

LA CARTA DEI SERVIZI **2011**  
VERSIONE ESTESA



2011





**RAMA**  
**MOBILITÀ**

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
URBANO ED EXTRAURBANO





**1**

## Parte Prima

Presentazione della Carta

- 1 • Riferimenti normativi
- 2 • Principi ispiratori della Carta
- 3 • Finalità della Carta
- 4 • Elenco associazioni degli utenti e consumatori

Pag. 4  
Pag. 4  
Pag. 6  
Pag. 7

**2**

## Parte Seconda

Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

- 1 • Grato della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati
- 2 • Soggetti erogatori

Pag. 10  
Pag. 12

**3**

## Parte Terza

Descrizione dell'Azienda

- 1 • Struttura giuridica
- 2 • Grato della rete aziendale dei servizi di TPL e relativi dati
- 3 • Settori operativi e personale addetto
- 4 • Logistica aziendale
- 5 • Gli impegni per l'ambiente

Pag. 14  
Pag. 19  
Pag. 20  
Pag. 20  
Pag. 21

**4**

## Parte Quarta

L'offerta commerciale

- 1 • Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi
- 2 • Servizio prenotazione
- 3 • Il sistema tariffario
- 4 • Acquisto dei titoli di viaggio
- 5 • Trasporto bambini
- 6 • Trasporto bagagli
- 7 • Trasporto animali
- 8 • Cinture di sicurezza
- 9 • Servizio informazioni

Pag. 22  
Pag. 24  
Pag. 24  
Pag. 31  
Pag. 32  
Pag. 32  
Pag. 33  
Pag. 33  
Pag. 34

**5**

## Parte Quinta

Le condizioni di viaggio

- 1 • Doveri dei clienti
- 2 • Sanzioni a carico dei clienti
- 3 • Diritti dei clienti
- 4 • Rimborsi
- 5 • Oggetti smarriti

Pag. 36  
Pag. 40  
Pag. 41  
Pag. 43  
Pag. 44

**6**

## Parte Sesta

Relazioni con la clientela

- 1 • Ufficio relazioni con il pubblico
- 2 • Procedura dei reclami
- 3 • Numero verde della Regione Toscana
- 4 • Procedure conciliative e giudiziarie

Pag. 46  
Pag. 47  
Pag. 48  
Pag. 48

**7**

## Parte Settima

Gli impegni dell'Azienda

- 1 • Fattori di qualità, indicatori e standard
- 2 • Indagini di Customer Satisfaction
- 3 • Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi
- 4 • Certificazione di Qualità
- 5 • Copertura assicurativa
- 6 • Osservatorio aziendale della qualità

Pag. 50  
Pag. 54  
Pag. 57  
Pag. 57  
Pag. 58  
Pag. 59



## 1. Riferimenti normativi

- **Direttiva PCM 27/1/94** "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- **DPCM 30/12/98** "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- **Legge regionale n.42 del 31/7/98** "Norme per il trasporto pubblico locale", che all'art. 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la Carta dei Servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dalla Giunta Regionale;
- Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale n. 42 del 31/07/98 "Norme per il trasporto pubblico locale" e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su ferro e suoi sostitutivi emanato con **DPGR n. 9/R del 03/01/05**;
- Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale n. 42 del 31/07/98 "Norme per il trasporto pubblico locale" e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su gomma emanato con **DPGR n. 9/R del 03/01/05**.

## 2. Principi ispiratori

Eguaglianza ed imparzialità:

- RAMA MOBILITÀ garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- RAMA MOBILITÀ si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta.

Continuità:

- RAMA MOBILITÀ garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso;
- RAMA MOBILITÀ garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate;
- In caso di necessità RAMA MOBILITÀ si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio;
- In caso di sciopero, RAMA MOBILITÀ si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione sullo svolgimento del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati

nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero. In particolare le fasce orarie garantite sono diverse a seconda dei diversi vettori che effettuano il servizio e sono le seguenti :



## Sciopero: fasce orarie dei servizi garantiti

<b>Tiemme Spa</b>	dalle ore 5.30 alle ore 8.30 dalle ore 12.30 alle ore 15.30 Le corse già avviate all'interno delle fasce orarie sopra citate saranno regolarmente portate a termine per le destinazioni di competenza, garantendo il servizio completo (salita e discesa passeggeri) normalmente previsto. Non saranno garantite le corse la cui partenza dal capolinea si origina in orario al di fuori delle fasce di garanzia.
-------------------	---

Trasparenza e partecipazione:

RAMA MOBILITÀ assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta;

- RAMA MOBILITÀ ha istituito un Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico;
- RAMA MOBILITÀ si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dai clienti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori quali momenti indispensabili per indirizzare la propria politica di orientamento al mercato. RAMA MOBILITÀ si impegna, altresì, a consultare le Associazioni degli utenti e consumatori indicate nella presente Carta, prima della pubblicazione della Carta dei Servizi;
- RAMA MOBILITÀ si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi, dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Efficienza ed efficacia:

- RAMA MOBILITÀ si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti ed a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta dei servizi;
- RAMA MOBILITÀ si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico – gestionale, adottando piani aziendali finalizzati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.



### 3. Finalità

La Carta costituisce per i clienti:

Uno **strumento di conoscenza** in quanto:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Uno **strumento di partecipazione** in quanto:

- mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'Azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

Uno **strumento di tutela** in quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami, da attivare nelle ipotesi di violazione da parte dell'Azienda dei diritti dei clienti e in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

## 4. Associazioni dei Consumatori

Elenco Associazioni degli utenti accreditate ai sensi dell'art. 3 della L.R. 1/2000, individuate con decreto dirigenziale entro il 31 agosto di ogni anno in rispetto della Deliberazione di Giunta regionale n. 444/2000 e sue successive modifiche ed integrazioni;

### **ACU onlus**

Sede regionale Via Carriona, 44  
54033 Carrara  
Tel 0585 72110  
Fax 0585 72110  
e-mail: [associazione@acutoscana.it](mailto:associazione@acutoscana.it)

### **ADICONSUM TOSCANA**

Sede Regionale Via Carlo del Prete, 135  
50127 Firenze  
Tel 055 4379684 - 055 3269042  
Fax 055 3269043  
e-mail: [toscana@adiconsum.it](mailto:toscana@adiconsum.it)

### **ADOC TOSCANA**

Sede Regionale Via Colcos, 15  
50142 Firenze  
Tel 055 7325586  
Fax 055 7325586  
e-mail sede regionale: [adoctoscana@virgilio.it](mailto:adoctoscana@virgilio.it)

### **FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA**

Sede Regionale Via Nazionale, 17  
50123 Firenze  
Tel 055 217195  
Fax 055 280334  
e-mail: [fct.toscana@federconsumatoritoscana.it](mailto:fct.toscana@federconsumatoritoscana.it)

### **LEGA CONSUMATORI**

Sede Regionale Via Cesare Studiati, 25  
56126 Pisa  
Tel 050 2206498  
Fax 050 43094  
e-mail: [pisa@legaconsumatori.it](mailto:pisa@legaconsumatori.it)

### **CONFCONSUMATORI**

Sede Regionale Via G. Modena, 23  
50121 Firenze  
Tel 055 5855564  
Fax 055 5855564  
e-mail: [toscana@confconsumatori.it](mailto:toscana@confconsumatori.it)





### **UNC (Unione Nazionale Consumatori)**

Sede regionale Via P.A. Mattioli ,8  
53100 Siena  
Tel 0577 286600  
Fax 0577 286600  
e-mail : uncsiena@libero.it

### **ADUSBEF Toscana onlus**

Sede regionale Via Montebello, 76  
50123 Firenze  
Tel 055 361935  
Fax 055 3228098  
e-mail: segreteria@adusbeftoscana.it

### **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**

Sede regionale Via del Cardinale, 6  
57100 Livorno  
Tel 0586 219158  
Fax 0586 219158  
e-mail: livorno@movimentoconsumatori.it

### **CITTADINANZA TOSCANA ONLUS**

Sede regionale Via Degli Asili 35  
57100 Livorno  
Tel 0586 829553  
Fax 0586 829553  
e-mail cittadinzattivatoscana@email.it

### **CODACONS TOSCANA**

Sede regionale Viale Talenti 154  
50142 Firenze  
Tel 055 7398841  
Fax 055 7398841  
e-mail codacons.toscana@tiscali.it

### **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Sede regionale Via Niccolò Puccini, 42  
51100 Pistoia  
Tel 0573 26682  
Fax 0573 26682  
e-mail: pistoia@mdc.it

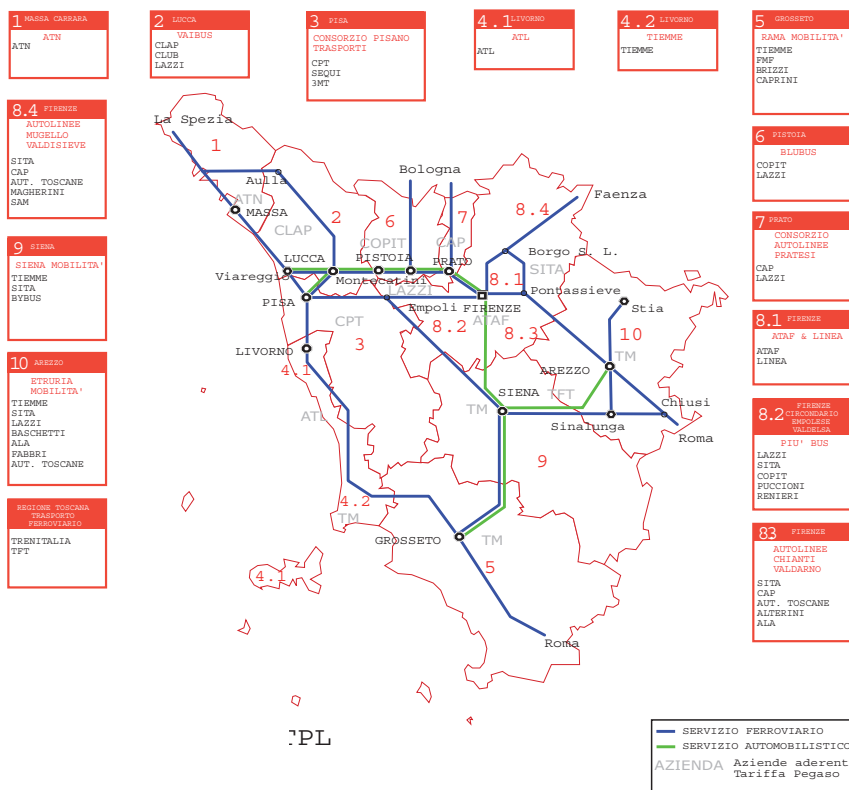


Presentazione della carta

**PARTE PRIMA**



# 1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale



## Sistema del trasporto pubblico locale di persone su gomma e su ferro: Anno 2010

- Soggetti gestori: **n. 16 AZIENDE**
- Lunghezza della rete (**ferro + gomma**): **Km. 25.710**
- Percorrenza annua trasporto su ferro: **25.825.707**  
(compresi i 573.215 km dei servizi integrativi su gomma)
- Percorrenza annua trasporto su gomma: **125.988.191**
- Abitanti residenti in Toscana: **3.730.120** (al 31.12.09)
- Personale gomma: **n.6.249** di cui

movimento = 5156  
 manutenzione = 625  
 amministrazione = 468



- Personale ferro: **n. 1.909** di cui
  - movimento = 1.465
  - manutenzione = 368
  - amministrazione = 76
- Passeggeri gomma:
  - Posti offerti nel giorno feriale medio estivo **n. 23.404.688**
  - Posti offerti nel giorno feriale medio invernale **n. 26.939.266**
  - Passeggeri annui trasportati **n. 196.940.316**
- Passeggeri ferro
  - Posti offerti nel giorno feriale medio estivo **n. 269.430**
  - Posti offerti nel giorno feriale medio invernale **n. 310.066**
  - Passeggeri annui trasportati **n. 61.116.344**
- Compenso ricevuto dai soggetti esercenti i servizi di trasporto pubblico oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio (esclusa IVA 10%):
  - Da Regione Toscana (ferro): € 226.326.522**
  - Da Regione Toscana (gomma): € 205.025.308**
  - Da Enti Locali (gomma) € 38.896.785\***
  - Ulteriori trasferimenti da Regione Toscana e Stato € 43.241.079**

\*(dato parziale)



## 2. Il Sistema regionale delle Aziende di TPL

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax
ATN s.r.l.	Via Giovan Pietro, 2 54033 Avenza (MS)	Tel. 0585 85211 Fax 0585 857277
VAIBUS S.C.a R.L.	Viale Luporini, 895 55100 Lucca (LU)	Tel. 0583 54111 Fax 0583 541240
CPT S.C.a R.L.	Via Bellatalla, 1 56121 Pisa	Tel. 050 884111 Fax 050 884284
ATL S.p.A.	Via Meyer, 57 57127 Livorno (LI)	Tel. 0586 847111 Fax 0586 847256
Tiemme S.p.a.	Sede operativa di Piombino Via L. Da Vinci, 13 57025 Piombino (LI)	Tel. 0565 260111 Fax 0565 34388
RAMA MOBILITA' S.C.a R.L.	Via Topazio, 12 58100 Grosseto (GR)	Tel. 0564 475111 Fax 0564 456754
BLUBUS S.C.a R.L.	Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia (PT)	Tel. 0573 3630 Fax 0573 364266
CAP S.C.a R.L.	Piazza Duomo, 18 59100 Prato (PO)	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038
SIENA MOBILITA' S.C.a R.L.	S.S. 73 Levante, 23 Loc. Due Ponti (SI) 53100 Siena	Tel. 0577 204111 Fax 0577 223896
ETRURIA MOBILITA' S.C.a R.L.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo (AR)	Tel. 0575 39881 Fax 0575 28414
ATAF & LI-NEA S.C.a R.L.	Viale dei Mille, 115 50131 Firenze (FI)	Tel. 055 5650216 Fax 055 5650209
AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE S.C.a R.L.	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze (FI)	Tel. 055 47821 Fax 055 4782253
AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO S.C.a R.L.	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze (FI)	Tel. 055 47821 Fax 055 4782253
PIU'BUS S.C.a R.L.	Via Mercadante, 2 50144 Firenze (FI)	Tel. 055 363041 Fax 055 363691
TRENITALIA S.p.A.	Direzione Regionale Toscana Viale S. Lavagnini, 58 50123 Firenze (FI)	Tel. 055 2353937 Fax 055 2353953
Trasporto Ferroviario Toscano TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo (AR)	Tel. 0575 39881 Fax 0575 28414 (via Monaco 2) Fax 0575 292981 (via Concini 2)



Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
Tel. 0585 852134 - Fax 0585-857277 rubini@atnslr.it - alberli@atnslr.it	800 223010	www.atnslr.it
N. verde 800 602525 - Fax 0583 508636 urp@vaibus.it	800 602525	www.vaibus.it
Tel. 050 500717 - Fax 050 505525 puntocpt@pisa.it	800 012773	www.cpt.pisa.it
Tel. 0586 847262 - Fax 0586 847406 bastogib@atl.livorno.it	800 317709	www.atl.livorno.it
Tel. 848 580028 da fisso • Tel. 199 500305 da cellulare - urp.plombino@tiemmespa.it		www.tiemmespa.it
Urp Tel. 0564 475111 - Fax 0564 475241 urp@ramamobilita.it • info@ramamobilita.it servizio informazioni 199848787		www.ramamobilita.it
numero Verde 800277825 Fax 0573 018691 info@blubus.it	800 277825	www.blubus.it
Prato Tel. 0574 608256 • Fax 0574 42952 puntocap-po@capautolinee.it Firenze Tel. 055 214637 • Fax 055 292319 puntocap-fi@capautolinee.it		www.capconsorzio.it
servizio informazioni Tel. 0577 204246 Fax. 0577 223896 info@sienamobilita.it ufficio relazioni con il pubblico Tel. 0577 204259 • Fax 0577 223896 info@sienamobilita.it		www.sienamobilita.it
Ticket Point Tel. 800 115605 piazza Repubblica 1 52100 Arezzo reclami.aretzo@tiemmespa.it	800 115605	www.etruriamobilita.it
servizio informazioni 800 424500 (n. verde da fisso) 199 104245 (da cell. a pagamento) protocollo@ataf.fi.it	800 424500 (da fisso)	www.ataf-linea.it
N. verde 800 373760 - Fax 055 4782203 clienti.toscana@sitabus.it	800 373760	www.amvbus.it
N. verde 800 373760 - Fax 055 4782203 clienti.toscana@sitabus.it	800 373760	www.acvbus.it
numero Verde 800277825 Fax 0573 018691 urp@piubus.it - info@piubus.it	800277825	www.piubus.it
Tel. 055 2353264 - 2353829 - Fax 055 2353155 call center 892021 e 199 892021 (a pagamento) direzione.toscana@trenitalia.it	800-89202 Gratuito solo in caso di sciopero	www.trenitalia.com
Ticket Point Tel. 0575 382651 piazza Repubblica 1 Arezzo reclami@lfi.it	800115605	www.trasportoferroviariotoscana.it



## 1. Struttura giuridica

### **Denominazione e configurazione giuridica dell'azienda:**

RAMA MOBILITA' è una società a responsabilità limitata con socio unipersonale, la cui rappresentanza legale è attribuita al Presidente del Consiglio d'Amministrazione, che è formato da quattro membri.

Nel corso del 2004, in attuazione della riforma del trasporto pubblico locale designata dalle nuove normative nazionali e regionali, l'Amministrazione Provinciale di Grosseto ha provveduto ad emanare un bando di gara rivolto a tutti i vettori della Comunità Europea, per procedere all'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale di persone urbani ed extraurbani relativi all'intero bacino del territorio provinciale di Grosseto e della linea Grosseto-Siena-Firenze.

Il nuovo soggetto gestore del servizio è RAMA MOBILITA' Srl, il cui capitale sociale è interamente posseduto da Tiemme Spa.

## Sede legale: RAMA MOBILITÀ

Via Topazio ,12 • 58100 Grosseto  
Tel. 0564 475111 • Fax 0564 456754

Sito internet: [www.ramamobilita.it](http://www.ramamobilita.it)

e-mail: [info@ramamobilita.it](mailto:info@ramamobilita.it)

Servizio telefonico clientela: 199848787  
tutti i giorni ore 7.30-19.30 informazioni e reclami



Il soggetto giuridico che si è venuto a costituire ha il ruolo di affidatario dei servizi di T.P.L. del lotto di Grosseto e quindi è il garante nei confronti dell'Ente affidante del corretto svolgimento di quanto previsto nel contratto di servizio.

### Le sue funzioni essenziali sono quelle di:

- riferimento e rappresentanza nei confronti dell'Ente affidante;
- coordinamento e controllo del contratto di servizio anche nei confronti delle aziende associate.
- Le attività di T.P.L. dei singoli sottobacini e delle attività strettamente connesse (linee, guida, manutenzione mezzi, titoli di viaggio, attività di verifica e sanzioni) è attribuita dal 1 agosto 2010 alla società **Tiemme Spa** che gestisce i servizi sui territori provinciali di Siena e Grosseto, e nella zona di Follonica, Piombino, Monterotondo Marittimo.

Sono poi stati subaffidati i servizi urbani e suburbani relativi alle zone di:

- Manciano a **Viaggi Vacanze di Caprini Renzo & C. S.N.C.**;
- Alcune corse della linea Manciano, Albinia, Sorano, Pitigliano, Saturnia ad **Autonoleggio Giallini Edoardo**.



	<b>Rama Mobilità:</b>	
Rama Mobilità Srl	Via Topazio 12 58100 Grosseto	Tel. 0564 475111 Fax 0564 456754
Servizio informazioni e reclami Informazioni e reclami: Reclami:	info@ramamobilita.it urp@ramamobilita.it	Tel. 199848787
	<b>www.ramamobilita.it</b>	

## Aziende esercenti il servizio per Rama Mobilità

<b>Azienda</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>	<b>E-mail URP e Sito Internet Aziendale</b>
Tiemme Spa Sede Operativa Grosseto	Via Topazio 12 58100 Grosseto	Tel. 0564.475111 Fax 0564.456754	urp.grosseto@tiemmespa.it www.tiemmespa.it
Tiemme Spa Sede Operativa Piombino	Via Leonardo da Vinci, 13 - 57025 Piombino (Li)	Tel. 0565.260111 Fax 0565.34388	urp.piombino@tiemmespa.it www.tiemmespa.it
Tiemme Spa Sede Operativa Siena	S.S. 73 Levante, 23 Loc. due Ponti 53100 Siena	Tel. 0577.204111 Fax 0577.223896	urp.siena@tiemmespa.it www.tiemmespa.it
Viaggi Vacanze SnC di Renzo Caprini e C.	Piazza Molise, 31 58010 Albinia (Gr)	Tel. 0564.870694 Fax 0564.872763	renzo.caprini@tin.it www.viaggivacanze.org
Autonoleggio Giallini Edoardo	Via Porto Cosano, 2 58100 Grosseto	Tel. e Fax 0564.493196	edo.noleggi@tin.it www.giallininoleggi.it

# La politica aziendale: un servizio ispirato ai principi di Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale.



La politica della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e della responsabilità sociale di TIEMME. TIEMME ha la missione di assicurare lo sviluppo sostenibile proprio e del territorio su cui opera attraverso:

- la fornitura di un servizio pubblico di trasporto efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze dei clienti e delle parti interessate;
- la gestione efficiente delle proprie attività in modo da minimizzare il loro impatto ambientale;
- l'impegno costante per garantire e migliorare la sicurezza dei lavoratori;
- il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale.

Per realizzare la propria missione, TIEMME ha individuato nelle norme delle famiglie ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA8000 una linea guida a cui ispirare e conformare tutte le scelte che riguardano la Qualità, l'impatto ambientale, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale e le prende a riferimento per attuare la propria missione.

## La politica di TIEMME è focalizzata verso:

- la soddisfazione del cliente, attraverso:
- la definizione, la formalizzazione e la diffusione della propria Politica;
- la comunicazione con il cliente e la collettività allo scopo di recepirne le esigenze;
- la pianificazione e la realizzazione di servizi in modo da soddisfare le esigenze degli utenti;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;
- l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore, e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;

## La riduzione dell'impatto ambientale e la tutela della sicurezza, attraverso:

- la definizione, la formalizzazione e la diffusione della presente Politica;
- la definizione ed il conseguimento degli obiettivi di miglioramento ambientale e della sicurezza;
- l'identificazione degli aspetti ambientali e la valutazione dei loro impatti e dei rischi dovuti ad incidenti, fatti accidentali potenziali, situazioni d'emergenza;
- il reperimento di norme e leggi, la gestione dell'aggiornamento normativo, lo studio dell'applicabilità, ed il rispetto stringente delle stesse anche attraverso audit interni, nonché l'utilizzo di norme di best practice;
- il miglioramento continuo delle proprie capacità organizzative e tecniche in grado di ridurre l'impatto ambientale e i rischi legati alle proprie attività;
- il controllo della propria catena di fornitura, non solo dal punto di vista



qualitativo ma anche nell'ottica ambientale e di sicurezza;

- la riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale coinvolto a vario titolo nelle attività aziendali;
- l'adeguamento continuo alle crescenti esigenze sociali nel campo della tutela dell'ambiente e della sicurezza, precorrendole ove possibile, mediante un'adeguata pianificazione delle attività e delle iniziative in tali campi
- la sensibilizzazione del personale, in ambito aziendale e verso gli esterni coinvolti nelle attività di TIEMME, attraverso la diffusione della conoscenza delle problematiche della tutela dell'ambiente e della sicurezza e delle relative discipline tecnico-organizzative;  
o l'azione di informazione della cittadinanza e delle parti interessate sui risultati raggiunti da TIEMME;

### **Il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale, attraverso:**

- il recepimento delle leggi nazionali e locali, dei contratti di lavoro, dei principi della norma SA 8000 e delle convenzioni internazionali relative alla gestione del personale;
- l'azione continua per lo sviluppo del personale;
- il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e delle azioni in materia di salute e sicurezza dei lavoratori;
- la selezione e il controllo dei propri fornitori affinché assicurino le garanzie di rispetto dei principi etici a cui si uniforma l'azienda ;
- la diffusione dei principi della Responsabilità Sociale all'esterno dell'azienda;
- l'avvio di iniziative a carattere sociale.

La Politica viene diffusa al personale aziendale e di terzi coinvolti, e alle parti interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della Carta dei Servizi.

### **Risultati più importanti per il 2010**

Le novità principali entrate in vigore nel corso del 2010 sono:

- Ristrutturazione dei servizi extraurbani scolastici da e per la Cittadella degli Studi e gli altri istituti superiori a Grosseto;
- Creazione di un servizio di call center interno;
- Immissione in servizio di 5 autobus extraurbani aggiuntivi.

### **Impegni per il 2011**

- Ristrutturazione del servizio urbano di Grosseto;
- Intensificazione dei collegamenti festivi tra Grosseto e le frazioni;
- Ristrutturazione del servizio urbano di Follonica.

## 2. Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico



### Dati relativi all'anno 2010

- Area servita: **12.000 Km<sup>2</sup>**
- Comuni serviti: **43**
- Lunghezza della rete: **4.702 Km**
- Percorrenze: Autobus/Km. annui **10.047.038**
- Posti offerti nel giorno feriale medio estivo n. **1.907.163**
- Posti offerti nel giorno feriale medio invernale n. **1.764.264**
- Passeggeri annui trasportati: n. **6.758.335**
- Compenso ricevuto dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio: **13.489.023 Euro** per l'anno 2010 dalla Provincia di Grosseto.

Delle 102 linee aziendali totali, 32 sono urbane, 68 extraurbane e 2 regionali, con una stretta integrazione, dal momento che il servizio extraurbano collega i vari Comuni della provincia con i centri più importanti (Grosseto, Follonica, Orbetello, Monte



Argentario, Manciano, Massa Marittima) dove è possibile fruire del servizio di trasporto urbano.

L'interscambio tra la rete RAMA MOBILITÀ e gli altri sistemi di trasporto è assicurato:

- **nelle stazioni ferroviarie** (Grosseto, Follonica, Gavorrano, Orbetello, Montepescali, Buonconvento, Roccastrada, Capalbio, Firenze, Siena);
- **nei porti** (Porto Santo Stefano, Piombino, Giglio Porto);
- **negli aeroporti** (Fiumicino);
- **ai capolinea gestiti da altre aziende di T.P.L.**

### 3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto ai servizi di RAMA MOBILITÀ

#### Anno 2010

- Settore movimento: totale addetti **n. 215**
- Settore amministrazione: totale addetti **n. 41**
- Settore manutenzione: totale addetti **n. 36**
- Totali addetti nell'azienda: **n. 292**

Tutte le società che fanno parte di RAMA MOBILITÀ considerano il personale che opera al loro interno una risorsa importantissima, da sviluppare e valorizzare, in quanto può incidere in misura rilevante sulla qualità e sul gradimento del servizio da parte degli utenti. La maggior parte di esso, infatti, si trova a gestire, durante l'attività lavorativa, la relazione con i clienti, che, come noto, costituiscono un momento di verifica della qualità offerta: anche in condizioni non sempre favorevoli, la competenza, la cortesia e la consapevolezza del ruolo ricoperto sono elementi fondamentali per il gradimento del servizio da parte dei passeggeri.

RAMA MOBILITÀ assicura la rintracciabilità e la trasparenza del personale che svolge i servizi di trasporto che, a questo fine, è dotato di tesserino di riconoscimento con fotografia e matricola aziendale da utilizzare durante il servizio.

### 4. Logistica aziendale

#### Anno 2010

- Autobus utilizzati nei servizi di RAMA MOBILITÀ n. 220 di cui:

n. Autobus urbani	<b>40</b>
n. Autobus interurbani	<b>180</b>

e di cui:

n. Autobus da 0 a 3 anni di età	<b>17</b>
n. Autobus da oltre 4 a 8 anni di età	<b>39</b>
n. Autobus da oltre 9 a 15 anni di età	<b>94</b>
n. Autobus con più di 15 anni di età	<b>70</b>

- I depositi di RAMA MOBILITÀ sono 10, con autostazioni a Grosseto, Arcidosso, Pitigliano, Siena e Piombino.
- Il numero delle fermate attrezzate (almeno con pensilina) è di 166.

## 5. Gli impegni per l'ambiente

RAMA MOBILITÀ, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della tutela dell'ambiente, riserva una attenzione particolare alla salvaguardia del territorio ed alla prevenzione dell'inquinamento.



Questo impegno rilevante è realizzato da un lato con un utilizzo finalizzato ed attento delle proprie competenze e delle risorse a disposizione e, dall'altro, orientando l'organizzazione aziendale verso un'ottica globale e dinamica di miglioramento continuo.

Tiemme Spa ha ottenuto la **certificazione ambientale** secondo la norma **ISO 14001**.

La politica ambientale di RAMA MOBILITÀ è principalmente focalizzata su questi obiettivi:

- rispetto dei principi sanciti dalle norme comunitarie, nazionali e locali applicabili alle attività ed ai processi aziendali;
- riduzione delle cause di inquinamento ambientale, privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti a minor impatto ambientale;
- collaborazione con le istituzioni per la realizzazione di azioni congiunte finalizzate al miglioramento della qualità dell'ambiente;
- contenimento dei consumi energetici.

### L'impiego di "ecocarburanti"

**RAMA MOBILITÀ utilizza sistematicamente gasolio desolfurato.**

Dal mese di Settembre 2005 il servizio urbano di Follonica viene effettuato con soli autobus a metano. Dal mese di dicembre 2009, anche nel servizio urbano di Grosseto vengono utilizzati 4 autobus a metano.



### La manutenzione programmata

Per tutti i mezzi di RAMA MOBILITÀ è stato definito un **programma di manutenzione** e controllo sistematico e periodico, che consente di mantenere le emissioni dei mezzi costantemente al di sotto dei limiti previsti dalle normative.



**A tutto il personale viaggiante** impiegato nei servizi di RAMA MOBILITÀ è richiesto di spegnere il motore dell'autobus ogni volta che viene effettuata una sosta prolungata, soprattutto nei centri abitati.

**Per il personale delle officine** è stato infine definito uno specifico percorso di formazione, con l'obiettivo di sensibilizzare i partecipanti ad un corretto svolgimento delle attività quotidiane, garantendo il rispetto dell'ambiente e la gestione di ogni tipo di emergenza ambientale.





# 1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

Anno 2010

Servizi a frequenza: 839.245 Km

Servizi ad orario fisso: 9.207.793 Km

**Servizi a domanda:** servizio non offerto



**Servizi attrezzati per disabili:**

## LINEA DEDICATA

La linea JG Grosseto – Braccagni è stata istituita per offrire un servizio di trasporto a ragazzi disabili, che vengono raccolti nelle fermate poste nei punti più vicini alla loro abitazione e portati al centro di riabilitazione da loro frequentato. Il servizio, attivo nei giorni di scuola alle 14,50 ed alle 18,20, trasporta ogni giorno circa 15 ragazzi e viene effettuato con un autobus attrezzato. Il numero telefonico di riferimento per informazioni è il seguente: **0564 475239**.

## PRINCIPALI LINEE ACCESSIBILI ALLE PERSONE CON RIDOTTE CAPACITA' MOTORIE

Nella maggior parte dei servizi urbani ed extraurbani è possibile impiegare bus con pedana, previa richiesta telefonica al numero 0564 475239 oppure via email a [urp@ramamobilita.it](mailto:urp@ramamobilita.it)

**SERVIZIO URBANO DI GROSSETO: LINEA 1-2-3-4-8**

**SERVIZIO URBANO DI FOLLONICA**

**SERVIZIO EXTRAURBANO:**

- **LINEA GROSSETO – FIRENZE** nei seguenti orari:  
partenze da Grosseto **ore 7 - 7,50 - 13,30**  
partenze da Firenze **ore 12,05 - 14,05 - 16,05 - 18,05**
- **LINEA GROSSETO – SIENA** nei seguenti orari:  
partenze da Grosseto **ore 7,50 - 8,45 - 13,45 - 14,45 - 17,30**  
partenze da Siena **ore 10,15 - 12,15 - 15,15 - 16,15 - 19,20**
- **LINEA ARCIDOSO – SIENA**  
(svolto in collaborazione con Siena Mobilità) nei seguenti orari:  
partenza da Arcidosso **ore 7,20 - 13,10**  
partenza da Siena **ore 15,15**
- **LINEA PITIGLIANO-MANCIANO - GROSSETO** **ore 5.45**  
e **GROSSETO-MANCIANO - PITIGLIANO** **ore 13.15**
- **LINEA TALAMONE - ORBETELLO-GROSSETO:** alcune corse
- **LINEA GROSSETO - SCANSANO** (via MAGLIANO) **ore 7.00 e 11.30**
- **SCANSANO - GROSSETO** **ore 8.00** (via Magliano) e **ore 13.00** (via Pancone)
  - **LINEA MASSA GROSSETO:** alcune corse
- **LINEA SASSOFORTINO GROSSETO** **ore 6.25- 14.40** Viceversa **ore 13.30 e 17.55**
  - **LINEA GROSSETO CALDANA:** alcune corse

Su tali servizi l'accesso è facilitato perché vengono effettuati con autobus dotati di **pianale ribassato e pedana estraibile**, con l'importante precisazione che l'omologazione dei mezzi è relativa al trasporto di carrozzelle non motorizzate. Per motivi di sicurezza e per agevolare il regolare svolgimento della corsa, è auspicabile la presenza di un accompagnatore, considerato che l'autista, impegnato nella guida, non è coadiuvato da altre persone in servizio a bordo dell'autobus.

È importante però dare **AVVISO** che le **fermate** di queste linee **non sono tutte idonee** per consentire la salita o la discesa dal bus ai disabili in carrozzella.

### Per rendere possibile l'accesso alle persone con difficoltà motorie è necessario che:

- **lungo i percorsi urbani** l'autobus possa agevolmente entrare nell'area riservata alla fermata (spesso occupata da veicoli privati in sosta vietata) per effettuare una breve sosta necessaria ad azionare l'estrazione della pedana e che la stessa possa essere appoggiata su un marciapiede od una piattaforma di altezza di circa cm 15-20 dal piano stradale. L'accesso all'autobus è possibile anche direttamente dal piano stradale, ma in tali casi la fermata dovrà essere dotata di scivolo per consentire la discesa del disabile in carrozzella dal marciapiede
- **lungo i percorsi extraurbani** la fermata sia ubicata in una piazzola apposita a lato della carreggiata, per rendere possibile l'estrazione della pedana in condizioni di sicurezza.

Considerato inoltre che il posto disponibile a bordo è soltanto uno e che talvolta, per motivi organizzativi interni legati a guasti meccanici o manutenzioni, gli autobus normalmente destinati ai servizi sopra elencati potrebbero essere sostituiti con altri privi della pedana, si raccomanda di **prendere contatti telefonici** per tutte le informazioni necessarie con l'Ufficio Programmazione **n.0564 475269** dal lunedì al giovedì ore 8,30 – 13,00 e 15-17 e venerdì ore 8,30 – 13,00



Per garantire un servizio sempre più facilmente accessibile alla clientela RAMA MOBILITA' persegue l'obiettivo di incrementare costantemente l'utilizzo sulle proprie linee di **AUTOBUS a pianale super-ribassato** dotati di un solo gradino per la salita e la discesa dei passeggeri e di **CARTELLI ELETTRONICI** luminosi anteriori e posteriori indicatori della destinazione.





## MODALITA' DI FRUIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA RAMA MOBILITA' Scarl

Per usufruire di tutti i servizi di trasporto i clienti devono attenersi alle condizioni di viaggio esposte nella parte quinta della presente Carta dei Servizi ed in particolare essere muniti di valido ed idoneo titolo di viaggio, che deve essere conservato per tutta la durata del viaggio ed essere esibito a richiesta al personale addetto al relativo controllo.

## 2. Servizio prenotazione:

Servizio non offerto

## 3. Estratto del sistema tariffario – Anno 2011

### 3.a Titoli di viaggio integrati

#### Il sistema di tariffazione Pegaso

Pegaso nasce come sistema di tariffazione Regionale integrato che consentiva, con un unico titolo, (l'abbonamento mensile) di utilizzare diversi vettori e diverse modalità di trasporto, (treno, bus o entrambi i mezzi) limitatamente alle linee di concessione Regionale. Oggi è esteso a quasi tutto il territorio Regionale ed il sistema è applicato alla quasi totalità delle linee di concessione provinciale. In aggiunta all'abbonamento mensile oggi è possibile acquistare oltre al biglietto giornaliero anche un abbonamento annuale. Con un piccolo supplemento, ai biglietti giornalieri ed agli abbonamenti mensili ed annuali è possibile abbinare l'urbano di origine, di destinazione o di entrambe le località.



Per accedere al sistema tariffario Pegaso è necessario possedere una tessera legata ad uno specifico tragitto, valida tre anni ed acquisibile al prezzo di 6,00 Euro: il modulo di richiesta della tessera è disponibile presso tutte le biglietterie aziendali.

Le tariffe del sistema Pegaso sono le seguenti:

classe	da km	a km	Biglietto Giornaliero	Abbonamento Mensile	Abbonamento Annuale
1	00,0	10	3,70	35,30	317,70
2	10,1	20	5,10	43,40	390,60
3	20,1	30	6,40	52,50	472,50
4	30,1	40	7,80	61,60	554,40
5	40,1	50	9,50	68,00	612,00
6	50,1	60	10,30	73,80	664,20
7	60,1	70	10,70	81,40	732,60
8	70,1	80	14,20	86,80	781,20
9	80,1	90	14,80	90,90	818,10
10	90,1	100	15,40	97,00	873,00
11	100,1	110	16,90	99,60	896,40
12	110,1	120	17,30	102,80	925,20
13	120,1	130	17,50	108,20	973,80
14	130,1	140	18,00	113,60	1.022,40
15	140,1	150	18,20	114,60	1.031,40
16	150,1	160	18,40	115,70	1.041,30
17	160,1	170	19,50	116,70	1.050,30
18	170,1	180	20,60	117,80	1.060,20
19	180,1	190	20,80	118,90	1.070,10
20	190,1	200	21,80	120,00	1.080,00

### 3.b Titoli di viaggio aziendali

Oltre ai biglietti di corsa semplice ed abbonamenti ordinari settimanali e mensili, il sistema tariffario prevede i seguenti titoli a tariffa ridotta:

- Carnet da 10 biglietti orari 60' validi sulle tratte urbane fascia gialla (da 0 a 5 km);
- carnet da 4 e 8 biglietti corsa semplice da e per Grosseto-Firenze;
- abbonamenti ordinari trimestrali;
- abbonamenti semestrali ed annuali per lavoratori dipendenti (la condizione di lavoratore deve essere comprovata dal richiedente il titolo);
- abbonamenti per studenti validi per l'intero anno scolastico (la condizione di studente deve essere comprovata dal richiedente il titolo);
- abbonamenti impersonali settimanali e mensili destinati a clienti occasionali o a nuclei di massimo 4 persone.



L'offerta commerciale

PARTE QUARTA



# Tariffe Extraurbane

FASCIA KM	Corsa semplice	A bordo	Settimanale	Mensile	Trimestrale ordinario	Studenti	Semestrale lavoratori	Annuale lavoratori
	<b>Biglietti</b>		<b>Abbonamenti</b>					
0-10	1,20	2,00	10,00	27,00	72,20	208,50	143,40	274,60
10,1-20	1,80	3,00	13,00	34,00	93,60	266,50	183,10	351,90
20,1-30	2,30	3,00	15,00	42,00	115,90	333,60	227,80	439,30
30,1-40	3,00	4,00	17,00	48,00	130,20	375,30	256,30	494,30
40,1-50	3,30	4,00	19,00	55,00	150,50	433,20	294,90	571,60
50,1-60	3,80	5,00	20,00	59,00	162,70	466,80	318,30	615,30
60,1-70	4,20	6,00	23,00	64,00	173,90	499,40	340,70	659,00
70,1-80	4,70	6,00	24,00	68,00	186,10	532,90	363,10	702,80
80,1-90	5,20	7,00	26,00	74,00	208,50	600,00	407,80	791,20
90,1-100	6,00	8,00	27,00	76,00	220,70	632,60	430,20	835,00
100,1-110	7,00	8,00	29,00	83,00	241,00	691,60	469,90	911,20
110,1-120	7,60	8,00	30,00	91,00	249,20	716,00	486,10	944,80
120,1-130	7,90	9,00	32,00	92,00	252,20	725,10	492,20	956,00
130,1-140	8,00	9,00	33,00	94,00	261,40	749,50	508,50	988,50
140,1-150	8,20	9,00	34,00	98,00	272,60	783,10	530,90	1.032,30
150,1-160	8,50	9,00	35,00	102,00	283,70	816,70	553,30	1.076,00
160,1-170	8,70	10,00	36,00	108,00	301,00	866,50	587,80	1.142,10
170,1-180	9,20	10,00	37,00	113,00	316,30	908,20	615,30	1.197,00
180,1-190	9,80	11,00	38,00	117,00	327,50	940,70	637,70	1.240,70
190,1-200	10,00	11,00	40,00	121,00	338,70	974,30	660,00	1.285,50

## TARIFFA CELERE GROSSETO-SIENA-FIRENZE

FASCIA KM	Corsa semplice	A bordo	Settimanale	Mensile	Trimestrale ordinario	Annuale studenti	Semestrale lavoratori	Annuale lavoratori
	<b>Biglietti</b>		<b>Abbonamenti</b>					
0-10	1,50	2,00	13,00	34,00	92,60	266,50	183,10	351,90
10,1-20	2,10	3,00	15,00	41,00	112,90	325,40	222,70	428,20
20,1-30	3,00	4,00	16,00	48,00	130,20	374,30	256,30	494,30
30,1-40	3,90	5,00	20,00	59,00	161,70	466,80	317,30	615,30
40,1-50	4,80	6,00	21,00	65,00	175,90	507,50	345,80	671,20
50,1-60	5,30	6,00	23,00	71,00	194,30	558,30	379,30	735,30
60,1-70	5,80	7,00	25,00	73,00	200,40	574,60	390,50	757,70
70,1-80	6,60	8,00	27,50	83,00	225,80	649,90	441,40	856,30
80,1-90	7,70	9,00	30,00	89,00	243,10	699,70	474,90	922,40
90,1-100	8,20	9,00	32,00	100,00	272,60	783,10	530,90	1.032,30
100,1-110	9,00	10,00	33,00	102,00	278,70	799,40	542,10	1.054,60
110,1-120	9,10	10,00	34,00	109,00	299,00	858,40	581,70	1.130,90
120,1-130	9,30	11,00	35,00	114,00	313,20	899,00	610,20	1.185,80
130,1-140	9,80	11,00	36,00	119,00	327,50	940,70	637,70	1.240,70
140,1-150	10,00	11,00	37,00	121,00	336,60	966,20	655,00	1.274,30

Carnet 4 biglietti Grosseto-Firenze € 37,00

Carnet 8 biglietti Grosseto-Firenze € 72,00

# GROSSETO - PITIGLIANO - FIUMICINO - ROMA OSTIENSE



CLASSE	FASCIA KM	BIGLIETTO CORSA SEMPLICE
4	30,1-40	4,00
6	50,1-60	5,00
13	120,1-130	9,00
15	140,1-150	10,00
17	160,1-170	11,00
18	170,1-180	12,00
21	200,1-210	14,00

## TARIFE URBANE

	Grosseto	Monte Argentario e Pozzarello	Follonica Massa Marittima	Manciano
<b>BIGLIETTI:</b>				
Urbano 60'	1,00	0,90	0,90	0,90
Urbano 180'	1,40	1,40	1,40	1,40
Carnet 10 biglietti 60'	8,50	7,50	7,50	7,50
Urbano da 5,1 a 10 Km	1,20			
Urbano da 10,1 a 15 Km	1,70			
Giornaliero	3,50	3,50	3,50	3,50
<b>ABBONAMENTI:</b>				
Settimanale fino a 5 Km	9,50	9,50	9,50	9,50
Settimanale fino a 10 Km	10,50			
Settimanale fino a 15 Km	11,80			
Mensile fino a 5 Km	25,50	25,50	25,50	25,50
Mensile fino a 10 Km	30,00			
Mensile fino a 15 Km	32,00			
Trimestrale fino a 5 Km	69,20	69,20	69,20	69,20
Trimestrale fino a 10 Km	80,30			
Trimestrale fino a 15 Km	86,50			
Semestrale fino a 5 Km	138,30	138,30	138,30	138,30
Semestrale fino a 10 Km	159,70			
Semestrale fino a 15 Km	170,90			
Annuale fino a 5 Km	263,40	263,40	263,40	263,40
Annuale fino a 10 Km	307,10			
Annuale fino a 15 Km	329,50			
Scolastico fino a 5 Km	198,30	198,30	198,30	198,30
Scolastico fino a 10 Km	231,90			
Scolastico fino a 15 Km	248,20			

L'offerta commerciale

**PARTE QUARTA**

## TARIFE ISOLA DEL GIGLIO

<b>BIGLIETTO CORSA SEMPLICE</b>	2,00
<b>ABBONAMENTO SETTIMANALE</b>	13,00
<b>ABBONAMENTO MENSILE</b>	34,00
<b>ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI</b>	266,50
<b>BIGLIETTO A BORDO</b>	3,00

### Abbonamenti Impersonali

CLASSE	FASCIA KM	Extraurbano		Celere	
		Abbonamento Settimanale	Abbonamento mensile	Abbonamento Settimanale	Abbonamento mensile
1	0-10	11,00	30,00	14,00	38,00
2	10,1-20	14,00	38,00	16,00	46,00
3	20,1-30	16,00	48,00	17,00	54,00
4	30,1-40	18,00	54,00	22,00	67,00
5	40,1-50	21,00	61,00	23,00	72,00
6	50,1-60	22,00	67,00	25,50	79,00
7	60,1-70	24,00	71,00	27,50	82,00
8	70,1-80	25,50	76,00	30,00	92,00
9	80,1-90	27,50	86,00	33,00	100,00
10	90,1-100	28,50	91,00	35,00	111,00
11	100,1-110	31,00	99,00	36,00	115,00
12	110,1-120	32,00	103,00	37,00	122,00
13	120,1-130	35,00	104,00	38,00	128,00
14	130,1-140	36,00	107,00	39,00	135,00
15	140,1-150	37,00	111,00	40,00	137,00
16	150,1-160	38,00	117,00		
17	160,1-170	39,00	124,00		
18	170,1-180	40,00	130,00		
19	180,1-190	41,00	135,00		
20	190,1-200	43,00	140,00		





## Abbonamenti Impersonali

### Tariffa Urbana

	Grosseto	Monte Argentario e Pozzarello	Follonica Massa Marittima	Manciano
Settimanale fino a 5 Km	11,00	11,00	11,00	11,00
Settimanale fino a 10 Km	12,00			
Settimanale fino a 15 Km	13,00			
Mensile fino a 5 Km	29,00	29,00	29,00	29,00
Mensile fino a 10 Km	33,00			
Mensile fino a 15 Km	35,00			

Per l'acquisto di un qualsiasi tipo di abbonamento, fatta eccezione per gli abbonamenti impersonali, è necessario munirsi di una tessera di riconoscimento delle varie tipologie disponibili (ordinaria, lavoratori, studenti, Pegaso, L.R. 100/98) rilasciata dall'Azienda e richiedibile presso una qualsiasi biglietteria di Tiemme Spa. La tessera di riconoscimento di Rama Mobilità e la tessera Pegaso hanno una validità di 3 anni ed un costo di 6,00 Euro. La tessera L.R. 100/98 ha una validità di 5 anni ed un costo di 5,16 Euro.

### 3.c Titoli di viaggio agevolati per particolari categorie di clienti

Secondo quanto previsto dalla L.R Toscana n. 100/98 hanno diritto al rilascio di una tessera personale valida per l'acquisto di particolari titoli di viaggio a tariffa agevolata le seguenti categorie di cittadini residenti nel territorio regionale:

- a) invalidi civili e del lavoro con invalidità uguale o superiore al 67%;
- b) invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- c) soggetti privi della vista e sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2/4/68 n. 482;
- d) persone disabili riconosciute in situazioni di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della L. 3/2/92 n. 104;
- e) invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alle L. 28/3/68 n. 406, 11/2/80 n. 18, 21/11/88 n. 508, oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11/10/90 n. 289;
- f) mutilati ed invalidi di guerra;
- g) Cavalieri di Vittorio Veneto o perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- h) cittadini di età superiore ai 65 anni:

1. celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, percettori di un reddito annuo personale imponibile ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della L. 15/4/85 n. 140 e successive modificazioni;



2. celibi, vedovi, liberi di stato o giuridicamente separati (che vivono soli o in un nucleo familiare in cui non vi sono altri redditi), percettori di un reddito annuo personale imponibile ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della L. 15/4/85 n. 140 e successive modificazioni incrementata del 25%;
3. coniugati, qualora il reddito personale del richiedente non superi quello indicato al punto 1 ed il reddito annuale di coppia non superi di 2,5 volte il medesimo limite;
4. coniugati, qualora il reddito personale del richiedente superi quello indicato al punto 1 ed il reddito annuale di coppia non superi il doppio del medesimo limite.

I titoli di viaggio agevolati, utilizzabili dalle categorie di cittadini sopra elencate e acquistabili solo presso le biglietterie aziendali, sono:

#### **BIGLIETTI:**

URBANO GIORNALIERO	1,00
EXTRAURBANO INFERIORE A 50 KM	1,20
EXTRAURBANO SUPERIORE A 50 KM	3,80

#### **ABBONAMENTI ANNUALI:**

	AGEVOLATI	AGEV. RIDOTTI
URBANO (GROSSETO-FOLLONICA-MONTE ARGENTARIO-M.SSA MARITTIMA)	61,97	37,18
EXTRAURBANO INFERIORE A 50 KM	103,29	61,97
EXTRAURBANO SUPERIORE A 50 KM	196,25	117,75
URBANO + EXTRAURBANO INFERIORE o = A 50 KM	154,94	92,96
URBANO + EXTRAURBANO SUPERIORE A 50 KM	232,41	139,44

E' possibile ricevere informazioni sul sistema tariffario agevolato presso l'Ufficio Commerciale di Tiemme Spa tel. [0564 475206](tel:0564475206), presso tutte le biglietterie aziendali e presso le singole Associazioni rappresentanti le categorie sopra elencate degli aventi diritto alle agevolazioni.

La tessera è valida 5 anni e viene emessa al costo di 5,16 Euro.

In caso di smarrimento della tessera agevolata e/o dell'abbonamento annuale :

- L'utente deve fare denuncia di smarrimento su apposito modulo predisposto dall'Azienda;
- L'Azienda, dopo gli opportuni accertamenti, provvederà ad emettere il duplicato della tessera o dell'abbonamento, con la stessa data di scadenza di quello smarrito, al costo di 5,16 Euro.

## 4. Acquisto dei titoli di viaggio – Anno 2011



E' possibile effettuare l'acquisto dei titoli di viaggio presso:

### • Le biglietterie aziendali

Sede biglietteria	Indirizzo	Telefono	Fax	Orario di apertura
Grosseto	Piazza Marconi (Stazione FS)	199.848787		6,30 – 19,30 festivi compresi
Follonica	Ag. Farolito Travel Via Bicocchi, 117	0566 58636	0566 48993	9,00 – 13,00 • 16,00 – 20,00 festivi chiuso
Arcidosso	Parco Donatori del Sangue, 70	0564 966433	0564 966433	6,30 - 13,00 festivi chiuso
Orbetello	Tabaccheria Pon- ticelli Via Donatori del Sangue, 46	0564 865277		8,00 – 13,00 • 16,00 – 19,30 festivi chiuso
Pitigliano	Via S. Chiara, 72	0564 616040	0564 616040	6,30 - 12,30 sabato e festivi chiuso
Piombino	Via L. da Vinci, 13	0565 260134		8,30-14,15 • 14,30-18,00 da lunedì a venerdì 8.30-12.30 14.30-17.30 il sabato
Albinia (Viaggi Vacanze di Renzo Caprini e C.)	Piazza Molise, 31	0564 870694	0564 872763	9,00 - 13,00 • 15,00 - 19,00 da Lunedì a Sabato
Siena	Piazza Gramsci sottopassaggio pedonale della Lizza	0577 204225	0577 286064	6.30-19.30 (feriali) 7.00-19.30 (sabato e festivi)
Siena	Piazzale Rosselli (int.stazione ferroviaria)	0577 204328	0577 204328	7.15-19.30 (da lunedì a ve- nerdi) 7.50-17.50 il sabato 8.30-12.30 • 14.30-18.30 domenica e festivi

### • Le rivendite esterne:

Rama Mobilità ha creato una rete di vendita dei propri titoli di viaggio costituita da numero 442 esercizi commerciali ubicati in maniera capillare in tutto il territorio della Provincia di Grosseto, riconoscibili dalla esposizione del logo aziendale e distribuiti, come evidenziato nella tabella che segue, in diverse categorie merceologiche:

L'offerta commerciale

PARTE QUARTA



Cat. merceologica	Numero	Cat. merceologica	Numero
Agenzie marittime	1	Circoli	2
Agenzie di viaggi	22	Edicole	75
Alberghi	3	Biglietterie	5
Esercizi alimentari	27	Market	5
Bar	97	Ristoranti	6
Bazar	10	Tabaccherie	143
Camping	26	Pro loco	5
Cartolerie	15		

Il loro elenco completo è pubblicato sul sito Internet [www.ramamobilita.it](http://www.ramamobilita.it).

• **Vendita a bordo dei mezzi:**

Il servizio di bigliettazione in vettura è disponibile su ogni linea del servizio RAMA MOBILITÀ senza limitazione di orario. Gli importi sono indicati al precedente punto 3b.

## 5. Trasporto bambini



Il passeggero in possesso di regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore

ad un metro, senza occupare un posto a sedere; oltre tale limite di altezza i bambini pagano la tariffa ordinaria. Chi accompagna più di un bambino di altezza inferiore ad un metro ha diritto ad una sola gratuità, mentre per gli altri bambini dovrà munirsi di biglietto a tariffa ordinaria. Per ragioni di sicurezza non è possibile salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere comunque ripiegati in modo da ridurre l'ingombro o eventualmente allocati nell'apposita bauliera.

## 6. Trasporto bagagli



Ad ogni viaggiatore è consentito trasportare gratuitamente due bagagli delle dimensioni massime di cm 50x35x25 e di peso complessivo non superiore a 10 Kg; per i bagagli di dimensioni superiori e per ogni bagaglio in aggiunta ai primi due, con un numero massimo di ulteriori 2 colli, è previsto il pagamento di un biglietto alla tariffa di 2,00 Euro acquistabile a bordo. Non è comunque consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti (escluse le biciclette quando vi sia



posto disponibile), o pericolosi, come armi e sostanze infiammabili o maleodoranti; né il trasporto di denaro o preziosi all'interno delle valigie. I bagagli devono essere depositati nelle bauliere appositamente predisposte sotto l'abitacolo del bus. Il bagaglio a mano e gli effetti personali del passeggero, della cui custodia lo stesso è unico responsabile, devono essere di ridottissime dimensioni e tali da poter essere trasportati all'interno del bus, senza occupare un sedile, né ostacolare il transito degli altri passeggeri.

#### **RAMA MOBILITÀ risponde:**

- dei danni al bagaglio derivanti dalla circolazione dei veicoli ed ad essa connessi, per cause imputabili all'azienda;
- dei danni derivanti da perdita conseguente a furto, incendio, smarrimento o deterioramento dei bagagli collocati nelle bauliere, nei limiti previsti dall'art. 1681 c.c.

**RAMA MOBILITÀ non risponde** del bagaglio che venga dimenticato dal viaggiatore sull'autobus (in merito agli oggetti smarriti si veda il punto 5 della parte quinta), o degli scambi di bagagli fra passeggeri.

## 7. Trasporto animali

Gli animali domestici di piccola taglia possono essere trasportati gratuitamente senza occupare un posto a sedere ed in modo da non arrecare disturbo o molestia agli altri passeggeri. **Per i cani** è richiesto l'uso del guinzaglio e della museruola, secondo le prescrizioni del Regolamento di Polizia Veterinaria n.320/1954, confermate dalla Ordinanza del Ministero della Salute del 14.01.2009; **i gatti e gli altri animali domestici** possono viaggiare all'interno di gabbiette. **Non è consentito l'accesso al mezzo di cani di media e grossa taglia**, ad eccezione dei cani-guida per non vedenti e non udenti che, svolgendo la funzione di accompagnatori, possono viaggiare senza alcuna prescrizione e gratuitamente. Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida) potrà essere limitato o escluso in caso di affollamento del bus e qualora lo stesso sporchi o deteriori la vettura, o rechi danno a persone o cose: in tali circostanze, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni ( art. 2052 c.c.).



## 8. Cinture di sicurezza

In attuazione della direttiva 2003/20/CE, l'art. 172 del Codice della Strada ha introdotto l'obbligo per tutti i passeggeri di età superiore a 3 anni di utilizzare, quando sono seduti, le cinture di sicurezza anche a bordo degli autobus, quando i sedili ne siano dotati, con la sola esenzione per gli autobus che circolano in zona urbana. Chiunque non rispetti la prescrizione è soggetto all'applicazione di una sanzione amministrativa da € 68,00 a € 275,00.





## 9. Servizio informazioni



RAMA MOBILITÀ ha attivato vari canali per la diffusione delle informazioni relative al servizio (orari, percorsi, tariffe, titoli di viaggio):

- Servizio telefonico **InfoRamaMobilità** attivo tutti i giorni (con esclusione dei giorni 1 gennaio, 25 e 26 Dicembre e Pasqua) dalle 7.30 alle 19.30, numero 199848787 al costo di una normale tariffa di rete
- le biglietterie aziendali (elencate al precedente punto 4)
- gli oltre 440 punti vendita (bar, tabacchi, edicole) diffusi nel territorio con i quali è stato sviluppato un proficuo rapporto di collaborazione;
- il libretto orario distribuito due volte l'anno (edizione estiva ed invernale);
- libretti orari sui servizi locali;
- le paline di fermata;
- il sito Internet: [www.ramamobilita.it](http://www.ramamobilita.it)

Il personale aziendale a bordo dei mezzi è a disposizione per fornire ai viaggiatori ogni informazione utile rispetto al servizio: è quindi possibile rivolgersi ai conducenti, a veicolo fermo e senza comunque distrarli dalle funzioni di guida, al fine di garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.



[www.ramamobilita.it](http://www.ramamobilita.it)



L'offerta commerciale

# PARTE QUARTA

EuroClass



**tiemme**

TOSCANA **mobilità**

S.p.A.



## Le regole per il viaggio

RAMA MOBILITÀ intende comunicare ai passeggeri le principali norme che regolano l'utilizzo del mezzo pubblico, nella certezza che il rispetto comune di regole conosciute e condivise possa agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra i cittadini ed il personale aziendale e la sicurezza del viaggio.

Le fonti normative dalle quali derivano gli obblighi dei viaggiatori e le relative sanzioni sono:

1. Legge Regione Toscana n.42/1998
2. Delibera Consiglio Regione Toscana n. 245 19/12/2001
3. DPR n.753/1980 Norme in materia di sicurezza e regolarità dei servizi di trasporto
4. Condizioni di viaggio contenute nella presente Carta dei Servizi

### 1. Doveri dei clienti

#### 1.a Comportamenti obbligatori stabiliti dalla Regione Toscana



Gli obblighi di comportamento previsti dalla normativa regionale sono i seguenti:

- munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa, nonché esibirlo per la durata del percorso su richiesta del personale di vigilanza;
- occupare un solo posto a sedere;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- non disturbare gli altri viaggiatori: l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della Forza pubblica;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- non fumare;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli.



## 1.b Norme di utilizzo dei biglietti

Prima di salire sull'autobus il viaggiatore è tenuto a procurarsi del titolo di viaggio, disponibile presso le biglietterie aziendali e le rivendite autorizzate. È comunque possibile acquistare il biglietto, pagando il sovrapprezzo, anche a bordo con banconote di taglio non superiore ad € 20.00, facendone richiesta all'autista. Il biglietto deve essere convalidato nella macchinetta timbratrice all'inizio del viaggio, al momento della salita in vettura; se la macchinetta non funziona è necessario avvisare l'autista che provvede manualmente ad annullare il biglietto.



Anche in caso di errore nella timbratura è opportuno informare immediatamente il conducente. Il biglietto convalidato va conservato integro per tutto il percorso e deve essere esibito in qualsiasi momento al personale incaricato del controllo. Ogni biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa pagata: non sono ammesse fermate e soste intermedie, ad eccezione di quelle necessarie per usufruire di corse in coincidenza; queste limitazioni non sono previste per i biglietti "a tempo".

## 1.c Norme di utilizzo degli abbonamenti

L'abbonamento è strettamente personale e non cedibile ad altri. Tutti gli abbonamenti, fatta eccezione per gli abbonamenti impersonali, devono essere accompagnati dalla tessera personale di riconoscimento. La tessera deve essere sempre esibita al momento del controllo insieme all'abbonamento.

Il viaggiatore che acquista qualunque tipologia di abbonamento presso le rivendite autorizzate e non informatizzate, è tenuto ad indicare sull'abbonamento la tratta di utilizzo ed il numero di tessera e, nel caso di abbonamento settimanale, ad escludere il giorno di non utilizzo.

Gli abbonamenti (eccetto quelli impersonali) sono validi solo se accompagnati dalla tessera di riconoscimento. L'abbonamento deve essere convalidato inserendolo nella macchinetta timbratrice, al momento del primo utilizzo ed ha validità a partire dal primo giorno della settimana o del mese in cui è stato convalidato. L'eventuale convalida oltre il primo giorno della settimana o del mese, per tutti gli





abbonamenti settimanali, mensili, trimestrali, semestrali ed annuali, non proroga la data di scadenza che è sempre coincidente, rispettivamente, con l'ultimo giorno della settimana o del mese di validità del titolo. Non sono ammessi utilizzi a cavallo di settimane o mesi diversi (se, ad esempio, un abbonamento mensile viene timbrato il giorno 25 gennaio, questo avrà validità solo fino al 31 gennaio, cioè fino al termine del mese in corso al momento della convalida).

Dopo la convalida dell'abbonamento è opportuno verificare la leggibilità e l'esattezza della timbratura (data, orario) ed in caso di errore avvertire immediatamente il conducente, per evitare inconvenienti in caso di eventuali controlli che possano aver luogo nel periodo di validità dell'abbonamento.

Durante il periodo della loro validità, gli abbonamenti danno diritto all'effettuazione di un numero illimitato di corse.

L'abbonamento settimanale può essere utilizzato per 6 giorni durante la stessa settimana, con esclusione di un giorno a scelta, che va indicato depennando l'apposita casella sul titolo di viaggio.

## 1.d Norme generali di utilizzo dei titoli di viaggio

Sia i biglietti che gli abbonamenti sono strettamente personali e devono essere conservati a cura dell'utente: non possono essere in alcun caso ceduti ad altri, modificati o rimborsati (salvo i casi previsti al successivo punto 4) neppure in caso di smarrimento o furto. La mancata effettuazione del viaggio per fatto proprio del viaggiatore o per qualsiasi evento fortuito non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto o dell'abbonamento, né alla proroga della sua validità.

## 1.e Norme di sicurezza

Ulteriori obblighi di comportamento per i viaggiatori sono previsti dalla normativa sulla sicurezza e regolarità dei servizi di trasporto (DPR n.753/1980). Tra i più significativi RAMA MOBILITA' sottolinea che i clienti devono:



- usare tutte le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose;
- concorrere, con comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri, ad evitare disagi e disturbi durante il viaggio;
- adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per non ostacolare ed altresì per favorire lo svolgimento del servizio;
- esibire, a richiesta del personale addetto al controllo dei titoli di viaggio, un documento attestante le proprie generalità.

In caso non vengano rispettate le disposizioni sopra esposte, il personale di guida o addetto al controllo, può impedire l'accesso all'autobus o disporre l'allontanamento dallo stesso, senza diritto ad alcun rimborso, alle persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale.

A tutela della **sicurezza** ed incolumità dei clienti, le prescrizioni di RAMA MOBILITA' sono le seguenti:

- disporsi in anticipo in attesa del bus nello spazio della fermata;
- non salire o scendere quando la vettura è in movimento;
- segnalare sempre l'intenzione di salire o di scendere, dal momento che tutte le fermate sono a richiesta, ad eccezione della fermata di capolinea, che è obbligatoria;
- evitare di chiedere all'autista di salire o scendere fuori fermata, perché ciò non è consentito;
- utilizzare correttamente le porte adibite alla salita e la discesa;
- non salire sulle vetture quando le stesse hanno raggiunto il numero massimo di passeggeri consentito dalla capienza del mezzo (posti a sedere ed in piedi);
- non salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere comunque ripiegati in modo da ridurre l'ingombro e, nelle corse extraurbane, collocati nell'apposita bauliera;
- sorreggersi, durante la marcia, agli appositi sostegni;
- non sostare in prossimità delle porte di accesso, né appoggiarsi ad esse od intralciare in alcun modo la salita o la discesa ed il transito dei passeggeri verso le porte di uscita;
- allacciare le cinture di sicurezza nelle corse extraurbane, laddove i sedili degli autobus ne siano dotati;
- non è consentito, senza autorizzazione aziendale, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, o fare raccolta di fondi a qualunque titolo, esercitare commercio e distribuire oggetti o materiale di propaganda;
- a bordo degli autobus aziendali non è consentito svolgere attività di cantante o suonatore o simili ed inoltre non è permessa alcuna forma di accattonaggio;
- risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- agevolare e cedere il posto a sedere agli anziani, alle donne in gravidanza e alle persone con limitate capacità motorie ed ai portatori di handicap;
- non distaccare o alterare contrassegni, cartelli, adesivi, avvisi e quanto altro si trovi esposto all'interno e all'esterno dell'autobus.





## 2. Sanzioni a carico dei clienti

Gli utenti del servizio sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio, idoneo e valido, a richiesta degli accertatori (personale di controllo e conducenti), sia durante tutto il percorso che alla fermata di discesa

I passeggeri sprovvisti di regolare titolo di viaggio, al momento del controllo, saranno assoggettati ad una sanzione compresa tra € 40,00 e € 240,00 (art.25 **L.R.Toscana 42/1998**), oltre al prezzo del biglietto per il servizio usufruito ed alle spese del procedimento.

### La sanzione potrà essere pagata nelle seguenti misure e modalità:

- ▶ **in misura minima** pari ad **€ 40,00**, oltre al prezzo del biglietto per il servizio usufruito ed alle spese del procedimento **esclusivamente** in caso di **pagamento immediato** al personale di controllo o **entro i cinque giorni successivi** alla notifica;
- ▶ **in misura ridotta** pari ad **€ 80,00**, oltre al prezzo del biglietto per il servizio usufruito ed alle spese del procedimento in caso di **pagamento entro 60 giorni** dalla notifica del verbale.

**Gli utenti sprovvisti** di titolo di viaggio che, entro 5 giorni successivi all'accertamento, presentino agli uffici aziendali la tessera personale e l'**abbonamento** regolarmente convalidato in data antecedente a quella dell'accertamento, non sono soggetti ad alcuna sanzione amministrativa, ma sono tenuti al pagamento di € 5,00 quale rimborso di spese amministrative. Trascorsi inutilmente i 5 giorni, la sanzione applicata sarà quella ridotta di € 80,00. Sono previste inoltre **sanzioni da €10,00 a € 60,00** per l'inservanza degli obblighi a cui debbono attenersi gli utenti elencati al punto 1.a "**Comportamenti obbligatori stabiliti dalla Regione Toscana**".

In ogni caso è possibile contestare le sanzioni presentando scritti difensivi e/o richiesta scritta di essere ascoltati al Responsabile del procedimento, entro e non oltre 30 giorni dalla notificazione del verbale di accertamento.

Non potranno essere prese in considerazione a tale riguardo giustificazioni soggettive e/o personali, come ad esempio, i motivi per cui l'utente era sprovvisto del titolo di viaggio o non abbia provveduto alla tempestiva convalida.

Si ricorda che:

- l'utente che effettua il pagamento in misura minima o ridotta nei termini prescritti estingue il procedimento a suo carico, con preclusione della possibilità di ricorrere contro la sanzione;
- in caso di presentazione dello scritto difensivo, il contravventore perde la facoltà di provvedere al pagamento sia in misura minima di € 40,00 entro 5 giorni, sia in misura ridotta di € 80,00 entro 60 giorni. L'utente non riceverà comunicazione con semplice lettera postale di risposta, ma nel rispetto della procedura prevista dall'art.18 della L.689/1981, il Direttore dell'azienda provvederà, entro i termini di prescrizione della sanzione, ad emettere i seguenti provvedimenti:
- Ordinanza di archiviazione, in caso di accoglimento del ricorso.
- Ordinanza ingiunzione di pagamento con elevazione dell'importo fino al massimo edittale di € 240,00, in caso di mancato accoglimento del ricorso.

## Il pagamento delle sanzioni può essere effettuato:

- **presso gli uffici Cassa dell'azienda** che gestisce il servizio della linea, sulla quale è stato elevato il verbale di contestazione.

La riscossione avviene presso le sedi di:

**Grosseto - Via Topazio, n.12 (Sede aziendale);**

**Grosseto - Piazza Marconi (biglietteria Tiemme)**

**Arcidosso - Parco Donatori del Sangue, n.70;**

**Pitigliano - Via S.Chiana, n.22.**

- **tramite bollettino sul c/c postale** n. 5455438 intestato a Tiemme Spa Via Topazio 12 – 58100 Grosseto (autorizzata a ricevere il pagamento per conto di RAMA MOBILITÀ Srl) indicando nella causale gli estremi del verbale.

Avverso l'ordinanza-ingiunzione è ammesso ricorso davanti al Giudice di Pace del luogo della commessa violazione entro 30 giorni.

### 3. Diritti dei clienti

RAMA MOBILITÀ vuole stabilire con i cittadini un rapporto di collaborazione costruttiva, per rispondere in modo concreto alle esigenze di miglioramento della qualità del servizio. Per questo sono stati definiti i "diritti del viaggiatore" elencati di seguito.

I clienti dei servizi di trasporti hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;





- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente Carta;
- al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa extraurbana venga effettuata con più di 30 minuti in ritardo per cause imputabili all'azienda secondo quanto disposto dall'**art. 16 del DPGR 3/1/2005 n.9/R**, regolamento di attuazione dell'articolo 23 comma 1 lettera n ter) della L.R. Toscana 42/98 e s.m.

## CODICE DI COMPORTAMENTO

RAMA MOBILITÀ per favorire il rispetto dei diritti dei clienti ha stabilito alcune regole di comportamento per il personale, in modo da focalizzare l'attenzione di ognuno, in qualsiasi ruolo si trovi ad operare, alle esigenze dei cittadini.



### Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino **dimostra la massima disponibilità** e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- **risponde alle richieste di informazioni** con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- **si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda**, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio :

- non fuma in vettura;
- non legge libri o giornali durante la guida;
- non utilizza, durante la guida, apparecchi radiotelefonici per uso personale; l'uso è consentito unicamente per motivi di servizio;
- pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa alla fermata per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- cerca di adeguare la propria guida il più possibile al comfort dei passeggeri, soprattutto in caso di presenza di persone in piedi, conducendo il mezzo nel modo più regolare possibile, moderando la velocità ed evitando brusche frenate;

- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte di salita del bus;
- agevola la discesa dei passeggeri, aprendo tutte le porte di discesa del bus;
- durante la guida evita spostamenti con le porte aperte, non effettua l'apertura delle portiere prima che il veicolo sia fermo e non le chiude senza aver controllato che la salita e la discesa dei passeggeri sia avvenuta regolarmente;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

## 4. Rimborsi

RAMA MOBILITÀ si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità, condizioni atmosferiche, ecc.).

In tale quadro RAMA MOBILITÀ intende garantire all'utenza la realizzazione degli standard di servizio contenuti nella presente Carta dei Servizi.

RAMA MOBILITÀ si impegna, nei limiti consentiti dalla tipologia del problema e compatibilmente alla disponibilità di mezzi e personale, a sopperire alle irregolarità del servizio derivanti da fattori esterni e/o da cause non imputabili all'azienda, precisando che tali eventi non potranno generare responsabilità, né richieste di rimborso nei propri confronti.

### 4.1 Rimborso del biglietto

RAMA MOBILITÀ assicura in alcuni casi il rimborso del biglietto per ipotesi in cui sarà dimostrato che il servizio fornito è stato inferiore agli standard dichiarati e per inadempimenti derivanti da cause imputabili all'azienda nei seguenti casi:

#### ***per il servizio extraurbano***

Nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo o venga annullata per cause imputabili all'azienda ( art. 16 D.P.G.R. 9/R del 2005).

#### ***L'entità del rimborso***

L'entità del rimborso sarà pari al costo del biglietto acquistato con contestuale ritiro dello stesso o, nel caso di abbonamento, al costo del biglietto per la stessa tratta dell'abbonamento.

#### ***Le modalità di richiesta***

Le richieste, corredate delle complete generalità, della precisa indicazione del





disservizio (data, ora, linea, fermata) e del biglietto inutilizzato o della fotocopia dell'abbonamento e del tesserino personale, dovranno essere inoltrate entro 30 giorni dalla data dell'evento alla azienda responsabile del disservizio.

### **Le modalità di risposta**

L'azienda che ha ricevuto la richiesta, accertato se questa rientra tra le tipologie riconosciute, procederà a far pervenire una risposta corredata da quanto eventualmente dovuto.

## **5. Oggetti smarriti**



RAMA MOBILITÀ custodisce nel deposito in cui è stato effettuato il ritrovamento gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi o presso le sedi locali delle aziende che effettuano i servizi di trasporto: per la riconsegna è necessario fornire ogni indicazione utile ad individuare l'oggetto e a provarne la proprietà.

Successivamente, gli oggetti rinvenuti vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune della località in cui è stato effettuato il ritrovamento, a cui sarà possibile rivolgersi per il ritiro.

L'elenco dei depositi a cui è possibile rivolgersi per il recupero degli oggetti è quello indicato nella tabella di parte terza.



Le condizioni di viaggio

# PARTE QUINTA



## 1. Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di RAMA MOBILITA' è stato creato per

- Acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relativi al servizio di RAMA MOBILITÀ, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
  - Fornire informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
  - Curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
  - Fornire risposta verbale a chi abbia formulato oralmente richieste segnalazioni, proposte o suggerimenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
  - Fornire risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia inoltrato in forma scritta richieste segnalazioni, proposte o suggerimenti, anche tramite servizio postale, via mail o via fax, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, alle biglietterie aziendali, al Servizio telefonico denominato InfoRamaMobilità al n.199848787;
  - Acquisire le richieste dei clienti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardano, provvedendo all'espletamento delle medesime;
  - Trasmettere all'Osservatorio aziendale della Qualità i dati statistici relativi ai reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.
- Per quanto riguarda le modifiche all'attuale servizio (variazione di orari e percorsi, potenziamento e richiesta nuove linee):
- Rama Mobilità non ha possibilità di decidere autonomamente, poiché opera in base al contratto di affidamento stipulato con l'Amministrazione Provinciale di Grosseto, in qualità di ente affidante;
  - le richieste di questo tipo saranno pertanto sottoposte alla valutazione del Comitato Tecnico, formato dalla Provincia di Grosseto e da Rama Mobilità, per eventuali modifiche alle future programmazioni dei servizi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il seguente indirizzo

**RAMA MOBILITÀ Srl**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**  
**Via Topazio n. 12 58100 GROSSETO**  
**0564 475111 fax 0564 475241**  
**e-mail: [urp@ramamobilita.it](mailto:urp@ramamobilita.it)**

## Servizio informazioni e relazioni con la clientela

Il servizio di informazione su orari, tariffe, linee e percorsi, condizioni di viaggio, sanzioni amministrative e di ricezione di reclami, suggerimenti e richieste viene fornito da:

- ▶ **tutte le biglietterie aziendali** (l'elenco e gli indirizzi sono indicati nella parte quarta punto 4 pag. 31);
- ▶ **siti internet** [www.ramamobilita.it](http://www.ramamobilita.it)
- ▶ **InfoRamaMobilità** servizio telefonico tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 19.30 al n. **199 848787** al costo di una normale tariffa di rete.

## 2. Procedura reclami

RAMA MOBILITÀ ha definito queste modalità di inoltro dei reclami:

Il cliente può inoltrare reclamo in caso di violazione dei suoi diritti e comunque in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi da RAMA MOBILITÀ attraverso la Carta dei Servizi.

**Il reclamo può essere inoltrato a RAMA MOBILITÀ:**

- verbalmente per via telefonica;
- in forma scritta tramite il servizio postale;
- via fax o posta elettronica attraverso:
  - Ufficio Relazioni con il Pubblico – RAMA MOBILITÀ' (indirizzo sopraindicato al par.1)
  - tutte le biglietterie aziendali (l'elenco e gli indirizzi sono indicati nella parte IV punto 4 pag. 31);
  - InfoRamaMobilità servizio telefonico tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 21.00 al n. 199848787 al costo di una normale tariffa di rete.

Nel reclamo dovranno essere indicate **le proprie generalità** comprensive dell'indirizzo utile per la risposta, **la descrizione dell'accaduto** corredata da tutti gli elementi a disposizione, con particolare riferimento all'indicazione precisa della data, orario, linea, fermata, al fine di facilitare la ricostruzione e la valutazione dei fatti.

**Non saranno presi in considerazione reclami espressi in forma anonima.** Tutti i dati personali forniti vengono raccolti, gestiti ed elaborati nello scrupoloso rispetto della normativa sulla riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

RAMA MOBILITÀ' attiverà quindi tutte le procedure di indagine interna, controllo e verifica necessarie per chiarire le circostanze oggetto delle lamentele del cliente e fornire un'adeguata risposta. Tutti i reclami che riguardano il personale devono essere effettuati in forma scritta.

## Termini per la risposta ai reclami:

Rama Mobilità si impegna a comunicare all'utente:

1. qualora non sia possibile fornire un tempestivo riscontro definitivo, una risposta scritta interlocutoria in cui sarà specificato il nominativo del



dipendente responsabile dell'indagine e i tempi previsti per l'espletamento della stessa ;

2. entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui sarà specificato il termine entro il quale verranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;
3. solo in casi eccezionali ed espressamente motivati, l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a complessivi 45 gg.

### 3. Numero verde della Regione Toscana

La Regione Toscana ha istituito un canale per la raccolta dei reclami a disposizione dei cittadini 24 ore su 24, sia nei giorni feriali che in quelli festivi: si tratta del numero verde 800.570530, servizio dal quale i reclami presentati vengono poi trasmessi alle diverse aziende che operano sul territorio regionale, con l'impegno di fornire un riscontro entro 30 giorni.



### 4. Procedure conciliative e giudiziarie

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza :

- **alla Camera Arbitrale di Conciliazione**, istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato di Grosseto, la cui sede operativa è a Grosseto in via Adda 129, tel. 0564 414982, sito internet [www.camcom.it](http://www.camcom.it).

La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione di consumatori; non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.

- **ai Difensori civici della Provincia di Grosseto**, istituiti ed operanti presso alcune realtà territoriali sottoelencate:

- Comune di Follonica;
- Comunità Montana Colline del Fiora;
- Comunità Montana Colline Metallifere;
- Comunità Montana dell'Amiata Grossetana.



Per maggiori informazioni: [www.consiglio.regione.toscana.it/difensore](http://www.consiglio.regione.toscana.it/difensore)

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente.



Relazioni con la clientela

# PARTE SESTA





# 1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità – Anno 2011

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, RAMA MOBILITÀ assume, per l'anno 2011 i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascuna voce; RAMA MOBILITÀ si impegna inoltre, nell'ottica del miglioramento del servizio, al raggiungimento degli standard obiettivo. RAMA MOBILITÀ si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo secondo quanto previsto nella Tabella della presente parte settima.

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2010	Standard Obiettivo 2011	Modalità e periodicità della rilevazione
Sicurezza	1. Incidentalità	- n. sinistri per 100.000 Km di servizio	1,68	1,67	Base dati aziendali
		2. Vetustà dei mezzi			Base dati aziendali
	- n. veicoli > 15	0,37	0,35	"	
	- tra 10 e 15, tra 5 e 10 anni/totale veicoli	0,12 0,28	0,11 0,30	"	
	- % di soddisfazione del Fattore Sicurezza	93,89	94	Sondaggio	
Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- Km svolti / Km programmati (in percentuale)	100,250	100,500	Base dati aziendali
		2. Puntualità			Calcolo media su base annua
	- N. corse in ritardo/n. totale di corse (in percentuale) tra 5 e 15,	0,14	0,13		
	- tra 16 e 30,	0,16	0,15		
	- > 30'	0,05	0,04		
	- Mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9	9	10	Calcolo media su base annua	
	- % di soddisfazione del Fattore Regolarità	56,85	57,50	Sondaggio	



Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2010	Standard Obiettivo 2011	Modalità e periodicità della rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	1. Pulizia ordinaria bus oltre a quella giornaliera	- Frequenza	Giornaliera per il lavaggio esterno dei bus e degli impianti a servizio al cliente; a giorni alterni pulizia dei cristalli, corrimano, sedili, vuotatura posacenere; dopo un ricovero in officina la pulizia totale	conferma	Base dati aziendali
	2. Pulizia straordinaria bus				
	3. Pulizia impianti di servizio all'utente				
		- % di soddisfazione del fattore Pulizia	47,80	48	Sondaggio
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	1. Climatizzazione	- n. bus climat./n. tot bus	0,68	0,70	Base dati aziendali
	2. Pensiline	- n. fermate con pensilina/totale fermate	0,84	0,85	Base dati aziendali
	3. Servizi igienici in autostazione	- n. autostazioni attrezzate con servizi igienici/tot. Autostazioni	0,80	0,81	Base dati aziendali
	4. Corse sature e corse affollate				
		- n. corse urbane sature/tot corse urbane	0,03	0,02	Calcolo media su base annua
		- n. corse extraurbane affollate /tot corse extraurb.	4,29	4,27	Calcolo media su base annua
		- % di soddisfazione del fattore Comfort	74,94	75,50	Sondaggio



Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2010	Standard Obiettivo 2011	Modalità e periodicità della rilevazione
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	1. Dispositivi spec.	- n. autobus con annuncio di fermata/tot autobus	0,084	0,085	Base dati aziendali
	2. Altre servizi nelle stazioni	- n. autobus con radio-tv/tot. autobus	0,45	0,47	Base dati aziendali
		- n. totale autostaz. Con servizi di ristoro/tot autostaz.	0	0	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Servizi Aggiuntivi	39,85	40,50	Sondaggio
Servizi per disabili	1. Servizi specifici	- n. autobus con pedana/tot. autobus	0,30	0,32	Base dati aziendali
	2. Mezzi attrezzati	- n. autobus con ausili per non vedenti/tot autobus	0,25	0,27	Base dati aziendali
	3. Barriere	- n. autostazioni accessibili/totale autostazioni	1,00	1,00	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Servizi per Disabili	65,65	66	Sondaggio



Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2009	Standard Obiettivo 2010	Modalità e periodicità della rilevazione
Informazioni alla clientela	1. Libretto orario	- n. copie orario diffuse annualmente	36.000	36.500	Base dati aziendali
	2. Cartine e linee	- n. copie cartina dei servizi offerti diffuse annualmente	10.000	10.500	Base dati aziendali
	3. Sito internet	- presenza sito internet	ramamobilita.it	ramamobilita.it	
	4. Servizio informazioni telefonico	- orario del servizio informazioni	7.30-19.30	7.30-19.30	Base dati aziendali
	5. Orario in palina	- n. paline con orario/totale paline	100	100	Base dati aziendali
	6. Segnalazione emergenze	- % di soddisfazione del fattore Informazione alla Clientela	70,05	71	Sondaggio
Aspetti relazionali e di comunicazione	1. Correttezza e cortesia	- n. reclami su comportamento/n. totale reclami	0,06	0,05	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- Pers. dotato di cartellino/tot Pers.	100	100	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Aspetti Relazioni	88,14	89	Sondaggio
Livello di servizio commerciale e nel front office	1. Punti vendita	- n. punti di vendita/n. comuni serviti	19,22	19,50	Base dati aziendali
	2. Vendita biglietti a bordo	- n. linee con vendita a bordo/n. tot linee	100	100	Base dati aziendali
	3. Tempi di attesa risposta ai reclami	- tempo massimo di risposta a reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Servizio Commerciale	91,81	92,00	Sondaggio



Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2009	Standard Obiettivo 2010	Modalità e periodicità della rilevazione
Integrazione modale	1. Coincidenze	- n. punti di fermata attrezzati per l'intermodalità /n. totali punti fermata	0,004	0,005	Base dati aziendali
		- n. corse con obbligo di rispetto coincidenza/tot. corse	0,15	0,16	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Intermodalità	67,11	68,00	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	1. Carburanti speciali	- consumi di carburante speciale/tot consumi di carburante (in percentuale)	100	100	Base dati aziendali
	2. dispositivi	- veicoli a norma Euro2-Euro3-Euro4 / tot veicoli	0,58	0,59	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Attenzione all'ambiente	84,84	85,00	Sondaggio

## 2. Indagine di Customer Satisfaction

L'Azienda si impegna ad effettuare, almeno una volta l'anno, un monitoraggio sulla qualità percepita dai clienti tramite una indagine realizzata su un campione predefinito di utilizzatori del servizio: la rilevazione del gradimento è focalizzata sui fattori elencati di seguito:

- sicurezza
- regolarità del servizio
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei locali aziendali
- comfort del viaggio a bordo e nelle stazioni
- servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
- servizi per disabili

- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali e di comunicazione
- livello di servizio commerciale e nel front office
- integrazione modale
- attenzione all'ambiente

L'Azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti del monitoraggio, secondo quanto previsto al successivo punto 3. Le modalità di progettazione ed effettuazione dell'indagine e il questionario diffuso sono stati predisposti secondo quanto previsto dalla Regione Toscana con Decreto n. 7261 del 29.12.2005.

L'indagine è stata effettuata nel mese di Novembre 2010, in collaborazione con Confconsumatori, anche allo scopo di assicurare la massima trasparenza e affidabilità dei risultati, monitorando il gradimento dei viaggiatori riguardo ai fattori sopraindicati ed il livello di importanza attribuito ai fattori ritenuti determinanti.

La rilevazione è stata realizzata con interviste a bordo dei mezzi, svolte direttamente dalla suddetta associazione di consumatori, su un campione di 880 passeggeri, il cui numero e la cui distribuzione sulle linee è stata determinata percentualmente basandosi sul numero dei titoli venduti per il servizio urbano e per quello extraurbano, alta e bassa frequenza.

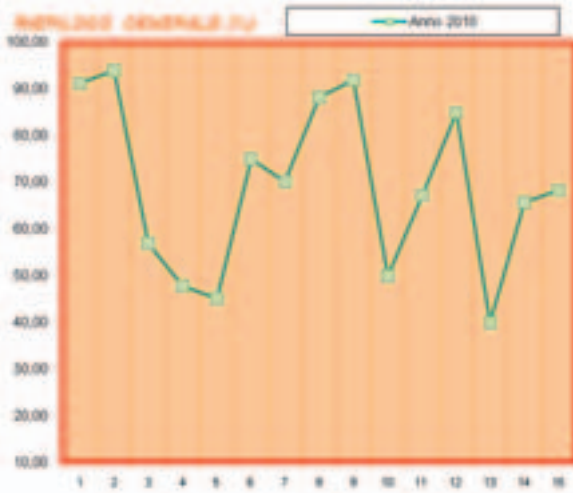
L'indagine è stata anche occasione per rilevare sia alcune caratteristiche anagrafiche che di "stile di vita" degli utilizzatori del servizio intervistati, con una particolare focalizzazione sulle loro abitudini di mobilità.

E' stato chiesto ai viaggiatori di dare un voto da 1 a 5 ai servizi offerti, considerando come soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio maggiore di 2.

Il dato meno soddisfacente risulta, ricalcando la tendenza già verificata negli scorsi anni, quello dei servizi aggiuntivi ai quali però gli intervistati attribuiscono poca importanza. Rispetto a questo fattore si rileva una notevole differenza di gradimento fra linee forti e linee deboli. Dall'analisi di questo dato si evince che probabilmente il cliente identifica la domanda sul gradimento dei servizi aggiuntivi non come accessorio al servizio fruito ma bensì come ulteriore servizio di trasporto che il cliente vorrebbe. Dal confronto tra servizio urbano ed extraurbano si evidenziano alcuni fattori la cui forbice di gradimento è molto alta e tra queste le forbici più ampie risultano nella puntualità del servizio (39% urbano - 68% extraurbano), la frequenza delle corse (27% urbano - 64% extraurbano).

RIEPILOGO GENERALE 2010 (valore percentuale)														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Sicurezza viaggio	Sicurezza bordo	Puntualità	Pulizia bus	Pulizia autobus	Comfort	Informazioni	Personale	Disponibilità TGV	Freq. corse	Conoscenza	Ambiente	Serv. Aggiunt.	Serv. handicap	Voto
91,08	93,89	56,85	47,80	45,11	74,94	70,05	88,14	91,81	49,88	67,11	84,84	39,85	65,65	68,22

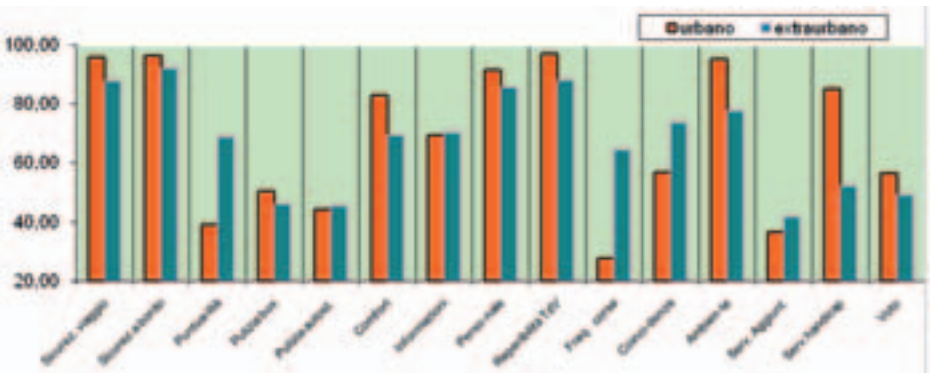




Sui medesimi punti si rileva un minore gradimento espresso dai clienti che fruiscono del servizio urbano, sia in merito alla puntualità che alla frequenza delle corse. Tale indicatore evidenzia un problema di cui dovrà essere tenuto conto nella ristrutturazione del servizio urbano di Grosseto.

Complessivamente, rispetto ai punti sottoposti a sondaggio, il servizio urbano risulta percepito con valori maggiormente positivi. Rispetto ai valori complessivamente elevati, la pulizia dei bus e delle autostazioni, si presenta con indicatori vicini al 50% attestandosi ad un livello inferiore rispetto alle medie rilevate. Tale segnale sarà approfondito dall'azienda in modo da apportare i conseguenti correttivi.

In termini generali si deve rilevare che la curva di gradimento indica un elevato indice prestazionale complessivo le cui poche eccezioni, ancorchè più basse della media generale, sono rappresentate da valori percentualmente elevati.



### 3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

RAMA MOBILITÀ si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della Carta dei Servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale della Toscana completo degli esiti delle rilevazioni sulla qualità erogata e percepita previste ai punti precedenti di questa parte settima. La versione integrale è disponibile in visione per la clientela presso tutte le sedi aziendali; è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i Comuni ed a tutte le Province nel cui ambito territoriale l'Azienda effettua servizi di trasporto, nonché alle Associazioni degli utenti e consumatori indicate nella parte prima della presente Carta.

La versione integrale della Carta RAMA MOBILITÀ è inoltre consultabile sul sito [www.ramamobilita.it](http://www.ramamobilita.it)

Nel corso dell'anno di riferimento la versione cartacea della Carta dei Servizi è aggiornata con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie. La versione telematica della Carta consultabile sul sito Internet è costantemente aggiornata in tempo reale.

L'Azienda si impegna a garantire un'adeguata diffusione della Carta dei Servizi tra la clientela, nonché a tenerla disposizione presso le sedi e le biglietterie aziendali ed i principali punti vendita.

### 4. Certificazione di Qualità

TIEMME, in qualità di capofila della scari, ha come missione fondamentale quella di assicurare alla popolazione del territorio su cui opera il diritto alla mobilità, fornendo un servizio di buona qualità, ottimizzando l'impiego delle risorse disponibili (economiche e naturali) e, allo stesso tempo, assicurando la salute e sicurezza ed il rispetto dei principi dell'etica del lavoro per i propri lavoratori e per i fornitori su cui può esercitare un'influenza. Questi concetti sono strati tradotti nel Manuale Integrato della Qualità di TIEMME.

Per attuare la propria missione, TIEMME ha scelto come linee guida le norme

internazionali che definiscono i principi da attuare per assicurare la qualità del Servizio (ISO 9001), la tutela dell'ambiente e la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività (ISO 14001), la salute e sicurezza dei propri lavoratori (OHSAS 18001) e la Responsabilità Sociale per i propri dipendenti e per i fornitori (SA 8000). All'indomani della costituzione di Tiemme Spa è emersa la necessità di creare un sistema integrato di certificazioni basato sullo stesso modello strutturale valido per la sede legale e per ciascuna sede operativa, con l'obiettivo di acquisire le certificazioni esistenti nelle Società Madri. Oltre a ciò l'Azienda si è data l'obiettivo di conseguire la dichiarazione ambientale EMAS.

**Tiemme ha conseguito le seguenti certificazioni TÜV Italia:**

- Qualità (ISO 9001/2008) con emissione del certificato in data 14.01.2011
- Ambientale (ISO 14001:2004), certificato emesso in data 24.01.2011
- SA 8000:2008, data di emissione certificato 24.12.2010





- Ha superato la verifica di conformità ai requisiti della norma BS OHSAS 18001:2007 (SICUREZZA) in data 4 febbraio 2011, il cui certificato è in corso di emissione.
- Sta perfezionando il percorso per la registrazione della dichiarazione ambientale EMAS, avendo superato tutte le verifiche.

Fondamentale, per un'azienda come TIEMME, è non solo enunciare i propri principi e metterli in atto, ma anche fornire alle parti interessate (utilizzatori del servizio e Associazioni dei Consumatori, dipendenti e rappresentanti sindacali, azionisti, Enti Locali, fornitori, ecc.) le informazioni relative agli obiettivi e ai risultati conseguiti, che possono essere presentate nelle Carte della Mobilità, oppure in Bilanci Sociali o in Rapporti di Sostenibilità.

Per informazioni o approfondimenti, TIEMME è a vostra disposizione tramite gli strumenti di interazione previsti dal proprio sito.

## 5. Copertura assicurativa: risarcimento danni per responsabilità civile

Ciascuna delle aziende esercenti il servizio di trasporto di RAMA MOBILITA' ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile verso terzi derivante dalla circolazione dei veicoli (RCA) e comunque dall'attività svolta (RCT): vengono così tutelati sia i passeggeri che gli altri soggetti nei cui confronti Rama Mobilità possa aver causato accidentalmente un danno.

Ciascuna Azienda risponde per i danni alla persona, ai bagagli e agli oggetti personali per cause ad essa direttamente imputabili; al contrario non è previsto per il bagaglio non riposto nelle apposite bauliere il risarcimento per furti, sottrazioni, smarrimenti o per danneggiamenti ad opera di altri.

Le polizze assicurative sono state stipulate tenendo conto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

Per richiedere il risarcimento del danno, in caso di sinistro, è necessario:

- avvisare l'autista immediatamente, fornendogli le proprie generalità, l'indirizzo, e la sommaria descrizione dei danni subiti, anche in caso di infortunio a bordo del bus;
- compilare, se possibile, in caso di scontro tra due veicoli, la denuncia a firma congiunta sul modulo CID (constatazione amichevole d'incidente);
- contattare l'Azienda con cui è avvenuto il sinistro per confermare e/o completare la denuncia di sinistro;
- inoltrare la richiesta danni :
  - a) alla propria compagnia di assicurazione (indennizzo diretto) in caso di danni al veicolo o lesioni alla persona di lieve entità
  - b) alla compagnia di assicurazione dell'azienda proprietaria del mezzo in tutti gli altri casi



Per ottenere il risarcimento dei danni subiti l'interessato dovrà prendere contatti diretti con l'Ispektorato Sinistri della compagnia di assicurazione competente.

Azienda - Ufficio Sinistri	Compagnia assicurazione
<b>Rama Spa</b> Tel 0564 475265 • Fax 0564 475241	Ina Assitalia Agenzia Generale di Grosseto – Via Tolmino 18 tel. 0564 22547
<b>TRA.IN Spa</b> - Tel 0577 204213	Italiana Assicurazioni Agenzia di Poggibonsi Largo Usilia, 16 - tel 0577 1700062
<b>ATM Spa</b> - Tel 0565 260140	Toro Assicurazioni Agenzia di Piombino, Via Lombroso 19 tel 0565 221123
<b>Giglio</b> Tel 0564 807620	ARCA Assicurazioni - Bologna Via Benedetto Marcello, 25/D - Tel. 051 6238179
<b>Viaggi Vacanze SnC di Renzo Caprini e C.</b> Tel 0564 870694	UGF Assicurazioni Divisione Unipol - Ag. di Grosseto Via de Barberi, 106/A - tel 0564 417297
<b>Autonoleggio Giallini Edoardo</b> Tel 0564 493196	Reale Mutua Assicurazioni - Ag. di Grosseto Via Monte Labro, 3/B - tel 0564 453789

## 6. Osservatorio Aziendale della Qualità

RAMA MOBILITÀ ha istituito l'Osservatorio Aziendale della Qualità per effettuare:

- il monitoraggio degli indicatori e l'elaborazione dei dati relativi alla qualità erogata, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- il monitoraggio della qualità percepita dai clienti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui al punto 2 (Customer Satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;
- raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economica gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione di piani di efficienza aziendali;
- la catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti pervenuti all'Azienda e trasmessi dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- la raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- la predisposizione di report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui ai punti 1 e 2 ai fini dell'aggiornamento della Carta dei Servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e la definizione della proposta degli standard e degli standard obiettivo per la successiva generazione della Carta;
- la trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico – gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.





Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto  
Telefono 0564.475111 - Fax 0564.456754  
urp@ramamobilita.it



**[www.ramamobilita.it](http://www.ramamobilita.it)**

*Un ringraziamento particolare a Mario Farinelli per il materiale fotografico.*





EuroClass

**Tiemme**  
TOSCANA *mobilità*

Sp.A.

