

Decreto del Presidente della Giunta regionale 14 luglio 2025, n. 32/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. Modifiche al d.p.g.r. 9/R/2005.
(Bollettino Ufficiale n. 43, parte prima, del 17.07.2025)

INDICE

PREAMBOLO

- Art. 1 Oggetto e ambito di applicazione. Modifiche all'articolo 1 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 2 Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali. Modifiche all'articolo 2 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 3 Carta aziendale dei servizi. Modifiche all'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 4 Servizio telefonico. Modifiche all'articolo 4 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 5 Sito internet. Sostituzione dell'articolo 5 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 6 Unità informative. Modifiche all'articolo 6 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 7 Fermate e capilinea. Modifiche all'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 8 Autostazioni e biglietterie dei soggetti esercenti. Modifiche all'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 9 Informazione a bordo. Modifiche all'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 10 Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente. Modifiche all'articolo 10 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 11 Diario della regolarità del servizio. Modifiche all'articolo 11 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 12 Diario di bordo. Modifiche all'articolo 12 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 13 Igiene dei locali e dei mezzi. Modifiche all'articolo 13 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 14 Vendita dei titoli di viaggio. Modifiche all'articolo 14 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 15 Manutenzione di impianti accessori. Sostituzione dell'articolo 15 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 16 Rimborso del biglietto. Sostituzione dell'articolo 16 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 17 Modalità di conduzione dei mezzi. Modifiche all'articolo 17 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 18 Rapporti con l'utenza. Modifiche all'articolo 18 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 19 Gestione dei reclami inoltrati dall'utenza. Modifiche all'articolo 19 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 20 Modalità di esercizio delle funzioni di vigilanza. Modifiche all'articolo 20 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 21 Dati di soddisfazione dell'utenza. Modifiche all'articolo 21 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 22 Obblighi dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico autorizzati. Modifiche alla rubrica del Titolo III del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 23 Servizi autorizzati. Modifiche alla rubrica del Capo I del Titolo III del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 24 Igiene dei locali e dei mezzi. Modifiche all'articolo 23 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 25 Rispetto del programma di esercizio. Modifiche all'articolo 24 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 26 Rimborso del biglietto. Sostituzione dell'articolo 25 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 27 Informazioni a terra. Modifiche all'articolo 26 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 28 Informazioni a bordo. Modifiche all'articolo 27 del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 29 Abrogazioni
Art. 30 Allegato C. Modifica dell'allegato C del d.p.g.r. 9/R/2005
Art. 31 Entrata in vigore

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA

EMANA

il seguente regolamento

PREAMBOLO

Visto l'articolo 117, comma sesto, della Costituzione;

Visto l'articolo 42 dello Statuto;

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

Visto il Regolamento emanato con decreto del Presidente della Giunta regionale 3 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);

Visto il parere favorevole del Comitato di direzione espresso nella seduta del 27 marzo 2025;

Vista la preliminare deliberazione di adozione della schema di regolamento del 12 maggio 2025;

Visto il parere favorevole del Consiglio delle autonomie locali, espresso nella seduta del 27 maggio 2025;

Visto il parere favorevole con suggerimenti della Quarta commissione consiliare, espresso nella seduta del 3 giugno 2025;

Visto il parere della competente struttura di cui all'articolo 18, comma 4, del Regolamento interno della Giunta regionale del 21 gennaio 2022, n. 6;

Vista la deliberazione della Giunta regionale 30 giugno 2025, n. 873;

Considerato quanto segue:

1. La Regione Toscana ha avviato una riforma sostanziale del trasporto pubblico locale con la legge regionale 65/2010 allo scopo di migliorare l'offerta dei servizi a livello qualitativo e puntare ad un rinnovamento della governance del comparto trasporti;

2. E' stato istituito l'ambito territoriale ottimale per lo svolgimento delle funzioni in materia di trasporto pubblico locale, incluso l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma, attraverso un unico lotto di gara nonché l'espletamento delle procedure concorsuali per l'affidamento dei servizi di trasporto;

3. E' stato sottoscritto in data 10 agosto 2020 il "Contratto per l'affidamento in concessione dei servizi di trasporto pubblico locale nell'Ambito territoriale della Regione Toscana" stipulato tra Regione Toscana e Autolinee Toscane S.p.A nel quale si è previsto l'introduzione di nuove tecnologie in modo da fronteggiare l'avanzamento della digitalizzazione ed il ricorso sempre più massiccio alla rete;

4. A tal fine sono state introdotte nuove modalità di vendita dei titoli di viaggio elettronici e di loro utilizzo, oltre alle notifiche in tempo reale delle variazioni sul servizio attraverso canali digitali;

5. E' stata digitalizzata l'informazione verso l'utenza, sia a terra che a bordo dei mezzi, il tracciamento del servizio tramite sistemi AVM, nonché la dematerializzazione della documentazione a disposizione degli utenti (a titolo esemplificativo ma non esaustivo la carta dei servizi aziendale, l'offerta dei servizi programmata su sito Internet);

6. La stessa evoluzione, seppure in termini più semplificati, si sta verificando anche per i servizi di TPL eserciti al di fuori del lotto unico regionale, ad esempio nei lotti a domanda debole, per i quali sono comunque previste le applicazioni digitali e tecnologiche assimilabili a quelle dell'ATO regionale;

7. Sussiste quindi la necessità di aggiornare alcune parti del Regolamento 9/R/2005 al fine di allinearli alla costante evoluzione delle tecnologie implementate nel comparto del trasporto pubblico, oltreché al mutato contesto di svolgimento dello stesso, in modo da avere una sua migliore applicabilità, più aderente alla realtà odierna del settore del trasporto a garanzia della tutela dell'utenza del servizio, semplificando l'utilizzo dello stesso e garantendone una migliore fruibilità e accessibilità;

8. Per consentire ai gestori del trasporto pubblico locale di adeguarsi alle previsioni del presente regolamento e di permetterne la sua piena applicazione è prevista l'entrata in vigore a far data dal 1 ottobre 2025;

9. Di accogliere i suggerimenti della Quarta commissione relativi all'articolo 14 e di accogliere parzialmente il suggerimento della medesima commissione in relazione all'articolo 15, modificando conseguentemente il testo regolamentare. In particolare, l'accoglimento parziale del suggerimento relativo all'articolo 15 è motivato dal contenuto della disposizione che disciplina la corretta manutenzione degli impianti e non la presenza degli stessi.

Si approva il presente regolamento:

Art. 1

Oggetto e ambito di applicazione. Modifiche all'articolo 1 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Il comma 1 dell'articolo 1 del regolamento emanato con decreto del Presidente della Giunta regionale 3 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), è sostituito dal seguente:

" 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."

2. Al comma 2 dell'articolo 1 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " agli articoli 3, 4, 5, 21 e 22 ", sono sostituite dalle seguenti: " al Titolo II ".

Art. 2

Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali. Modifiche all'articolo 2 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 1 dell'articolo 2 del d.p.g.r. 9/R/2005, le parole: " in modo consequenziale al logo del soggetto esercente ", sono soppresse.

Art. 3

Carta aziendale dei servizi. Modifiche all'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Alla lettera c) del comma 1 dell'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005, le parole: " raccomandata con avviso di ricevimento ", sono sostituite dalle seguenti: " posta elettronica certificata ".

2. La lettera d) del comma 1 dell'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005 è abrogata.

3. Alla lettera e) del comma 1 dell'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005, le parole: " principali biglietterie ", sono sostituite dalle seguenti: " biglietterie dei soggetti esercenti ".

Art. 4

Servizio telefonico. Modifiche all'articolo 4 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 1 dell'articolo 4 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " sulle pubblicazioni destinate all'utenza ", sono sostituite dalle seguenti: " sul sito internet aziendale ".

Art. 5

Sito internet. Sostituzione dell'articolo 5 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. L'articolo 5 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituito dal seguente:

" Art. 5 - Sito internet

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. ".

Art. 6

Unità informative. Modifiche all'articolo 6 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Alla lettera d) del comma 1 dell'articolo 6 del d.p.g.r. 9/R/2005 la parola: " principali ", è sostituita dalle seguenti: " dei soggetti esercenti ".

2. Alla lettera f) del comma 1 dell'articolo 6 del d.p.g.r. 9/R/2005 dopo la parola: " dedicato ", sono aggiunte le seguenti: " ed altri canali telematici destinati all'utenza. ".

Art. 7

Fermate e capilinea. Modifiche all'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Alla rubrica dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 dopo la parola " Fermate ", sono inserite le seguenti: " e capilinea ".

2. Al comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " di una stessa linea sono esposti ", sono sostituite dalle seguenti: " e presso i capilinea sono affissi ".

3. Alla lettera a) del comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005, dopo le parole: " osservatorio regionale ", sono inserite le seguenti: " e il numero o il codice delle linee rivolte all'utenza, presenti alla fermata e capilinea. ".

4. La lettera b) del comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituita dalla seguente:

" 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."

5. Alla lettera c) del comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " *gli indicatori di percorso e delle principali fermate della linea* ", sono sostituite dalle seguenti: " *per ciascuna linea, gli indicatori di percorso o di destinazione e le principali fermate* ".
6. La lettera d) del comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 è abrogata.
7. Alla lettera f) del comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " *riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera "C"* ", sono sostituite dalle seguenti: " *indicato nell'allegato C* ".
8. Alla lettera g) del comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 dopo la parola " *esercente* ", sono aggiunte le seguenti: " *con indicazione dell'orario di funzionamento del servizio, oltre agli eventuali ulteriori canali di comunicazione messi a disposizione dall'azienda* ".
9. La lettera h) del comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituita dalla seguente:
" *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;* ".
10. Alla lettera j) del comma 1 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " *per i servizi extraurbani* ", sono soppresse.
11. Al comma 2 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " *espressamente identificate quali provvisorie* ", sono sostituite dalle seguenti: " *e i capilinea espressamente identificati quali provvisori* ".
12. Al comma 3 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 dopo le parole " *Presso tutte le fermate* ", sono inserite le seguenti: " *e capilinea* ".
13. Il comma 5 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituito dal seguente:
" *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.* ".
14. Il comma 6 dell'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005 è abrogato.

Art. 8

Autostazioni e biglietterie dei soggetti esercenti. Modifiche all'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Alla rubrica dell'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005 la parola " *capilinea* " è soppressa" e la parola: " *principali* ", sono sostituite dalle seguenti: " *dei soggetti esercenti* ".
2. Al comma 1 dell'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " *i capilinea e le biglietterie principali* " sono soppresse.
3. Alla lettera b) del comma 1 dell'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " *e, per i servizi oggetto di applicazione di più scaglioni tariffari, l'indicazione del costo di ciascuna corsa di riferimento origine/destinazione* ", sono soppresse.
4. Alla lettera c) del comma 1 dell'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " *e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio* ", sono sostituite dalle seguenti: " *o di attivazione dei biglietti digitali* ".
5. La lettera d) del comma 1 dell'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituita dalla seguente:
" *d) i grafici di rete dei servizi urbani ed extraurbani, relativi alle aree di riferimento delle linee passanti dall'autostazione;* ".
6. Dopo la lettera d) del comma 1 dell'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005 è inserita la seguente:
" *d bis) le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio.* ".
7. Dopo il comma 1 dell'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005 è inserito il seguente:
" *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.* ".
8. Al comma 2 dell'articolo 8 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: " *e delle biglietterie principali* ", sono soppresse.

Art. 9

Informazione a bordo. Modifiche all'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. La lettera a) del comma 1 dell'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituita dalla seguente:
" *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;* ".

2. Alla lettera c) del comma 1 dell'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005 dopo la parola: “ *convalida* ”, sono inserite le seguenti: “ *o di attivazione* ”.
3. La lettera e) del comma 1 dell'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005 è abrogata.
4. Alla lettera f) del comma 1 dell'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ *riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera “C”* ”, sono sostituite dalle seguenti: “ *indicato nell'allegato C* ”.
5. Alla lettera g) del comma 1 dell'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005 dopo la parola: “ *esercente* ”, sono aggiunte le seguenti: “ *con indicazione dell'orario di funzionamento del servizio.* ”.
6. Alla lettera h) del comma 1 dell'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ *per i servizi extraurbani* ”, sono soppresse.

Art. 10

Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente. Modifiche all'articolo 10 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 1 dell'articolo 10 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ *tre giorni* ”, sono sostituite dalle seguenti: “ *il termine di sette giorni* ”.

Art. 11

Diario della regolarità del servizio. Modifiche all'articolo 11 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 1 dell'articolo 11 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ *ciascun lotto* ”, sono sostituite dalle seguenti: “ *ciascuna corsa* ”.
2. Il comma 2 dell'articolo 11 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituito dal seguente:
“ *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.* ”.

Art. 12

Diario di bordo. Modifiche all'articolo 12 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Il comma 2 dell'articolo 12 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituito dal seguente:
“ *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.* ”.

Art. 13

Igiene dei locali e dei mezzi. Modifiche all'articolo 13 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 2 dell'articolo 13 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ *la vuotatura dei posacenere* ” sono soppresse e le parole: “ *la spazzatura ed il lavaggio del corridoio* ”, sono sostituite dalle seguenti: “ *la rimozione della spazzatura ed il lavaggio del corridoio* ”.

Art. 14

Vendita dei titoli di viaggio. Modifiche all'articolo 14 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Il comma 2 dell'articolo 14 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituito dal seguente:
“ *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. ”.
2. Dopo il comma 2 dell'articolo 14 del d.p.g.r. 9/R/2005 è inserito il seguente:
“ *2 bis. Sui mezzi muniti di apposito terminale, l'acquisto del biglietto può essere effettuato con carte elettroniche di pagamento senza maggiorazioni di prezzo.* ”.
3. Dopo il comma 2 bis dell'articolo 14 del d.p.g.r. 9/R/2005 è inserito il seguente:
“ *2 ter. Il servizio di vendita a bordo può essere sospeso durante lo svolgimento delle operazioni di verifica.* ”.
4. Al comma 3 dell'articolo 14 del d.p.g.r. 9/R/2005 la parola: “ *tre* ”, è sostituita dalla seguente: “ *sette* ” e, dopo la parola “ *accertamento* ”, sono aggiunte le seguenti: “ *In caso di malfunzionamento dell'obliteratrice a bordo, deve essere data comunicazione all'utenza sulla possibilità di annullamento manuale del titolo di viaggio.* ”.

Art. 15

Manutenzione di impianti accessori. Sostituzione dell'articolo 15 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. L'articolo 15 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituito dal seguente:
“ *Art. 15 - Manutenzione di impianti accessori*
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. Sostituzione dell'articolo 16 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. L'articolo 16 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituito dal seguente:

“ Art. 16 - Rimborso del biglietto

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. Modifiche all'articolo 17 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 2 dell'articolo 17 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ osservano modalità di guida idonee ad assicurare la buona qualità del servizio di trasporto ”, sono soppresse.

2. Dopo il comma 2 dell'articolo 17 del d.p.g.r. 9/R/2005 è inserito il seguente:

“ 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. ”.

Art. 18

Rapporti con l'utenza. Modifiche all'articolo 18 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 1 dell'articolo 18 del d.p.g.r. 9/R/2005 la parola: “ cortese ” è sostituita dalla seguente: “ educato ” e, le parole: “ portare il cartellino identificativo ed indossare la divisa aziendale ”, sono sostituite dalle seguenti: “ ad indossare la divisa aziendale e il cartellino identificativo ”.

Art. 19

Gestione dei reclami inoltrati dall'utenza. Modifiche all'articolo 19 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 2 dell'articolo 19 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ nel termine di trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo, tramite lettera raccomandata A.R., fax o posta elettronica ”, sono sostituite dalle seguenti: “ 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. ”.

Art. 20

Modalità di esercizio delle funzioni di vigilanza. Modifiche all'articolo 20 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Il comma 3 dell'articolo 20 del d.p.g.r. 9/R/2005 è abrogato.

Art. 21

Dati di soddisfazione dell'utenza. Modifiche all'articolo 21 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Alla lettera e) del comma 1 dell'articolo 21 del d.p.g.r. 9/R/2005 la parola: “ disabili ”, è sostituita dalle seguenti: “ persona con disabilità ”.

Art. 22

Obblighi dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico autorizzati. Modifiche alla rubrica del Titolo III del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Alla rubrica del Titolo III del d.p.g.r. 9/R/2005 dopo la parola “ autorizzati ”, sono inserite le seguenti: “ effettuati con autobus ”.

Art. 23

Servizi autorizzati. Modifiche alla rubrica del Capo I del Titolo III del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Alla rubrica del Capo I del Titolo III del d.p.g.r. 9/R/2005 dopo la parola “ autorizzati ”, sono inserite le seguenti: “ effettuati con autobus ”.

Art. 24

Igiene dei locali e dei mezzi. Modifiche all'articolo 23 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 2 dell'articolo 23 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ la vuotatura dei posacenere ” sono soppresse e le parole: “ la spazzatura ed il lavaggio del corridoio ”, sono sostituite dalle seguenti: “ la rimozione della spazzatura ed il lavaggio del corridoio ”.

Art. 25

Rispetto del programma di esercizio. Modifiche all'articolo 24 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Al comma 2 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ espletamento di un servizio assimilabile ad una linea ordinaria di trasporto pubblico locale, con ”, sono soppresse.

2. La lettera b) del comma 2 dell'articolo 24 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituita con la seguente:

“ 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; ”.

Art. 26

Rimborso del biglietto. Sostituzione dell'articolo 25 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. L'articolo 25 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituito dal seguente:

“ Art. 25 - Rimborso del biglietto

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. 27

Informazioni a terra. Modifiche all'articolo 26 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. La lettera d) del comma 1 dell' articolo 26 del d.p.g.r. 9/R/2005 è abrogata.
2. Alla lettera f) del comma 1 dell'articolo 26 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ *riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera C* ”, sono sostituite dalle seguenti: “ *indicato nell'allegato C* ”.
3. Al comma 2 dell' articolo 26 del d.p.g.r. 9/R/2005 il riferimento alla lettera “ d), ” è soppresso.

Art. 28

Informazioni a bordo. Modifiche all'articolo 27 del d.p.g.r. 9/R/2005

1. Alla lettera c) del comma 1 dell' articolo 27 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole: “ *riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera C* ”, sono sostituite dalle seguenti: “ *indicato nell'allegato C* ”.

Art. 29

Abrogazioni

1. Gli articoli 29 e 30 e gli allegati D e E del d.p.g.r. 9/R/2005 sono abrogati.

Art. 30

Allegato C. Modifica dell'allegato C del d.p.g.r. 9/R/2005

1. L'allegato C del d.p.g.r. 9/R/2005 è modificato riportando la sola indicazione del numero verde regionale per i reclami dell'utenza.

Art. 31

Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore a far data dal 1 ottobre 2025.

Allegati

All1 – Allegato C – Allegato C