

Regolamento 03 gennaio 2005, n. 9/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 gomma.

(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 CUI DEBBO ATTENERSI I SOGGETTI ESERCENTI I SERVIZI PROGRAMMATI**Capo I - DISPOSIZIONI GENERALI**

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 Fermate e capilinea

Art. 08 - Autostazioni e biglietterie dei soggetti esercenti

Art. 09 - Informazione a bordo

Art. 10 - Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente

Capo III - STRUMENTI DI CONTROLLO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Art. 11 - Diario della regolarità del servizio

Art. 12 - Diario di bordo

Capo IV - CONDIZIONI IGIENICHE E FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Art. 13 - Igiene dei locali e dei mezzi

Art. 14 - Vendita dei titoli di viaggio

Art. 15 - Manutenzione di impianti accessori

Art. 16 - Rimborso del biglietto

Art. 17 - Modalità di conduzione dei mezzi

Art. 18 - Rapporti con l'utenza

Capo V - STRUMENTI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

Art. 19 - Gestione dei reclami inoltrati dall'utenza

Art. 20 - Modalità di esercizio delle funzioni di vigilanza

Art. 21 - Dati di soddisfazione dell'utenza

Art. 22 - Modalità di produzione dei dati all'osservatorio per la mobilità ed i trasporti

Titolo III - OBBLIGHI DEI SOGGETTI ESERCENTI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO AUTORIZZATI EFFETTUATI CON AUTOBUS**Capo I - SERVIZI AUTORIZZATI EFFETTUATI CON AUTOBUS**

Art. 23 - Igiene dei locali e dei mezzi

Art. 24 - Rispetto del programma di esercizio

Art. 25 - Rimborso del biglietto

Art. 26 - Informazioni a terra

Art. 27 - Informazioni a bordo

Art. 28 - Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente

Capo II - SERVIZI AUTORIZZATI CON FINALITA' TURISTICHE

Art. 29 - Rispetto del programma di esercizio

Art. 30 - Informazioni a bordo

Titolo IV - DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Art. 31 - Entrata in vigore

Allegati:

Allegato A

Allegato B

Allegato C

Allegato D

Allegato E

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 del 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 gomma;

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 servizio di trasporto pubblico locale programmato su gomma e dei servizi di trasporto pubblico autorizzati effettuati con autobus relativamente alle attività che interessano la tutela dell'utenza. (10)*
2. Ai fini del rispetto degli obblighi di cui *al Titolo II (11)* il soggetto esercente è da intendersi il soggetto affidatario del lotto.

Titolo II **OBBLIGHI CUI DEBBONO ATTENERSI I SOGGETTI ESERCENTI I SERVIZI PROGRAMMATI**

Capo I **DISPOSIZIONI GENERALI**

Art. 2

Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali (1)

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 20 di altezza, è apposto, esternamente ad ogni singolo mezzo del trasporto pubblico locale, sulle due fiancate. (2) (12)*
2. *Abrogato. (3)*

Art. 3

Carta aziendale dei servizi

1. I soggetti esercenti i servizi di trasporto pubblico su gomma 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. (4)*
 - 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 *posta elettronica certificata* , **(13)** nonché alle province ed ai comuni nel cui ambito territoriale l'azienda effettua servizi di trasporto, alle associazioni degli utenti indicate dalla Giunta regionale ed al "Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, entro dieci giorni dalla data di scadenza dell'obbligo di pubblicazione;
 - d) *Abrogata; (14)*
 - e) garantire un'adeguata diffusione della versione ridotta presso le autostazioni e le *biglietterie dei soggetti esercenti* ; **(13)**
 - 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 r. 42/1998 , la carta aziendale dei servizi è redatta dal soggetto esercente con riferimento ad ogni 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 otto 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 autostazioni, capilinea e fermate, nonché *sul sito internet aziendale*. (15)

2. Nel caso siano previsti servizi a richiesta, il relativo numero di chiamata è attivo per l'intera durata del servizio e nelle due ore antecedenti l'inizio del servizio stesso.

Art. 5

Sito internet (16)

1. I soggetti esercenti, singolarmente o in modo coordinato fra loro, istituiscono un sito internet nel quale sono pubblicati:
 - a) la carta dei servizi;
 - b) il programma di esercizio;
 - c) il sistema tariffario;
 - d) l'elenco punti vendita dei titoli di viaggio;
 - e) le condizioni di trasporto, incluse sanzioni e modalità di ricorso e informazioni sull'assistenza alle persone con mobilità ridotta (in seguito PMR);
 - f) il numero telefonico aziendale per le informazioni e i reclami, con indicazione dell'orario di funzionamento del servizio;
 - g) l'indirizzo di posta elettronica aziendale;
 - h) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza indicato nell'allegato C;
 - i) l'indirizzo di posta elettronica regionale per i reclami degli utenti del trasporto pubblico locale.

Capo II

INFORMAZIONE A TERRA E A BORDO

Art. 6

Unità informative

1. Ai sensi del presente regolamento costituiscono unità informative:
 - a) le singole fermate;
 - b) le autostazioni;
 - c) i capilinea;
 - d) le biglietterie dei soggetti esercenti, (17) come individuate dal contratto di servizio;
 - e) i singoli mezzi adibiti ai servizi di trasporto pubblico;
 - f) il sito internet dedicato ed altri canali telematici destinati all'utenza. (18)

Art. 7

– Fermate e capilinea (19)

1. Presso ciascuna fermata e presso i capilinea sono affissi : (20)
 - a) il nome ed il logo del soggetto esercente oltre al codice della palina utilizzato per le comunicazioni dell'osservatorio regionale e il numero o il codice delle linee rivolte all'utenza, presenti alla fermata e capilinea ; (19)
 - b) i passaggi orari aggiornati di ciascuna linea alla fermata o al capolinea, corrispondenti agli orari allegati ai contratti di servizio con il codice linea rivolto all'utenza; in caso di variazione i passaggi orari affissi sono aggiornati entro il termine di quattordici giorni dalla variazione; essi sono aggiornati tempestivamente presso pannelli informativi dinamici ove presenti. I passaggi orari possono essere sostituiti con l'indicazione della frequenza durante una o più fasce orarie di servizio; (21)
 - c) per ciascuna linea, gli indicatori di percorso o di destinazione e le principali fermate (20) in forma grafica o descrittiva, corrispondenti alle linee indicate nei contratti di servizio;
 - d) Abrogata (22)
 - e) il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali di cui all'articolo 23, comma 1, lettera g) della l.r.42/98; (5)
 - f) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza indicato nell'allegato C ; (20)
 - g) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente con indicazione dell'orario di funzionamento del servizio, oltre agli eventuali ulteriori canali di comunicazione messi a disposizione dall'azienda ; (19)
 - h) l'indicazione relativa all'ubicazione dei punti vendita dei titoli di viaggio o dei distributori automatici presenti entro 500 metri dalla fermata o capilinea, resa disponibile alternativamente anche mediante il rinvio a canali telefonici o telematici di consultazione messi a disposizione dall'azienda, nonché l'indicazione della possibilità di acquistare i titoli di viaggio a bordo ai sensi della l.r. 42/1998, articolo 19 bis, comma 5 bis, con l'eventuale maggiorazione del prezzo; (21)
 - i) le eventuali indicazioni aggiuntive individuate dagli enti competenti;
 - j) l'indicazione (23) del diritto al rimborso nei casi di cui all' articolo 16 , nonché le modalità di inoltro della relativa richiesta.
2. Presso tutte le fermate e i capilinea espressamente identificati quali provvisori (20) sono esposti il nome dell'azienda e il suo marchio identificativo, nonché le informazioni di cui al comma 1, lettere b), e), f).
3. Presso tutte le fermate e capilinea (24) non in uso, ma comunque identificabili quali appartenenti ad un'azienda, per l'esposizione del nome o del logo, deve essere apposta l'indicazione della condizione di fermata non in uso e dell'eventuale fermata sostitutiva.
4. Presso tutte le fermate di sola discesa sono esposte:
 - a) le informazioni di cui al comma 1, lettere a), c), e) ed f);
 - b) l'indicazione che la fermata è fruibile unicamente in sola discesa.

5. Per i servizi "a chiamata" valgono le disposizioni di cui al comma 1, lettere a), c), e), f), g) ed h), nonché l'indicazione del numero telefonico dedicato ai servizi a chiamata, le modalità di effettuazione del servizio e l'area servita . (25)
6. Abrogato (26)

Art. 08

Autostazioni e biglietterie dei soggetti esercenti (27)

1. Presso tutte le autostazioni (28) sono esposte:
- a) tutte le informazioni di cui all' articolo 7 comma 1;
 - b) le indicazioni concernenti il sistema tariffario vigente; (28)
 - c) le modalità di convalida dei biglietti o di attivazione dei biglietti digitali; (29)
 - d) i grafici di rete dei servizi urbani ed extraurbani, relativi alle aree di riferimento delle linee passanti dall'autostazione; (30)
 - d bis) le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio. (31) .
- 1 bis. Presso tutte le biglietterie dei soggetti esercenti sono esposti:
- a) nome e logo del soggetto esercente;
 - b) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza indicato nell'allegato C;
 - c) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente con l'indicazione dell'orario di funzionamento del servizio, oltre agli eventuali ulteriori canali di comunicazione messi a disposizione dall'azienda;
 - d) le indicazioni concernenti il sistema tariffario vigente;
 - e) le modalità di convalida dei biglietti o di attivazione dei biglietti digitali;
 - f) le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio. (32)
2. I soggetti esercenti assicurano l'effettiva apertura dei locali aziendali a cui l'utenza ha accesso (28) secondo l'orario esposto.

Art. 09

Informazione a bordo

1. A bordo di ogni singolo mezzo sono esposti:
- a) cartelli indicatori di percorso visibili da terra e relativi alla linea, con l'indicazione dell'eventuale numero linea o codice linea rivolto all'utenza e/o della destinazione ed eventuale instradamento; (33)
 - b) il sistema tariffario applicato;
 - c) le modalità di convalida o di attivazione (34) dei biglietti;
 - d) le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
 - e) Abrogata (6)
 - f) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza indicato nell'allegato C; (35)
 - g) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente con indicazione dell'orario di funzionamento del servizio;(36)
 - h) (37) indicazione del diritto al rimborso del biglietto nei casi di cui all' articolo 16 e le modalità di inoltro della relativa richiesta.
2. A bordo di ogni mezzo è, inoltre, assicurata la divulgazione di tutte le iniziative, promosse dalle istituzioni o dalle stesse aziende, al fine di incoraggiare l'utilizzo del trasporto pubblico.

Art. 10

Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente

1. Nel caso in cui le informazioni di cui agli articoli 7 , 8 e 9 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 il termine di sette giorni. (38)

Capo III

STRUMENTI DI CONTROLLO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Art. 11

Diario della regolarità del servizio

1. I soggetti esercenti adottano il diario della regolarità del servizio, nel quale annotano giornalmente, gli scostamenti rispetto al programma di esercizio autorizzato con relative motivazioni, in relazione a ciascuna corsa . (39)
2. Ove non disciplinato dal contratto di servizio, il diario della regolarità è redatto nei tempi e nei modi definiti dal dirigente della struttura regionale competente nell'ambito delle attività di cui all'articolo 22. (40)

Art. 12

Diario di bordo

1. A bordo di ciascun mezzo è conservato il diario di bordo, consistente in un registro da cui risulti lo svolgimento quotidiano del servizio con la segnalazione degli eventi che divergono dal programma di esercizio e che incidono sulle prestazioni rese all'utente.
2. Ove non disciplinato dal contratto di servizio, il diario di bordo è redatto nei tempi e nei modi definiti dal dirigente della struttura regionale competente nell'ambito delle attività di cui all'articolo 22. (41)

Capo IV

CONDIZIONI IGIENICHE E FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Art. 13**Igiene dei locali e dei mezzi**

1. I mezzi e i locali adibiti al servizio devono essere mantenuti in adeguate condizioni igieniche mediante interventi di pulizia ordinaria giornaliera.
2. La pulizia straordinaria dei mezzi deve essere effettuata con periodicità non superiore a quindici giorni; la data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta visibilmente sul mezzo. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia interna ed esterna degli autobus, (42) la sostituzione dei poggiatesta, la pulizia della cappelliera, la rimozione della spazzatura ed il lavaggio del corridoio, (43) dei vani fra sedile e sedile, del posto guida e dei gradini e la pulizia dei vetri interni.
3. 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. 14**Vendita dei titoli di viaggio**

1. I biglietti sono posti in vendita secondo quanto stabilito contrattualmente e nel rispetto del sistema tariffario vigente.
2. In presenza delle condizioni di sicurezza e di regolarità del servizio, è prevista la possibilità, agli utenti che ne facciano richiesta all'autista, di acquisto di biglietto a bordo, al momento della salita e tramite denaro contante con applicazione di una eventuale tariffa maggiorata e con un limite di resto massimo di 5,00 euro. L'eventuale maggiorazione rispetto al prezzo dei biglietti venduti a terra per i collegamenti richiesti è contenuta nel limite massimo di:
 - a) euro 2,00 per i biglietti con un costo fino a euro 3,00;
 - b) euro 5,00 per i biglietti con un costo oltre a euro 3,00. (44)
- 2 bis. Sui mezzi muniti di apposito terminale, l'acquisto del biglietto può essere effettuato con carte elettroniche di pagamento senza maggiorazioni di prezzo. (45)
- 2 ter. Il servizio di vendita a bordo può essere sospeso durante lo svolgimento delle operazioni di verifica. (45)
3. Le emettitrici e le obliterate 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 sette (46) giorni dall'accertamento. In caso di malfunzionamento dell'obliterate a bordo, deve essere data comunicazione all'utenza sulla possibilità di annullamento manuale del titolo di viaggio. (47)
4. I soggetti esercenti garantiscono la vendita di tutte le tipologie dei titoli di viaggio presso i punti di rivendita utilizzati in relazione ai servizi fruibili dalle zone di rivendita.

Art. 15**Manutenzione di impianti accessori (48)**

1. Gli impianti accessori presenti come dotazioni di bordo, quali obliterate, pedane PMR, climatizzatori, indicatori acustici e visivi, sono mantenuti in condizioni di regolare funzionamento.

Art. 16**Rimborso del biglietto (49)**

1. I soggetti esercenti rimborsano agli utenti il biglietto nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di trenta minuti di ritardo, nel caso di servizi urbani o con più di sessanta minuti di ritardo, nel caso di servizi extraurbani, per cause ad essi imputabili.

Art. 17**Modalità di conduzione dei mezzi**

1. La sosta dei mezzi deve essere effettuata alle fermate segnalate, consentendo la regolare salita e discesa, quando vi siano passeggeri a terra in attesa ed ogni qualvolta la fermata venga richiesta a bordo.
2. Gli autisti (50) devono effettuare gli spostamenti a portiere chiuse, aprirle solo a veicolo fermo, e chiuderle dopo aver controllato la regolare salita e discesa dei passeggeri.
- 2 bis. Gli autisti assicurano l'apertura e la chiusura delle pedane per consentire la salita a bordo e la discesa, quando richiesto dall'utenza PMR, nel rispetto della normativa in materia di sicurezza del trasporto e previa conferma della disponibilità del posto dedicato agli utenti PMR. (51)

Art. 18**Rapporti con l'utenza**

1. Il personale dipendente è tenuto ad un comportamento educato (52) e rispettoso nei confronti dell'utenza, ad indossare la divisa aziendale e il cartellino identificativo. (53)

Capo V**STRUMENTI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO****Art. 19****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, *nei termini previsti dai contratti di servizio e comunque nel termine massimo di trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo, tramite posta elettronica certificata. (54)*

Art. 20

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 di riconoscimento rilasciata dall'ente competente, ha facoltà di prendere visione dei documenti del soggetto esercente relativi ai servizi di trasporto pubblico locale, nonché di accedere alle vetture, alle officine, ai depositi, 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 non direttamente stabilito dal presente regolamento, dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al sistema penale).
3. *Abrogato (55)*

Art. 21

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 aziendali;
 - d) comfort del viaggio a bordo e nelle stazioni;
 - e) servizi per *persone con disabilità; (56)*
 - 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;
 - k) servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni.
2. Il dirigente regionale responsabile in materia di trasporto pubblico locale definisce con proprio atto i criteri tecnico-metodologici di conduzione dell'indagine, individuati distintamente per le tipologie di trasporto urbano ed extraurbano. Fino all'adozione di tale atto i soggetti esercenti effettuano il monitoraggio attenendosi esclusivamente a quanto previsto dal comma 1.

Art. 22

Modalità di produzione dei dati all'osservatorio per la mobilità ed i trasporti

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

Titolo III

OBBLIGHI DEI SOGGETTI ESERCENTI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO AUTORIZZATI EFFETTUATI CON AUTOBUS (57)

Capo I

SERVIZI AUTORIZZATI EFFETTUATI CON AUTOBUS (58)

Art. 23

Igiene dei locali e dei mezzi

1. I mezzi e i locali adibiti al servizio devono essere mantenuti in adeguate condizioni igieniche mediante interventi di pulizia ordinaria giornaliera.
2. La pulizia straordinaria dei mezzi deve essere effettuata con periodicità non superiore a quindici giorni; la data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta visibilmente sul mezzo. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia interna ed esterna degli autobus,(59) la sostituzione dei poggiatesta, la pulizia della cappelliera, *la rimozione della spazzatura ed il lavaggio del corridoio (60)* e dei vani fra sedile e sedile, posto guida, gradini e pulizia vetri interni.
3. 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. 24

Rispetto del programma di esercizio

1. I soggetti esercenti sono tenuti a rispettare il programma di esercizio assentito con l'atto di autorizzazione dell'ente competente.
2. Il programma di esercizio assentito che preveda (61) l'individuazione di paline, orari e percorsi prestabiliti, si ritiene non rispettato qualora:

- a) il passaggio alla palina sia effettuato in anticipo rispetto all'orario vigente;
- b) *il passaggio alla palina sia effettuato, rispetto all'orario vigente, con un ritardo superiore a trenta minuti nel caso di servizi urbani ed a sessanta minuti nel caso di servizi extraurbani, per cause imputabili al soggetto esercente; (62)*
- c) la corsa sia soppressa per cause imputabili al soggetto esercente.

Art. 25

Rimborso del biglietto (63)

1. *I soggetti esercenti rimborsano agli utenti il biglietto nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di trenta minuti di ritardo nel caso di servizi urbani, o con più di sessanta minuti di ritardo nel caso di servizi extraurbani, per cause ad essi imputabili.*

Art. 26

Informazioni a terra

1. Presso tutte le fermate, autostazioni e capilinea sono esposte:
 - a) il nome ed il logo del soggetto esercente oltre al codice della palina utilizzato per le comunicazioni dell'osservatorio regionale;
 - b) i passaggi orari della linea alla fermata, aggiornati ad ogni variazione;
 - c) gli indicatori di percorso delle principali fermate, autostazioni e capilinea della linea, in forma grafica o descrittiva;
 - d) *Abrogata (64)*
 - e) *il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali di cui all'articolo 23, comma 1, lettera g) della l.r.42/98; (7)*
 - f) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza *indicato nell'allegato C; (65)*
 - g) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente;
 - h) le modalità di acquisto dei titoli di viaggio;
 - i) le eventuali indicazioni aggiuntive individuate dagli enti competenti.
2. Presso tutte le fermate espressamente identificate come provvisorie sono esposte le informazioni di cui al comma 1, lettere a), b), *(66)* e), f), g) e h).
3. Presso tutte le fermate non in uso, comunque identificabili quali appartenenti ad un'azienda per l'esposizione del nome e del logo, è apposta l'indicazione della condizione di fermata non in uso e l'eventuale fermata sostitutiva.
4. Presso tutte le fermate di sola discesa sono esposte:
 - a) le informazioni di cui al comma 1, lettere a), c) e) ed f);
 - b) l'indicazione che la fermata è fruibile unicamente in sola discesa.

Art. 27

Informazioni a bordo

1. A bordo di ogni singolo mezzo sono esposti:
 - a) le indicazioni concernenti il sistema tariffario applicato;
 - b) *il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali di cui all'articolo 23, comma 1, lettera g) della l.r.42/98. (8)*
 - c) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza, *indicato nell'allegato C; (67)*
 - d) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente.

Art. 28

Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente

1. Nel caso in cui le informazioni di cui agli articoli 26 e 27 risultassero mancanti per cause non imputabili al soggetto esercente, 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 sette giorni.

Capo II

SERVIZI AUTORIZZATI CON FINALITA' TURISTICHE

Art. 29

Rispetto del programma di esercizio

Abrogato (68)

Art. 30

Informazioni a bordo

Abrogato (68)

Titolo IV

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Art. 31

Entrata in vigore

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

Regione Toscana.*Allegati:**Allegato A (9)**Allegato B (9)**Allegato C (70)**Allegato D (69)**Allegato E (69)*

Note

1. Rubrica così sostituita con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 25.
2. Comma così sostituito con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 25.
3. Comma abrogato con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 25.
4. Parole così sostituite con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 26.
5. Lettera così sostituita con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 27.
6. Lettera così sostituita con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 28, quindi abrogata con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 9.
7. Lettera così sostituita con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 29.
8. Lettera così sostituita con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 30.
9. Allegato abrogato con d.p.g.r. 4 dicembre 2012, n. 70/R, art. 31.
10. Comma così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 1.
11. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 1.
12. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 2.
13. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 3.
14. Lettera abrogata con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 3.
15. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 4.
16. Articolo così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 5.
17. Parola così sostituita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 6.
18. Parole aggiunte con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 6.
19. Parole aggiunte con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 7.
20. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 7.
21. Lettera così sostituita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 7.
22. Lettera abrogata con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 7.
23. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 7.
24. Parole inserite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 7.
25. Comma così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 7.
26. Comma abrogato con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 7.
27. Rubrica modificata con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 8.
28. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 8.
29. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 8.
30. Lettera così sostituita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 8.
31. Lettera inserita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 8.
32. Comma inserito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 8.
33. Lettera così sostituita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 9.
34. Parole inserite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 9.
35. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 9.
36. Parole aggiunte con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 9.
37. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 9.
38. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 10.
39. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 11.
40. Comma così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 11.
41. Comma così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 12.
42. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 13.
43. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 13.
44. Comma così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 14.
45. Comma inserito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 14.
46. Parola sostituita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 14.
47. Parole aggiunte con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 14.
48. Articolo così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 15.
49. Articolo così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 16.
50. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 17.
51. Comma inserito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 17.
52. Parola così sostituita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 18.
53. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 18.
54. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 19.

-
55. Comma abrogato con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 20.
56. Parola così sostituita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 21.
57. Parole inserite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 22.
58. Parole inserite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 23.
59. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 24.
60. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 24.
61. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 25.
62. Lettera così sostituita con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 25.
63. Articolo così sostituito con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 26.
64. Lettera abrogata con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 27.
65. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 27.
66. Parole soppresse con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 27.
67. Parole così sostituite con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 28.
68. Articolo abrogato con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 29.
69. Allegato abrogato con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 29.
70. Allegato così modificato con d.p.g.r. 14 luglio 2025, n. 32, art. 30.