 3 - Carta aziendale dei servizi

Art. 4 - Servizio telefonico

Art. 5 - Sito internet

**Capo II - Informazione a terra e a bordo**

Art. 6 - Unità informative

Art. 7 - Informazione a terra

Art. 8 - Informazione a bordo

Art. 9 - Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente

**Capo III - Strumenti di controllo del rispetto del programma di esercizio**

Art. 10 - Diario della regolarità

Art. 11 - Diario di bordo

**Capo IV - Condizioni igieniche e fruibilità del servizio**

Art. 12 - Igiene dei locali e dei mezzi

Art. 13 - Vendita dei titoli di viaggio

Art. 14 - Manutenzione di impianti accessori

Art. 15 - Rimborso del biglietto

Art. 16 - Modalità di effettuazione del servizio

**Capo V - Strumenti di controllo e di monitoraggio del servizio**

Art. 17 - Gestione dei reclami inoltrati dall'utenza

Art. 18 - Modalità di esercizio delle funzioni di vigilanza

Art. 19 - Dati di soddisfazione dell'utenza

Art. 20 - Modalità di produzione dei dati all'Osservatorio per la mobilità ed i trasporti

**Titolo III - DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI**

Art. 21 - Entrata in vigore

Allegato A - Marchio trasporti regionali.

Allegato B - Schema della Carta dei Servizi dei trasporti.

Allegato C - Per reclami utenti numero verde.

## IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE

Visto l' articolo 121 della Costituzione , quarto comma, così come modificato dall' articolo 1 della Legge Costituzionale 22 novembre 1999, n. 1 ;

Vista la legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale);

Visto, in particolare, l'articolo 23 della suddetta legge regionale che prevede l'adozione di un regolamento per stabilire, distintamente per ciascuna modalità di trasporto, gli obblighi a cui devono attenersi a tutela dell'utenza i soggetti gestori dei servizi;

Vista la deliberazione del Consiglio regionale 21 dicembre 2004 con la quale è stato approvato il regolamento regionale di attuazione dell' articolo 23 della l.r. 42/1998 (Norme per il trasporto

pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su ferro e suoi servizi sostitutivi;

EMANA

il seguente Regolamento:

## **Titolo I** **NORME GENERALI**

### *Art. 1*

#### *Oggetto e ambito di applicazione*

1. Il presente regolamento, in attuazione dell' articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche, disciplina l'esercizio del trasporto pubblico locale su ferro ed i suoi servizi sostitutivi, relativamente alle attività che interessano la tutela dell'utenza.
2. Per servizio sostitutivo si intende il servizio svolto, in sostituzione di corse ferroviarie, con autobus agli stessi orari e con gli stessi collegamenti della linea ferroviaria.

## **Titolo II**

### **OBLIGHI A CUI DEBBONO ATTENERSI LE IMPRESE ESERCENTI SERVIZI PROGRAMMATI REGIONALI ED INTERREGIONALI SU FERRO E LORO SERVIZI SOSTITUTIVI**

#### *Capo I*

#### *Disposizioni generali e marchio identificativo del settore dei trasporti*

### *Art. 2*

#### *Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali (2)*

1. *Il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali di cui all'articolo 23, comma 1, lettera g) della l.r.42/98, riprodotto a colori e con dimensione non inferiore a centimetri 33 di altezza, è apposto, sulle due fiancate esterne di ogni singolo treno acquistato o ristrutturato con contributi della Regione, in modo consequenziale al logo del soggetto esercente. (3)*
2. *Abrogato. (4)*

### *Art. 3*

#### *Carta aziendale dei servizi*

1. I soggetti esercenti i servizi di trasporto pubblico su ferro e loro servizi sostitutivi sono tenuti a:
  - a) provvedere, entro il 31 marzo di ogni anno, all'adozione, ed alla pubblicazione della carta aziendale dei servizi di trasporto svolti sul territorio regionale, e della relativa versione ridotta nel rispetto dello schema tipo di cui all'articolo 26, comma 2, della l.r. 42/98 .;(5)
  - b) provvedere al tempestivo aggiornamento della carta aziendale e della versione ridotta in caso di modifica dei dati in esse contenuti, nel termine di trenta giorni dalla avvenuta variazione;
  - c) inviare la carta dei servizi, la versione ridotta della stessa e gli eventuali aggiornamenti, alla Regione mediante raccomandata con avviso di ricevimento, nonché alle province ed ai comuni nel cui ambito territoriale l'azienda effettua servizi di trasporto, alle associazioni dei consumatori e utenti riconosciute ai sensi dell' articolo 3 della legge regionale 12 gennaio 2000, n. 1 (Norme per la tutela dei consumatori e utenti) ed al "Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, entro venti giorni dalla data di scadenza dell'obbligo di pubblicazione e a dare idonea attestazione dell'invio;
  - d) porre in visione per l'utenza presso le sedi aziendali, le stazioni e a bordo di ciascun treno, con decorrenza dal termine ultimo di pubblicazione, la carta dei servizi e le eventuali modifiche o integrazioni;
  - e) garantire un'adeguata diffusione della versione ridotta presso le biglietterie delle stazioni;
  - f) pubblicare e rendere consultabile la carta dei servizi nel termine di cui alla lettera a) sul sito Internet aziendale. Nel caso la carta dei servizi non risulti consultabile la violazione sussiste e viene contestata nei casi in cui le carenze siano accertate e verbalizzate tramite due successivi controlli effettuati ad una distanza non inferiore a tre giorni.
2. In caso di servizi affidati tramite procedura concorsuale ai sensi della l.r. 42/1998 , la carta aziendale dei servizi è redatta dal soggetto esercente con riferimento al singolo lotto.

---

*Art. 4*  
*Servizio telefonico*

1. I soggetti esercenti, singolarmente o in modo coordinato fra loro, istituiscono un servizio informazioni telefonico attivo per almeno dodici ore al giorno; il costo di chiamata a carico dell'utenza non può superare quello di una normale tariffa di rete preventivamente comunicata all'utenza al momento dell'attivazione della telefonata dal soggetto esercente. Il relativo numero è esposto presso le stazioni, le fermate, le biglietterie principali, nonché sulle pubblicazioni destinate all'utenza.

*Art. 5*  
*Sito internet*

1. I soggetti esercenti, singolarmente o in modo coordinato fra loro, istituiscono un sito internet nel quale sono pubblicati la carta dei servizi, il programma di esercizio, il sistema tariffario, il numero verde e l'indirizzo regionale di posta elettronica per i reclami degli utenti del trasporto pubblico locale e ogni altra informazione utile all'utenza.
2. Il programma di esercizio è descritto con i codici utilizzati per le comunicazioni all'osservatorio regionale.

**Capo II**  
**Informazione a terra e a bordo**

*Art. 6*  
*Unità informative*

1. Ai sensi del presente regolamento costituiscono unità informativa:
  - a) la stazione;
  - b) la fermata;
  - c) il treno o l'autobus adibito a servizio sostitutivo previsto in orario e i treni a composizione di materiale ordinario;
  - d) il sito internet dedicato.

*Art. 7*  
*Informazione a terra*

1. Presso ciascuna stazione o fermata i soggetti gestori sono tenuti ad esporre:
  - a) gli orari aggiornati ad ogni variazione;
  - b) le interconnessioni con gli altri servizi di trasporto urbano ed extraurbano, individuate mediante l'indicazione del logo o del nome degli altri gestori di servizi di trasporto pubblico;
  - c) l'indicazione relativa all'ubicazione dei punti vendita esterni dei titoli di viaggio alternativi o sostitutivi alla biglietteria e/o ai distributori automatici, ed alla loro distanza dalla fermata o stazione ferroviaria;
  - d) l'indicazione che qualora non risulti possibile acquistare il biglietto per cause imputabili al soggetto esercente, la maggiorazione di prezzo per il rilascio dei biglietti a bordo treno non è applicata sui treni classificati Interregionali, Diretti e Regionali;
  - e) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza e il marchio regionale, riprodotti nel rispetto del documento tecnico allegato al presente regolamento sotto la lettera "C";
  - f) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente;
  - g) il sistema tariffario vigente;
  - h) le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
  - i) l'esposizione del grafo di rete con evidenziazione delle località ove avvengono i servizi di interconnessione.

*Art. 8*  
*Informazione a bordo*

1. A bordo di ogni singola carrozza sono esposti:
  - a) gli indicatori di percorso relativi alla linea, con l'indicazione delle fermate;
  - b) l'estratto del sistema tariffario applicato;
  - c) le modalità di convalida dei biglietti ;
  - d) le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
  - e) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza e il marchio regionale, riprodotti nel rispetto del documento tecnico allegato al presente regolamento sotto la lettera "C";
  - f) l'indicazione che la Carta dei servizi è consultabile mediante richiesta al personale viaggiante;

- g) l'indicazione del diritto al rimborso del biglietto nei casi di cui all' articolo 15 e le modalità di inoltro della relativa richiesta.
2. A bordo di ogni treno è attiva l'informazione acustica strumentale e/o vocale, a cura del personale viaggiante, nonché l'informazione visiva, laddove siano presenti i display e le idonee strumentazioni, per le variazioni del servizio con riferimento all'attivazione della prima informativa per le soste superiori a 8 minuti e comunque non programmate in orario.
  3. A bordo di ogni singola carrozza è, inoltre, assicurata la divulgazione di tutte le iniziative, promosse dalle istituzioni, al fine di incoraggiare l'utilizzo del trasporto pubblico.

*Art. 9*

*Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente*

1. Nel caso in cui le informazioni di cui agli articoli 7 e 8 risultassero mancanti per cause non imputabili al soggetto esercente, la violazione sussiste e viene contestata nei casi in cui le carenze siano accertate e non ripristinate entro tre giorni.

**Capo III**

***Strumenti di controllo del rispetto del programma di esercizio***

*Art. 10*

*Diario della regolarità*

1. I soggetti esercenti sono tenuti a redigere e a rendere visibile presso la sede legale, o altra sede indicata, il diario della regolarità del servizio, dal quale risultino con chiarezza le seguenti informazioni:
  - a) produzione giornaliera del servizio;
  - b) produzione progressiva del servizio aggiornata al giorno precedente;
  - c) motivazione degli scostamenti della produzione programmata.
2. Le informazioni di cui al comma 1 sono descritte con i codici utilizzati per le comunicazioni all'osservatorio regionale.

*Art. 11*

*Diario di bordo*

1. I soggetti esercenti sono tenuti a redigere per ogni treno o corsa sostitutiva prevista in orario, il diario di bordo, composto da documentazione dalla quale risultino con chiarezza le seguenti informazioni:
  - a) orari effettivi di partenza/arrivo ad ogni fermata con le motivazioni dello scostamento dell'orario programmato;
  - b) lo stato di pulizia delle carrozze;
  - c) la composizione del treno o corsa sostitutiva con le motivazioni degli scostamenti dalla composizione programmata;
  - d) i posti offerti ed utilizzati.
2. Le informazioni di cui al comma 1 sono descritte con i codici utilizzati per le comunicazioni all'osservatorio regionale.

**Capo IV**

***Condizioni igieniche e fruibilità del servizio***

*Art. 12*

*Igiene dei locali e dei mezzi*

1. I soggetti gestori sono tenuti a garantire il rispetto delle condizioni igieniche prescritte dal presente articolo.
2. I mezzi e i locali adibiti al servizio devono essere mantenuti in adeguate condizioni igieniche mediante gli interventi di pulizia ordinaria giornaliera previsti nel programma delle pulizie. Tale programma è trasmesso alla Regione Toscana entro trenta giorni dalla data della sua adozione.
3. La data e la tipologia dell'ultima operazione di pulizia deve essere esposta su ogni carrozza o vettura.
4. La pulizia straordinaria dei locali aziendali ove accede l'utenza deve essere effettuata con periodicità non superiore a trenta giorni. La data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta nei locali.

*Art. 13*

*Vendita dei titoli di viaggio*

1. I biglietti sono posti in vendita secondo quanto stabilito contrattualmente e nel rispetto del sistema tariffario vigente.
2. La vendita a bordo dei titoli di viaggio è garantita, con l'eventuale maggiorazione del prezzo dei biglietti venduti a terra per i collegamenti richiesti, nel limite massimo di € 5,00. Al possessore del biglietto di seconda classe che acquista in treno il cambio del biglietto per il servizio di prima classe potrà essere applicata una eventuale maggiorazione di € 3,00, oltre alla differenza del costo del biglietto.
3. Le emittitrici e le obliteratrici dei titoli di viaggio sono mantenute in condizioni di regolare funzionamento. La violazione sussiste e viene contestata nei casi in cui venga rilevato il mancato funzionamento. Nel caso che il mancato funzionamento sia imputabile ad atto vandalico la violazione sussiste e viene contestata qualora il ripristino non avvenga entro tre giorni dall'accertamento.
4. I soggetti esercenti garantiscono la vendita di tutte le tipologie dei titoli di viaggio presso i punti di rivendita utilizzati.
5. Qualora non risulti possibile acquistare il biglietto per cause imputabili al soggetto esercente, e in assenza di punti di vendita esterni, la maggiorazione di prezzo per il rilascio dei biglietti a bordo treno non è applicata sui treni classificati Interregionali, Diretti e Regionali.

*Art. 14*

*Manutenzione di impianti accessori*

1. Tutti gli impianti accessori presenti sui mezzi, quali indicatori acustici e visivi, pedane per la salita dei portatori di handicap, climatizzatore devono essere mantenuti in condizioni di regolare funzionamento.

*Art. 15*

*Rimborso del biglietto*

1. I soggetti gestori sono tenuti a rimborsare il biglietto ai viaggiatori che ne facciano esplicita formale richiesta per relazioni su treni classificati Interregionali, Diretti e Regionali, nel caso in cui la corsa sia soppressa o venga effettuata con più di trenta minuti di ritardo per cause ad essi imputabili.
2. La misura del rimborso deve essere del 100% senza alcuna decurtazione se il viaggiatore nella condizione di cui al comma 1 non fruisce del viaggio; nella misura del 50% se vi è stata fruizione a qualunque titolo del viaggio.
3. Il rimborso può consistere nella restituzione diretta del denaro o nell'emissione di un "buono cedibile" valido per l'acquisto di altri biglietti. La modalità di rimborso adottata dal soggetto esercente deve essere comunicata per approvazione alla Regione Toscana preventivamente alla data di cui al successivo articolo 21.
4. Per i viaggiatori in possesso di abbonamenti la misura prevista al comma 2 deve essere calcolata in rapporto ad un singolo viaggio effettuabile rispetto alla tariffa dell'abbonamento stesso.
5. In base all'organizzazione aziendale i singoli esercenti organizzano il rilevamento degli aventi diritto al rimborso. La procedura del ciclo del rimborso deve essere conclusa entro tre giorni dalla data della formale richiesta presentata dal singolo viaggiatore.
6. Il rimborso deve essere effettuabile in tutte le biglietterie presenziate.
7. Le relazioni interessanti più vettori sono soggette a rimborso solo per le frazioni di viaggio sulle quali si è verificato il ritardo di cui al comma 1.
8. Le condizioni e le procedure applicate devono essere contenute nella "Carta dei servizi" e negli orari ufficiali acquistabili dal pubblico.

*Art. 16*

*Modalità di effettuazione del servizio*

1. Il servizio deve essere svolto assicurando la piena fruibilità dei posti offerti come risultanti nel programma di esercizio.
2. Il materiale rotabile utilizzato in sostituzione del materiale individuato nel contratto deve essere di pari livello rispetto a quello sostituito, relativamente agli aspetti di qualità, funzionalità e sicurezza.
3. La sosta alle fermate, comprese quelle facoltative, è garantita consentendo la regolare salita e discesa dei passeggeri.
4. Il personale dipendente deve tenere un comportamento cortese e rispettoso nei confronti dell'utenza, portare il cartellino identificativo ed indossare la divisa prescritta.
5. Qualora nell'effettuazione del servizio si verifica, mediante monitoraggio mensile, sovraffollamento di

utenti nelle carrozze di seconda classe con oltre il 120 per cento dei posti a sedere offerti fra due stazioni, in ambito extraurbano dello stesso collegamento, per un arco temporale di sette giorni, il gestore del servizio provvede al declassamento delle carrozze di prima classe presenti nella composizione del treno dandone specifica indicazione nell'orario al pubblico e con avviso nelle stazioni e su i treni interessati.

### **Capo V**

#### **Strumenti di controllo e di monitoraggio del servizio (1)**

##### **Art. 17**

##### **Gestione dei reclami inoltrati dall'utenza**

1. La Regione inoltra ai soggetti esercenti i reclami degli utenti del trasporto pubblico locale pervenuti al proprio numero verde.
2. I soggetti esercenti predispongono risposte esaurienti ai reclami pervenuti e provvedono all'invio delle stesse alla struttura regionale competente, nel termine di trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo, tramite lettera raccomandata A.R., fax o posta telematica.

##### **Art. 18**

##### **Modalità di esercizio delle funzioni di vigilanza**

1. Il personale incaricato all'esercizio delle funzioni di vigilanza, di cui all' articolo 24 l.r. 42/1998, dotato di apposita tessera regionale di riconoscimento, ha facoltà di prendere visione dei documenti del soggetto esercente relativi ai servizi di trasporto pubblico locale, nonché di accedere ai treni e alle vetture dei servizi sostitutivi previsti in orario, agli uffici ed alle sedi aziendali.
2. L'accertamento delle violazioni di cui all' articolo 23 della l.r. 42/1998 è effettuato sulla base delle indicazioni impartite dall'ente competente. Si applicano le disposizioni della legge regionale 28 dicembre 2000, n.81 (Disposizioni in materia di sanzioni amministrative) e, per quanto in essa non previsto, della legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al sistema penale).
3. I soggetti esercenti sono tenuti a comunicare alla Regione le generalità del legale rappresentante dell'azienda, del direttore d'esercizio o di eventuale altro soggetto responsabile, nonché ogni relativa variazione, ai fini della notifica degli atti del procedimento di applicazione delle sanzioni amministrative.

##### **Art. 19**

##### **Dati di soddisfazione dell'utenza**

1. I soggetti esercenti effettuano ed inviano alla Regione, almeno una volta all'anno, il monitoraggio della qualità percepita dai clienti, relativamente ai seguenti fattori di qualità:
  - a) sicurezza;
  - b) regolarità del servizio;
  - c) pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei locali aperti all'utenza;
  - d) comfort del viaggio a bordo e nelle stazioni;
  - e) servizi per disabili;
  - f) informazione alla clientela;
  - g) aspetti relazionali e di comunicazione;
  - h) livello di servizio commerciale e nel front office;
  - i) integrazione modale;
  - j) attenzione all'ambiente.
2. Il dirigente regionale responsabile della struttura regionale competente definisce, con proprio atto, criteri tecnico-metodologici di conduzione dell'indagine. Fino all'adozione di tale atto i soggetti esercenti effettuano il monitoraggio attenendosi esclusivamente a quanto previsto dal comma 1.

##### **Art. 20**

##### **Modalità di produzione dei dati all'Osservatorio per la mobilità ed i trasporti**

1. I soggetti gestori dei servizi di trasporto pubblico ferroviario sono tenuti a fornire all'osservatorio regionale per la mobilità ed i trasporti, i dati informativi inerenti l'attività esercitata nei tempi e nei modi successivamente definiti dal Dirigente della struttura regionale competente.

### **Titolo III**

#### **DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI**

##### **Art. 21**

---

*Entrata in vigore*

1. Il presente regolamento entra in vigore il novantesimo giorno dalla data della sua pubblicazione sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana.

*Allegato A**Marchio trasporti regionali. (6)**Allegato B**Schema della Carta dei Servizi dei trasporti. (6)**Allegato C**Per reclami utenti numero verde.*

---

**Note**

1. v. BU 28 settembre 2005, n. 37, Avviso di Rettifica
2. Rubrica così sostituita con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 22.
3. Comma così sostituito con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 22.
4. Comma abrogato con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 22.
5. Parole così sostituite con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 23.
6. Allegato abrogato con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 24.