

Decreto del Presidente della Giunta Regionale 9 luglio 2009, n. 70/R

**Regolamento di attuazione dell'articolo 23, comma 1 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) recante disposizioni in materia di obblighi dei gestori del trasporto pubblico effettuato con mezzi a guida vincolata, diversi da quelli ferroviari. Modifica al d.p.g.r. 8/R/2005 ed al d.p.g.r. 9/R/2005.**

(Bollettino Ufficiale n. 67, parte prima, del 07.12.2012 )

INDICE

**PREAMBOLO**

**TITOLO I - Norme generali**

Art. 1 - Oggetto e ambito di applicazione (articolo 23, l.r. 42/1998)

**TITOLO II - Obblighi dei gestori dei servizi programmati**

**CAPO I - Adozione, pubblicazione e diffusione della carta aziendale dei servizi di trasporto**

Art. 2 - Adozione e pubblicazione della carta aziendale dei servizi di trasporto (articolo 23, comma 1, lett. a) l.r. 42/1998

Art. 3 - Diffusione della carta dei servizi (articolo 23, comma 1, lett. a) l.r. 42/1998)

**CAPO II - Informazione al passeggero a terra e a bordo dei mezzi di trasporto**

Art. 4 - Unità informative (articolo 23, comma 1, lett. b) l.r. 42/1998)

Art. 5 - Informazione a terra (articolo 23, comma 1, lett. b) l.r. 42/1998)

Art. 6 - Informazione a bordo (articolo 23, comma 1, lett. b) l.r. 42/1998)

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

Art. 7 - Diario di regolarità del servizio (articolo 23, comma 1, lett. c), l.r. 42/1998)

Art. 8 - Diario di bordo (articolo 23, comma 1, lett. d) l.r. 42/1998)

**CAPO IV - Fruibilità del servizio di trasporto da parte dell'utenza. Rimborso dei titoli di viaggio**

Art. 9 - Efficienza dei mezzi e degli impianti accessori (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998)

Art. 10 - Igiene dei locali e dei mezzi (Articolo 23, comma 1 lett. e), l.r. 42/1998)

Art. 11 - Vendita dei titoli di viaggio (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998)

Art. 12 - Modalità di effettuazione del servizio (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998)

Art. 13 - Servizio telefonico (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998)

Art. 14 - Sito internet (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998)

Articolo 15 - Rimborso del titolo di viaggio (Articolo 23, comma 1, lett. n-ter) l.r. 42/1998)

**CAPO V - Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali**

Art. 16 - Apposizione sui mezzi del marchio identificativo regionale del settore di trasporti pubblici locali (Articolo 23, comma 1, lett. g) l.r. 42/1998)

**CAPO VI - Strumenti di controllo e monitoraggio del servizio**

Art. 17 - Modalità di gestione dei reclami inoltrati dall'utenza (Articolo 23, comma 1, lett. h) l.r. 42/1998)

Art. 18 - Modalità di accesso del personale incaricato delle funzioni di vigilanza alle vetture, ai depositi, alle officine e alla documentazione (Articolo 23, comma 1, lett. i) l.r. 42/1998)

Art. 19 - Modalità di invio dei dati necessari allo svolgimento delle funzioni di vigilanza (Articolo 23, comma 1, lett. i) l.r. 42/1998)

Art. 20 - Criteri di produzione dei dati di soddisfazione dell'utenza (Articolo 23, comma 1, lett. l) l.r. 42/1998)

Art. 21 - Modalità di trasmissione dei dati all'Osservatorio per la mobilità ed i trasporti (Articolo 23, comma 1, lett. n-bis) l.r. 42/1998)

**TITOLO III - Disposizioni finali**

**CAPO I - Modifiche al d.p.g.r. 8/R/2005 ed al d.p.g.r. 9/R/2005**

Art. 22 - Modifiche all'articolo 2 del d.p.g.r. 8/R/2005

Art. 23 - Modifiche all'articolo 3 del d.p.g.r. 8/R/2005

Art. 24 - Abrogazione degli allegati "A" e "B" del d.p.g.r. 8/R/2005

Art. 25 - Modifiche all'articolo 2 del d.p.g.r. 9/R/2005

Art. 26 - Modifiche all'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005

Art. 27 - Modifiche all'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005

---

Art. 28 - Modifiche all'articolo 9 del d.p.g.r. 9/R/2005  
Art. 29 - Modifiche all'articolo 26 del d.p.g.r. 9/R/2005  
Art. 30 - Modifiche all'articolo 27 del d.p.g.r. 9/R/2005  
Art. 31 - Abrogazione dell'allegato "A" e "B" del d.p.g.r. 9/R/2005

**CAPO II - Disposizioni transitorie**

Art. 32 - Norma transitoria

**CAPO III - Entrata in vigore**

Art. 33 - Entrata in vigore

II 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) e in particolare l'articolo 23 ;

Visto il regolamento emanato con d.p.g.r. 31 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 su ferro e suoi sostitutivi.) ed in particolare gli articoli 2 e 3;

Visto il regolamento emanato con d.p.g.r. 31 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.), ed in particolare gli articoli 2 e 3;

Visto il parere del Comitato tecnico di direzione espresso nella seduta del 26 luglio 2012;

Visto il parere della competente struttura di cui all'articolo 16, comma 4, del Regolamento interno della Giunta regionale Toscana 15 novembre 2010, n.2;

Vista la preliminare deliberazione della Giunta regionale di adozione dello schema di regolamento 1 ottobre 2012, n. 858;

Visto il parere favorevole della VII commissione consiliare espresso nella seduta del 31 ottobre 2012;

Visto il parere favorevole del Consiglio delle autonomie locali espresso ai sensi dell'art. 66, comma 3 dello Statuto nella seduta del 15 ottobre 2012;

Visto l'ulteriore parere della competente struttura di cui all'articolo 16, comma 4, del Regolamento interno della Giunta regionale Toscana 15 novembre 2010, n.2;

Vista la deliberazione della Giunta regionale 26 novembre 2012, n. 1041.

Considerato quanto segue

1. è necessario, in attuazione alla legge regionale 42/98, stabilire gli specifici obblighi, a tutela della utenza, ai quali devono attenersi i gestori del sistema di trasporto con mezzi a guida vincolata diversi da quelli ferroviari, recentemente attivato in Toscana in forza del decreto dirigenziale n. 454 dell'11 febbraio 2010, recante "Autorizzazione all'esercizio ai sensi del 1° e 2° comma dell'articolo 4 del d.p.r. 11.7.1980. n. 753, per l'intera tratta tranviaria SMN/-Scandicci, compresa la diramazione per il deposito/officina";

2. i suddetti obblighi attengono ai vari aspetti del servizio effettuato dal gestore, tra i quali anche la pubblicazione e diffusione della carta dei servizi, l'informazioni agli utenti e le modalità di controllo del rispetto del programma di esercizio;

3. in particolare, è necessario individuare le misure atte a garantire la fruibilità del servizio di trasporto, secondo le specifiche prescrizioni indicate nel capo IV, nonché approntare adeguati strumenti di monitoraggio e controllo del servizio, definendo, tra gli specifici obblighi previsti nel Capo V, le modalità di gestione dei reclami e i criteri di produzione dei dati di soddisfazione dell'utenza;

4. è sorta inoltre l'esigenza di modificare i regolamenti emanati con d.p.g.r. 8/R/2005 e con d.p.g.r. 9/R/2005 che, rispettivamente, definiscono gli obblighi per i gestori dei servizi di trasporto su ferro e su gomma, al fine di adeguarne i contenuti alle disposizioni di cui all'articolo 23, comma 1, lettera g) ed all'articolo 26, comma 2, della l.r. 42/1998 con riguardo alle modalità di approvazione del marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali e della carta aziendale dei servizi di trasporto ;

5. è necessario ed opportuno dettare specifiche norme transitorie:

a) per l'effettuazione, da parte del gestore, dell'indagine della soddisfazione dell'utenza dei servizi, anche nelle more della definizione di specifici criteri-metodologici;

b) in attesa dell'approvazione del nuovo schema tipo della carta dei servizi, sia con riguardo al servizio di trasporto con mezzi a guida vincolata disciplinato dal presente regolamento sia, in relazione agli adeguamenti di cui al punto 5, con riferimento ai sistemi di trasporto su ferro e gomma di cui ai citati d.p.g.r. 8/R/2005 e d.p.g.r. 9/R/2005.

6. per consentire ai gestori di adeguarsi alle previsioni del presente regolamento è necessario stabilire che il presente regolamento entri in vigore decorsi novanta dalla data della sua pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana;

si approva il presente regolamento

## **TITOLO I**

### **Norme generali**

#### *Art. 1*

#### *Oggetto e ambito di applicazione (articolo 23, l.r. 42/1998)*

1. Il presente regolamento, in attuazione dell'articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale), disciplina gli obblighi a cui devono attenersi i gestori del servizio di trasporto pubblico locale effettuato con mezzi a guida vincolata diversi da quelli ferroviari, indipendentemente dal tipo di sede utilizzata, relativamente alle attività che interessano la tutela dell'utenza dei servizi programmati, anche svolti con servizio sostitutivo.

2. Per servizio sostitutivo si intende il servizio svolto, in sostituzione di corse effettuate con i mezzi descritti al comma 1 con autobus o servizio automobilistico.

3. Ai fini del rispetto degli obblighi del presente regolamento per soggetto gestore si intende il soggetto affidatario del servizio, di seguito indicato "gestore".

## **TITOLO II**

### **Obblighi dei gestori dei servizi programmati**

#### **CAPO I**

#### ***Adozione, pubblicazione e diffusione della carta aziendale dei servizi di trasporto***

---

**Art. 2*****Adozione e pubblicazione della carta aziendale dei servizi di trasporto (articolo 23, comma 1, lett. a) l.r. 42/1998***

1. Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore pubblica la carta aziendale dei servizi di trasporto svolti sul territorio regionale, di seguito denominata "carta dei servizi", adottata in conformità allo schema-tipo di cui all'articolo 26 della l.r. 42/1998.

2. Il gestore pubblica altresì gli aggiornamenti e le modifiche della carta dei servizi di cui al comma 1, entro trenta giorni dall'adozione delle variazioni.

3. La pubblicazione di cui ai comma 1 e 2 è effettuata in entrambe le seguenti modalità :

- a) pubblicazione, su almeno due quotidiani con cronaca locale, di apposito avviso recante indicazione dell'avvenuta adozione della carta dei servizi e dei relativi aggiornamenti, nonché delle modalità di consultazione degli stessi;
- b) pubblicazione della carta dei servizi, in versione integrale ed aggiornata, sul sito internet del gestore.

**Art. 3*****Diffusione della carta dei servizi (articolo 23, comma 1, lett. a) l.r. 42/1998***

1. Entro venti giorni successivi alla scadenza dei termini indicati all'articolo 2, commi 1 e 2, il gestore provvede a dare diffusione alla carta dei servizi e ai suoi eventuali aggiornamenti mediante:

- a) la messa a disposizione di una copia, anche cartacea, per la visione al pubblico presso le sedi aziendali;
- b) la consultabilità in via continuativa sul sito internet aziendale del gestore;
- c) l'affissione, presso le stazioni o fermate di un estratto contenente almeno le indicazioni relative all'offerta commerciale, alle condizioni di viaggio e alle relazioni con l'utenza.

2. Entro i termini di cui al comma 1, il gestore provvede altresì ad inviare la carta dei servizi e i relativi aggiornamenti :

- a) alla Regione, alle province ed ai comuni nel cui ambito territoriale il gestore effettua servizi di trasporto mediante modalità telematiche in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna e di fornire le relative ricevute opponibili a terzi o, in caso di impossibilità tecnica, mediante raccomandata con avviso di ricevimento;
- b) alle associazioni dei consumatori e utenti riconosciute ai sensi dell'articolo 4 della legge regionale 20 febbraio 2008, n. 9 (Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti).

**CAPO II*****Informazione al passeggero a terra e a bordo dei mezzi di trasporto*****Art. 4*****Unità informative (articolo 23, comma 1, lett. b) l.r. 42/1998 )***

1. Ai fini del presente capo costituiscono unità informativa:

- a) la stazione;
- b) la fermata;
- c) il mezzo adibito al servizio di trasporto.

**Art. 5*****Informazione a terra (articolo 23 , comma 1, lett. b) l.r. 42/1998 )***

1. Presso ciascuna stazione o fermata, anche se provvisoria, il gestore espone per ogni linea e ad ogni fermata o stazione:

- a) gli orari aggiornati ad ogni variazione, fatto salvo quanto previsto al comma 2 ;
- b) gli indicatori di percorso delle linee passanti dalla fermata o stazione, con indicazione delle singole fermate o stazioni e delle principali interconnessioni con altre linee o con altri servizi di trasporto o con parcheggi presenti lungo il percorso delle linee stesse, individuate mediante simboli grafici di immediata comprensione;
- c) relativamente alla vendita dei titoli di viaggio, l'indicazione relativa all'ubicazione e all'orario di apertura dei punti vendita esterni, alternativi o sostitutivi alla biglietteria o ai sistemi di emissione automatica presenti nella stazione o fermata e posti entro il limite di 500 metri dalla stazione o fermata stessa;
- d) l'indicazione della possibilità di acquistare il titolo di viaggio a bordo del mezzo secondo quanto previsto all'articolo 11, commi 3 e 4 ;
- e) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza;

- f) il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali, approvato con deliberazione della Giunta regionale;
- g) il numero del servizio informazioni del gestore e l'indicazione del sito internet aziendale;
- h) il sistema tariffario vigente;
- i) le modalità di convalida dei titoli di viaggio e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
- l) l'indicazione del diritto al rimborso dei titoli di viaggio, nei casi previsti all'articolo 15, nonché le modalità di inoltro della relativa richiesta;
- m) un estratto contenente in ogni caso le indicazioni relative all'offerta commerciale, alle condizioni di viaggio e alle relazioni con l'utenza.

2. Nelle stazioni o fermate ove siano presenti sistemi acustici o visivi che indicano dinamicamente gli arrivi e le partenze, non sussiste l'obbligo di esposizione degli orari di cui al comma 1 lettera a). In tal caso il gestore è comunque tenuto ad esporre l'orario di passaggio alla fermata o stazione della prima e dell'ultima corsa, nonché la frequenza delle corse per fasce orarie.

3. Il gestore comunica tempestivamente all'utenza la soppressione, anche temporanea, di una o più fermate o stazioni mediante l'esposizione di apposito avviso, con l'indicazione della stazione o fermata operativa più vicina.

#### *Art. 6*

##### *Informazione a bordo (articolo 23, comma 1, lett. b) l.r. 42/1998 )*

1. Il gestore espone, in almeno due punti all'interno di ogni mezzo:
  - a) gli indicatori di percorso relativi alla linea, con l'indicazione delle fermate e dei principali nodi di scambio;
  - b) l'estratto del sistema tariffario applicato nonché le modalità dell'eventuale acquisto a bordo del mezzo del titolo di viaggio, ove previsto ai sensi dell'articolo 11, commi 3 e 4;
  - c) le modalità di convalida dei titoli di viaggio;
  - d) le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
  - e) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza;
  - f) il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali, approvato con deliberazione della Giunta regionale;
  - g) l'indicazione dei luoghi e delle modalità di consultazione della carta dei servizi indicati all'articolo 3, comma 1);
  - h) il numero del servizio informazioni del gestore e l'indicazione del sito internet del medesimo;
  - i) l'indicazione del diritto al rimborso del titolo di viaggio nei casi previsti dall'articolo 15, nonché le modalità di inoltro della relativa richiesta.
2. Attraverso l'utilizzo di spazi espositivi o di mezzi acustici o visivi a bordo di ogni mezzo, il gestore assicura la divulgazione di tutte le iniziative, promosse dalle istituzioni o dalla stessa azienda, finalizzate ad incoraggiare l'utilizzo del trasporto pubblico.

#### **CAPO III**

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

#### *Art. 7*

##### *Diario di regolarità del servizio (articolo 23 , comma 1, lett. c), l.r. 42/1998 )*

1. Il gestore redige il diario di regolarità del servizio e lo rende disponibile per la visione presso la sede legale o altra sede preventivamente comunicata con modalità telematiche in grado di attestare l'avvenuta consegna agli enti competenti alla vigilanza.
2. Il diario di regolarità del servizio contiene informazioni relative alla produzione ed alla qualità del servizio offerto, anche al fine di verificarne la rispondenza con gli standard e gli obiettivi indicati nella carta dei servizi.
3. Le informazioni di cui al comma 2 comprendono in ogni caso:
  - a) il codice della corsa interessata, con indicazione del numero aziendale del mezzo utilizzato;
  - b) l'attribuzione del mezzo alla linea interessata;
  - c) la descrizione dello scostamento e dell'eventuale intervento sostitutivo messo in atto, con le seguenti specificazioni:
    - 1) non effettuazione della corsa, in tutto o in parte;
    - 2) effettuazione di corse aggiuntive, su tutto il percorso o parte di esso;

- 
- 3) cambio di percorso, in tutto o in parte;
  - 4) intervento di un mezzo di scorta;
  - 5) indicazione del tempo di ripristino;
  - d) l'entità dello scostamento, con l'indicazione di:
    - 1) chilometri di percorso aggiuntivi o non effettuati;
    - 2) ore di servizio aggiuntive o non effettuate;
  - e) la descrizione delle motivazioni dello scostamento, articolate in cause imputabili al gestore o ad eventi esterni.
4. Il gestore trasmette, con modalità telematiche, il diario di regolarità del servizio all'Osservatorio per la mobilità ed i trasporti di cui all'articolo 21 della l.r. 42/98, nonché agli enti indicati al Titolo III della medesima legge regionale, ove richiesto dagli stessi.
5. Le informazioni di cui al comma 2 sono descritte con i codici utilizzati per le comunicazioni all'Osservatorio di cui al comma 4.

#### Art. 8

##### *Diario di bordo (articolo 23, comma 1, lett. d) l.r. 42/1998 )*

1. Nel caso in cui non esistano sistemi centralizzati di controllo dei mezzi, il gestore redige e conserva, a bordo di ciascun mezzo, un apposito registro, denominato "diario di bordo", da cui risulti lo svolgimento quotidiano del servizio con la segnalazione degli eventi che divergono dal programma d'esercizio e che incidono sulle prestazioni rese all'utente.
2. Il diario di bordo di cui al comma 1 contiene in ogni caso le seguenti informazioni :
  - a) l'entità e la causa dei ritardi;
  - b) la mancata effettuazione della corsa;
  - c) le carenze del livello di pulizia;
  - d) il malfunzionamento degli impianti di percorso;
  - e) le carenze di funzionalità e di sicurezza del mezzo;
  - f) le segnalazioni di disservizi da parte della clientela.
3. Il diario di bordo contiene altresì il dato relativo alla frequentazione dei mezzi.

#### CAPO IV

##### ***Fruibilità del servizio di trasporto da parte dell'utenza. Rimborso dei titoli di viaggio***

#### Art. 9

##### *Efficienza dei mezzi e degli impianti accessori (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998 )*

1. Fermi restando gli obblighi ad esso derivanti dalla normativa in materia di sicurezza della circolazione, il gestore garantisce l'efficienza dei mezzi secondo gli standard qualitativi previsti dal contratto di servizio e, in particolare, provvede a mantenere in condizioni di regolare funzionamento gli impianti accessori presenti sui mezzi, quali indicatori acustici e visivi, pedane per la salita dei portatori di handicap, climatizzatore, macchine obliterate e supporti di sostegno.

#### Art. 10

##### *Igiene dei locali e dei mezzi (Articolo 23, comma 1 lett. e), l.r. 42/1998 )*

1. Il gestore mantiene in adeguate condizioni igieniche i mezzi, le aree adibite a stazione o fermata, nonché i locali aziendali adibiti al servizio a cui ha accesso l'utenza, mediante interventi di pulizia ordinaria giornaliera. La data e l'orario dell'ultima pulizia giornaliera effettuata è resa visibile all'utenza mediante l'esposizione di appositi cartelli o avvisi sui mezzi, locali ed aree.
2. La pulizia ordinaria giornaliera di cui al comma 1 comprende, in ogni caso lo spazzamento, la vuotatura dei cestini e l'eliminazione dei rifiuti grossolani.
3. Il gestore esegue la pulizia straordinaria dei mezzi con periodicità non superiore a quindici giorni. La data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è resa visibile all'utenza mediante l'esposizione sui mezzi di appositi cartelli o avvisi.
4. La pulizia straordinaria di cui al comma 3 comprende la pulizia interna ed esterna dei mezzi. La pulizia straordinaria interna comprende in ogni caso la pulizia dei sedili e dei poggiatesta, dei supporti di sostegno e dei pulsanti, lo spazzamento ed il lavaggio dei corridoi, degli spazi tra i sedili, del posto guida, dei gradini, nonché la pulizia dei vetri.

#### Art. 11

##### *Vendita dei titoli di viaggio (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998 )*

1. Il gestore pone in vendita i titoli di viaggio secondo le modalità indicate nella carta dei servizi, nel rispetto del sistema tariffario ivi descritto nonché della disciplina tariffaria di cui all'articolo 19-bis della l.r. 42/98.

2. Il gestore garantisce la vendita di tutte le tipologie dei titoli di viaggio tramite una rete con caratteristiche ed estensione tali da garantire anche i punti di vendita presenziati.

3. Nel caso in cui alla stazione o fermata non sia presente una biglietteria aperta in orario d'esercizio oppure un sistema di emissione automatica, il gestore garantisce la vendita a bordo del biglietto di corsa semplice.

4. La vendita del biglietto di cui al comma 3 è soggetta ad eventuale maggiorazione del prezzo, nel limite dell'importo massimo stabilito dagli enti competenti, ai sensi dell'articolo 19-bis, comma 5, della l.r. 42/1998.

#### *Art. 12*

##### *Modalità di effettuazione del servizio (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998 )*

1. I conduttori dei mezzi sono tenuti:

- a) ad effettuare la sosta dei mezzi alle fermate o stazioni segnalate consentendo la regolare salita e discesa quando vi siano passeggeri a terra in attesa ed ogniqualvolta la fermata venga richiesta a bordo;
- b) ad osservare modalità di guida idonee ad assicurare la buona qualità del servizio di trasporto e ad effettuare gli spostamenti a porte chiuse, aprendo queste ultime solo a mezzi fermi e richiudendole dopo aver controllato la regolare salita e discesa dei passeggeri.

2. Il personale dipendente è tenuto:

- a) ad osservare un comportamento corretto nei confronti dell'utenza;
- b) ad esporre il cartellino identificativo e ad indossare la divisa aziendale.

3. Il gestore assicura il rispetto degli obblighi di cui ai commi 1 e 2.

#### *Art. 13*

##### *Servizio telefonico (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998 )*

1. Il gestore, singolarmente o in modo coordinato con gli altri gestori del trasporto pubblico urbano, istituisce un servizio informazioni telefonico attivo per almeno otto ore al giorno.

2. Il costo di chiamata del servizio di cui al comma 1, se a carico dell'utenza, non può superare quello di una normale tariffa di rete fissa ed è preventivamente comunicato all'utenza al momento dell'attivazione della telefonata.

3. Il gestore espone il numero del servizio di cui al comma 1 sui mezzi, presso le stazioni e le fermate, nonché sulle pubblicazioni destinate all'utenza.

#### *Art. 14*

##### *Sito internet (Articolo 23, comma 1, lett. e), l.r. 42/1998 )*

1. Il gestore, singolarmente o in modo coordinato con gli altri gestori del trasporto pubblico urbano, istituisce un sito internet nel quale sono pubblicati:

- a) la carta dei servizi;
- b) il programma di esercizio, descritto con i codici utilizzati per le comunicazioni all'Osservatorio per la mobilità ed i trasporti di cui all'articolo 21 della l.r. 42/98;
- c) il sistema tariffario;
- d) il numero verde regionale per i reclami degli utenti del trasporto pubblico locale;
- e) il numero del proprio servizio informazioni e del proprio eventuale numero verde;
- f) ogni altra informazione eventualmente utile all'utenza.

#### *Articolo 15*

##### *Rimborso del titolo di viaggio (Articolo 23, comma 1, lett. nter) l.r. 42/1998 )*

1. Il gestore è tenuto a rimborsare il titolo di viaggio relativo alla singola corsa in caso di sospensione del servizio superiore a trenta minuti per cause ad esso imputabili.

#### **CAPO V**

##### ***Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali***

#### *Art. 16*

##### *Apposizione sui mezzi del marchio identificativo regionale del settore di trasporti pubblici locali (Articolo 23, comma 1, lett. g) l.r. 42/1998 )*

1. Il marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali, riprodotto a colori e con dimensione non inferiore a centimetri 20 di altezza, è apposto, esternamente, sulle due fiancate di ciascuna vettura con cabina di guida.

## **CAPO VI**

### ***Strumenti di controllo e monitoraggio del servizio***

#### **Art. 17**

***Modalità di gestione dei reclami inoltrati dall'utenza (Articolo 23, comma 1, lett. h) l.r. 42/1998 )***

1. I reclami degli utenti del trasporto pubblico locale sono inviati in alternativa :
  - a) al gestore del servizio, secondo le modalità previste nella carta dei servizi;
  - b) al numero verde della Regione Toscana, appositamente istituito.
2. Nel caso di cui al comma 1 lettera a), il gestore è tenuto a rispondere ai reclami pervenuti, secondo le procedure stabilite nella carta dei servizi e, comunque, nel termine di trenta giorni dalla ricezione del reclamo.
3. Nel caso di cui al comma 1, lettera b), la Regione inoltra ai gestori i reclami degli utenti del trasporto pubblico locale pervenuti al proprio numero verde. I gestori forniscono 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. Le comunicazioni di cui al presente comma avvengono mediante modalità telematiche in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna e di fornire le relative ricevute opponibili a terzi o, in caso di impossibilità tecnica, mediante raccomandata con avviso di ricevimento.
4. La Regione provvede ad inviare agli utenti la risposta ai reclami di cui al comma 3, previa istruttoria ed eventuali accertamenti, entro il termine di trenta giorni dal ricevimento delle risposte dal gestore.
5. Il gestore si dota di procedura certificata per la gestione dei reclami, anche al fine di consentire i controlli di cui all'articolo 18.

#### **Art. 18**

***Modalità di accesso del personale incaricato delle funzioni di vigilanza alle vetture, ai depositi, alle officine e alla documentazione (Articolo 23, comma 1, lett. i) l.r. 42/1998 )***

1. Il personale preposto all'esercizio delle funzioni di vigilanza di cui all'articolo 24 l.r. 42/1998, dotato di apposita tessera di riconoscimento, ha facoltà di prendere visione dei documenti del gestore relativi ai servizi di trasporto pubblico locale, nonché di accedere ai mezzi e alle vetture dei servizi sostitutivi previsti in orario, alle officine, agli uffici ed alle sedi aziendali, nel rispetto delle norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro.
2. In presenza di sistemi centralizzati di controllo dei mezzi che effettuano il servizio, il gestore garantisce alla Regione e agli altri enti preposti alla vigilanza ai sensi dell'articolo 24 della l.r. 42/98 l'accesso "in remoto" alle banche dati aziendali per le finalità di cui al Capo III del presente regolamento.

#### **Art. 19**

***Modalità di invio dei dati necessari allo svolgimento delle funzioni di vigilanza (Articolo 23, comma 1, lett. i) l.r. 42/1998 )***

1. Con le modalità di cui all'articolo 3, comma 3 della legge regionale 23 luglio 2009, n. 40 (Legge di semplificazione e riordino normativo 2009), i gestori comunicano alla Regione ed agli altri enti competenti ai sensi dell'articolo 24 della l.r. 42/1998, 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. 20**

***Criteri di produzione dei dati di soddisfazione dell'utenza (Articolo 23 , comma 1 , lett. l) l.r. 42/1998 )***

1. Il gestore effettua l'indagine della soddisfazione dell'utenza dei servizi programmati con riferimento ai seguenti fattori di qualità:
  - a) sicurezza del mezzo;
  - b) regolarità del servizio;
  - c) pulizia e condizioni igieniche del mezzo, delle fermate o stazioni nonché dei locali aperti all'utenza;
  - d) comfort del viaggio a bordo e nelle fermate o stazioni;
  - e) servizi per i disabili;
  - f) informazione alla clientela;

- 
- g) aspetti relazionali e di comunicazione;
  - h) livello di servizio commerciale e di interazione con l'utenza;
  - i) integrazione modale;
  - l) attenzione all'ambiente;
  - m) servizi aggiuntivi a bordo e nelle fermate o stazioni.

2. L'indagine di cui al comma 1 è effettuata almeno una volta all'anno, sulla base dei criteri tecnico-metodologici stabiliti con apposito provvedimento del dirigente responsabile della struttura regionale competente in materia di trasporti.

#### *Art. 21*

*Modalità di trasmissione dei dati all'Osservatorio per la mobilità ed i trasporti (Articolo 23, comma 1, lett. nbis) l.r. 42/1998 )*

1. Con le modalità di cui all'articolo 3, comma 3 della l.r. 40/2009, i gestori trasmettono all'Osservatorio per la mobilità ed i trasporti di cui all'articolo 21 della l.r. 42/98 :

- a) i dati relativi alle indagini di cui all'articolo 20;
- b) le informazioni necessarie alla pubblicazione, da parte della Regione, dell'orario integrato dei servizi di trasporto pubblico locale, compresa la comunicazione preventiva di modifiche di orari programmati.

### **TITOLO III**

#### **Disposizioni finali**

#### **CAPO I**

#### ***Modifiche al d.p.g.r. 8/R/2005 ed al d.p.g.r. 9/R/2005***

#### *Art. 22*

#### *Modifiche all'articolo 2 del d.p.g.r. 8/R/2005*

1. La rubrica dell'articolo 2 del d.p.g.r. 31 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 su ferro e suoi sostitutivi.) è sostituito dal seguente:

*“Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali”*

2. Il comma 1 dell'articolo 2 del d.p.g.r. del 8/R/2005 è sostituito dal seguente:

*“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. Il comma 2 dell'articolo 2 del d.p.g.r. 8/R/2005 è abrogato.

#### *Art. 23*

#### *Modifiche all'articolo 3 del d.p.g.r. 8/R/2005*

1. Alla lettera a) del comma 1 dell'articolo 3 del d.p.g.r. 8/R/2005 le parole *“ allegato al presente regolamento sotto la lettera “B”*” sono sostituite dalle seguenti: *“di cui all'articolo 26, comma 2, della l.r. 42/98.”.*

#### *Art. 24*

#### *Abrogazione degli allegati “A” e “B” del d.p.g.r. 8/R/2005*

1. L'allegato “A” del d.p.g.r. 8/R/2005 concernente *“Marchio trasporti regionali - manuale d'uso”* è abrogato.

2. L'allegato “B” del d.p.g.r. 8/R/2005 concernente *“Schema della carta dei servizi dei trasporti”* è abrogato.

#### *Art. 25*

#### *Modifiche all'articolo 2 del d.p.g.r. 9/R/2005*

1. La rubrica dell'articolo 2 del d.p.g.r. 31 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:

*“Marchio identificativo regionale del settore dei trasporti pubblici locali”*

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

---

“ 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, in modo consequenziale al logo del soggetto esercente.”.

3. Il comma 2 dell'articolo 2 del d.p.g.r. 9/R/2005 è abrogato.

*Art. 26*

*Modifiche all'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005*

1. Alla lettera a) del comma 1 dell'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005 le parole “allegato al presente regolamento sotto la lettera “B”” sono sostituite dalle seguenti: “di cui all'articolo 26, comma 2, della l.r. 42/98.”.

*Art. 27*

*Modifiche all'articolo 7 del d.p.g.r. 9/R/2005*

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

“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”

*Art. 28*

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

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

“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”

*Art. 29*

*Modifiche all'articolo 26 del d.p.g.r. 9/R/2005*

La lettera e) del comma 1 dell'articolo 26 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituita dalla seguente:

“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”

*Art. 30*

*Modifiche all'articolo 27 del d.p.g.r. 9/R/2005*

La lettera b) del comma 1 dell'articolo 27 del d.p.g.r. 9/R/2005 è sostituita dalla seguente:

“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”

*Art. 31*

*Abrogazione dell'allegato “A” e “B” del d.p.g.r. 9/R/2005*

1. L'allegato “A” del d.p.g.r. 9/R/2005 concernente “Marchio trasporti regionali - manuale d'uso” è abrogato.

2. L'allegato “B” del d.p.g.r. 9/R/2005 concernente “Schema della carta dei servizi dei trasporti” è abrogato.

**CAPO II**

**Disposizioni transitorie**

*Art. 32*

*Norma transitoria*

1. Il dirigente responsabile della struttura regionale competente in materia di trasporti adotta l'atto di cui all'articolo 20, comma 2, entro tre mesi dalla entrata in vigore del presente regolamento.

2. Fino all'adozione dell'atto di cui al comma 1, il gestore effettua l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza sulla base di apposito questionario mediante il quale sono comunque rilevati i dati relativi al gradimento dei fattori di qualità di cui all'articolo 20, comma 1.

3. Fino alla approvazione dello schema tipo della carta dei servizi di cui all'articolo 2, ai fini del presente regolamento si applica lo schema tipo approvato con deliberazione del Consiglio regionale 19 dicembre 2001, n. 246.

4. Fino all'approvazione dello schema tipo della carta dei servizi di cui all'articolo 3 del d.p.g.r. 8/R/2005, come modificato dal presente regolamento, ai fini del regolamento medesimo si applica lo schema tipo approvato con deliberazione del Consiglio regionale 19 dicembre 2001, n. 246.

---

5. Fino all'approvazione dello schema tipo della carta dei servizi di cui all'articolo 3 del d.p.g.r. 9/R/2005, come modificato dal presente regolamento, ai fini del regolamento medesimo si applica lo schema tipo approvato con deliberazione del Consiglio regionale 19 dicembre 2001, n. 246.

**CAPO III**

***Entrata in vigore***

*Art. 33*

*Entrata in vigore*

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