

REGOLAMENTO REGIONALE 03 gennaio 2005 n. 9 (9/R)

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

IL CONSIGLIO REGIONALE ha approvato
IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE

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

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

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

Vista la deliberazione del Consiglio regionale del 21 dicembre 2004 con la quale e` stato approvato il regolamento regionale di attuazione dell' articolo 23 della l.r. 42/1998 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche. Trasporto pubblico locale su gomma;

EMANA
il seguente Regolamento:

TITOLO I
Norme generali

ARTICOLO 1
(Oggetto e ambito di applicazione)

1. Il presente regolamento, in attuazione dell' articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche, disciplina l' esercizio del trasporto pubblico locale su gomma relativamente alle attivita` che interessano la tutela dell'utenza dei servizi programmati e autorizzati.

2. Ai fini del rispetto degli obblighi di cui agli articoli 3, 4, 5, 21 e 22 il soggetto esercente e` da intendersi il soggetto affidatario del lotto.

TITOLO II
Obblighi cui debbono attenersi i soggetti esercenti i servizi programmati

CAPO I
Disposizioni generali

ARTICOLO 2
(Marchio identificativo del sistema del trasporto regionale)

1. Il marchio identificativo del sistema del trasporto regionale e` costituito da un semicerchio che si sviluppa intorno allo stemma della Regione Toscana intersecato da una lancia, secondo le caratteristiche grafiche e cromatiche definite nel documento

tecnico allegato al presente regolamento sotto la lettera "A".

2. Il marchio di cui al comma 1, riprodotto a colori e con dimensione non inferiore a centimetri 20 di altezza, e' apposto esternamente ad ogni singolo mezzo di trasporto pubblico, sulle due fiancate, in modo consequenziale al logo del soggetto esercente.

ARTICOLO 3

(Carta aziendale dei servizi)

1. I soggetti esercenti i servizi di trasporto pubblico su gomma sono tenuti a:

- a) provvedere, entro il 31 marzo di ogni anno, all'adozione ed alla pubblicazione della carta aziendale dei servizi di trasporto svolti sul territorio regionale, e della relativa versione ridotta, nel rispetto dello schema tipo allegato al presente regolamento sotto la lettera "B";
- b) provvedere al tempestivo aggiornamento della carta aziendale e della versione ridotta in caso di modifica dei dati in esse contenuti, nel termine di trenta giorni dalla avvenuta variazione;
- c) inviare la carta dei servizi, la versione ridotta della stessa e gli eventuali aggiornamenti, alla Regione mediante raccomandata con avviso di ricevimento, nonche' alle province ed ai comuni nel cui ambito territoriale l'azienda effettua servizi di trasporto, alle associazioni degli utenti indicate dalla Giunta regionale ed al "Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, entro dieci giorni dalla data di scadenza dell'obbligo di pubblicazione;
- d) porre in visione per l'utenza, presso le sedi aziendali e le autostazioni presenziate, con decorrenza dal termine ultimo di pubblicazione, la carta dei servizi e le eventuali modifiche o integrazioni;
- e) garantire un'adeguata diffusione della versione ridotta presso le autostazioni e le principali biglietterie;
- f) pubblicare e rendere consultabile la carta dei servizi nel termine di cui alla lettera a) sul sito Internet aziendale. Nel caso la carta dei servizi non risulti consultabile, la violazione sussiste e viene contestata nei casi in cui le carenze siano accertate e verbalizzate tramite due successivi controlli effettuati ad una distanza non inferiore a tre giorni.

2. In caso di servizi affidati tramite procedura concorsuale ai sensi della l.r. 42/1998, la carta aziendale dei servizi e' redatta dal soggetto esercente con riferimento ad ogni singolo lotto.

ARTICOLO 4

(Servizio telefonico)

1. I soggetti esercenti, singolarmente o in modo coordinato fra loro, istituiscono un servizio informazioni telefonico attivo per almeno otto ore al giorno; il costo di chiamata a carico dell'utenza non puo' superare quello di una normale tariffa di rete preventivamente comunicata all'utenza al momento dell'attivazione della telefonata dal soggetto esercente. Il relativo numero e' esposto presso le autostazioni, capilinea e

fermate, nonché sulle pubblicazioni destinate all'utenza.

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

ARTICOLO 5 (Sito internet)

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

CAPO II Informazione a terra e a bordo

ARTICOLO 6 (Unità informative)

1. Ai sensi del presente regolamento costituiscono unità informative:

- a) le singole fermate;
- b) le autostazioni;
- c) i capilinea;
- d) le biglietterie principali, come individuate dal contratto di servizio;
- e) i singoli mezzi adibiti ai servizi di trasporto pubblico;
- f) il sito internet dedicato.

ARTICOLO 7 (Fermate)

1. Presso ciascuna fermata di una stessa linea sono esposti:

- a) il nome ed il logo del soggetto esercente oltre al codice della palina utilizzato per le comunicazioni dell'osservatorio regionale;
- b) i passaggi orari della linea alla fermata, aggiornati tempestivamente ad ogni variazione, corrispondenti agli orari allegati ai contratti di servizio, con il codice linea utilizzato per le comunicazioni dell'osservatorio regionale. Nelle fermate individuate con atto dalla Giunta regionale quali di interesse ai fini della rilevazione dei dati per l'osservatorio regionale dei trasporti, deve essere apposto il codice corsa;
- c) gli indicatori di percorso e delle principali fermate della linea, in forma grafica o descrittiva, corrispondenti alle linee indicate nei contratti di servizio;
- d) le interconnessioni con gli altri servizi di trasporto urbano ed extraurbano individuate mediante l'indicazione del logo o del nome degli altri gestori di servizi di trasporto pubblico;
- e) il marchio regionale dei trasporti, riprodotto nel rispetto del documento tecnico allegato al presente regolamento sotto la lettera "A";
- f) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza, riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera "C";
- g) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente;

- h) l'indicazione relativa all'ubicazione dei punti vendita dei titoli di viaggio o dei distributori automatici e della loro distanza dalla fermata, nonché l'indicazione, con l'eventuale maggiorazione del prezzo, della possibilità di acquistare i titoli di viaggio a bordo ai sensi della l.r. 42/1998, articolo 19 bis, comma 5;
- i) le eventuali indicazioni aggiuntive individuate dagli enti competenti;
- j) l'indicazione, per i servizi extraurbani, del diritto al rimborso nei casi di cui all'articolo 16, nonché le modalità di inoltro della relativa richiesta.

2. Presso tutte le fermate espressamente identificate quali provvisorie sono esposti il nome dell'azienda e il suo marchio identificativo, nonché le informazioni di cui al comma 1, lettere b), e), f).

3. Presso tutte le fermate non in uso, ma comunque identificabili quali appartenenti ad un'azienda, per l'esposizione del nome o del logo, deve essere apposta l'indicazione della condizione di fermata non in uso e dell'eventuale fermata sostitutiva.

4. Presso tutte le fermate di sola discesa sono esposte:
a) le informazioni di cui al comma 1, lettere a), c), e) ed f);
b) l'indicazione che la fermata è fruibile unicamente in sola discesa.

5. Per i servizi "a chiamata" valgono le disposizioni di cui al comma 1, lettere a), c), d) e), f), g) ed h).

6. Presso le fermate sprovviste di punti vendita di biglietti è esposta l'indicazione che alla fermata stessa gli utenti hanno la facoltà di acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione del prezzo.

ARTICOLO 8

(Autostazioni, capilinea e biglietterie principali)

1. Presso tutte le autostazioni, i capilinea e le biglietterie principali sono esposte:

- a) tutte le informazioni di cui all'articolo 7 comma 1;
- b) le indicazioni concernenti il sistema tariffario vigente e, per i servizi oggetto di applicazione di più scaglioni tariffari, l'indicazione del costo di ciascuna corsa di riferimento origine/destinazione;
- c) le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
- d) i grafici di rete relativi ai servizi urbani ed extraurbani, con l'indicazione delle interconnessioni con gli altri servizi di trasporto.

2. I soggetti esercenti assicurano l'effettiva apertura dei locali aziendali a cui l'utenza ha accesso e delle biglietterie principali secondo l'orario esposto.

ARTICOLO 9

(Informazione a bordo)

1. A bordo di ogni singolo mezzo sono esposti:

- a) cartelli indicatori di percorso intercambiabili relativi alla

- linea, con l'indicazione delle principali fermate;
- b) il sistema tariffario applicato;
 - c) le modalita' di convalida dei biglietti;
 - d) le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
 - e) il marchio regionale dei trasporti, riprodotto nel rispetto del documento tecnico allegato al presente regolamento sotto la lettera "A";
 - f) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza, riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera "C";
 - g) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente;
 - h) per i servizi extraurbani, l'indicazione del diritto al rimborso del biglietto nei casi di cui all'articolo 16 e le modalita' di inoltro della relativa richiesta.

2. A bordo di ogni mezzo e', inoltre, assicurata la divulgazione di tutte le iniziative, promosse dalle istituzioni o dalle stesse aziende, al fine di incoraggiare l'utilizzo del trasporto pubblico.

ARTICOLO 10

(Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente)

1. Nel caso in cui le informazioni di cui agli articoli 7, 8 e 9 risultassero mancanti per cause non imputabili al soggetto esercente, la violazione sussiste e viene contestata nei casi in cui le carenze siano accertate e non ripristinate entro tre giorni.

CAPO III

Strumenti di controllo del programma di esercizio

ARTICOLO 11

(Diario della regolarita' del servizio)

1. I soggetti esercenti adottano il diario della regolarita' del servizio, nel quale annotano giornalmente, gli scostamenti rispetto al programma di esercizio autorizzato con relative motivazioni, in relazione a ciascun lotto.

2. Il diario della regolarita' e' redatto secondo le indicazioni e le prescrizioni contenute nel documento allegato al presente regolamento sotto la lettera "D".

ARTICOLO 12

(Diario di bordo)

1. A bordo di ciascun mezzo e' conservato il diario di bordo, consistente in un registro da cui risulti lo svolgimento quotidiano del servizio con la segnalazione degli eventi che divergono dal programma di esercizio e che incidono sulle prestazioni rese all'utente.

2. I soggetti esercenti redigono e conservano il diario di bordo secondo le indicazioni e le prescrizioni contenute nel documento allegato al presente regolamento sotto la lettera "E".

CAPO IV

Condizioni igieniche e fruibilita' del servizio

ARTICOLO 13

(Igiene dei locali e dei mezzi)

1. I mezzi e i locali adibiti al servizio devono essere mantenuti in adeguate condizioni igieniche mediante interventi di pulizia ordinaria giornaliera.

2. La pulizia straordinaria dei mezzi deve essere effettuata con periodicità non superiore a quindici giorni; la data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta visibilmente sul mezzo. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia interna ed esterna degli autobus, la vuotatura dei posacenere, la sostituzione dei poggiatesta, la pulizia della cappelliera, la spazzatura ed il lavaggio del corridoio, dei vani fra sedile e sedile, del posto guida e dei gradini e la pulizia dei vetri interni.

3. La pulizia straordinaria dei locali aziendali ove accede l'utenza deve essere effettuata con periodicità non superiore a trenta giorni. La data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta nei locali.

ARTICOLO 14

(Vendita dei titoli di viaggio)

1. I biglietti sono posti in vendita secondo quanto stabilito contrattualmente e nel rispetto del sistema tariffario vigente.

2. La vendita a bordo dei titoli di viaggio è garantita, con l'eventuale maggiorazione del prezzo dei biglietti venduti a terra per i collegamenti richiesti, nel limite massimo di:
Euro 2,00 per i biglietti con un costo fino a Euro 3,00;
Euro 5,00 per i biglietti con un costo oltre a Euro 3,00.

3. Le emittitrici e le obliterate dei titoli di viaggio sono mantenute in condizioni di regolare funzionamento. La violazione sussiste e viene contestata nei casi in cui venga rilevato il mancato funzionamento. Nel caso che il mancato funzionamento sia imputabile ad atto vandalico la violazione sussiste e viene contestata qualora il ripristino non avvenga entro tre giorni dall'accertamento.

4. I soggetti esercenti garantiscono la vendita di tutte le tipologie dei titoli di viaggio presso i punti di rivendita utilizzati in relazione ai servizi fruibili dalle zone di rivendita.

ARTICOLO 15

(Manutenzione di impianti accessori)

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

ARTICOLO 16

(Rimborso del biglietto)

1. Nel caso di servizi extraurbani, i soggetti esercenti sono tenuti a rimborsare il biglietto agli utenti nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di trenta minuti di ritardo per cause ad essi imputabili.

ARTICOLO 17

(Modalità di conduzione dei mezzi)

1. La sosta dei mezzi deve essere effettuata alle fermate segnalate, consentendo la regolare salita e discesa, quando vi siano passeggeri a terra in attesa ed ogni qualvolta la fermata venga richiesta a bordo.

2. Gli autisti osservano modalità di guida idonee ad assicurare la buona qualità del servizio di trasporto. Devono effettuare gli spostamenti a portiere chiuse, aprirle solo a veicolo fermo, e chiuderle dopo aver controllato la regolare salita e discesa dei passeggeri.

ARTICOLO 18

(Rapporti con l'utenza)

1. Il personale dipendente è tenuto ad un comportamento cortese e rispettoso nei confronti dell'utenza, portare il cartellino identificativo ed indossare la divisa aziendale.

CAPO V

Strumenti di monitoraggio e controllo del servizio

ARTICOLO 19

(Gestione dei reclami inoltrati dall'utenza)

1. La Regione inoltra ai soggetti esercenti i reclami degli utenti del trasporto pubblico locale pervenuti al proprio numero verde.

2. I soggetti esercenti predispongono risposte esaurienti ai reclami pervenuti e provvedono all'invio delle stesse alla struttura regionale competente, nel termine di trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo, tramite lettera raccomandata A.R., fax o posta telematica.

ARTICOLO 20

(Modalità di esercizio delle funzioni di vigilanza)

1. Il personale incaricato all'esercizio delle funzioni di vigilanza, di cui all'articolo 24 l.r. 42/1998, dotato di apposita tessera di riconoscimento rilasciata dall'ente competente, ha facoltà di prendere visione dei documenti del soggetto esercente relativi ai servizi di trasporto pubblico locale, nonché di accedere alle vetture, alle officine, ai depositi, agli uffici ed alle sedi aziendali.

2. L'accertamento delle violazioni di cui all'articolo 23 della l.r. 42/1998 è effettuato sulla base delle indicazioni impartite dall'ente competente. Si applicano le disposizioni della legge regionale 28 dicembre 2000, n.81 (Disposizioni in materia di sanzioni amministrative) e, per quanto non direttamente stabilito dal presente regolamento, dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al sistema penale).

3. I soggetti esercenti sono tenuti a comunicare alla Regione le generalità del legale rappresentante dell'azienda, del direttore d'esercizio o di eventuale altro soggetto responsabile, nonché ogni relativa variazione, ai fini della notifica degli atti del procedimento di applicazione delle sanzioni amministrative.

ARTICOLO 21

(Dati di soddisfazione dell'utenza)

1. I soggetti esercenti effettuano ed inviano alla Regione, almeno una volta all'anno, il monitoraggio della qualità percepita dai clienti, relativamente ai seguenti fattori di qualità:

- a) sicurezza;
- b) regolarità del servizio;
- c) pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei locali aziendali;
- d) comfort del viaggio a bordo e nelle stazioni;
- e) servizi per disabili;
- f) informazione alla clientela;
- g) aspetti relazionali e di comunicazione;
- h) livello di servizio commerciale e nel front office;
- i) integrazione modale;
- j) attenzione all'ambiente;
- k) servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni.

2. Il dirigente regionale responsabile in materia di trasporto pubblico locale definisce con proprio atto i criteri tecnico-metodologici di conduzione dell'indagine, individuati distintamente per le tipologie di trasporto urbano ed extraurbano. Fino all'adozione di tale atto i soggetti esercenti effettuano il monitoraggio attenendosi esclusivamente a quanto previsto dal comma 1.

ARTICOLO 22

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

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

TITOLO III

Obblighi dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico autorizzati

CAPO I

Servizi autorizzati

ARTICOLO 23

(Igiene dei locali e dei mezzi)

1. I mezzi e i locali adibiti al servizio devono essere mantenuti in adeguate condizioni igieniche mediante interventi di pulizia ordinaria giornaliera.

2. La pulizia straordinaria dei mezzi deve essere effettuata con periodicità non superiore a quindici giorni; la data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta visibilmente sul mezzo. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia interna ed esterna degli autobus, la vuotatura dei posacenere, la sostituzione dei poggiatesta, la pulizia della cappelliera, la spazzatura ed il lavaggio del corridoio e dei vani fra sedile e sedile, posto guida, gradini e pulizia vetri interni.

3. La pulizia straordinaria dei locali aziendali ove accede l'utenza deve essere effettuata con periodicità non superiore a trenta giorni. La data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta nei locali.

ARTICOLO 24

(Rispetto del programma di esercizio)

1. I soggetti esercenti sono tenuti a rispettare il programma di esercizio assentito con l'atto di autorizzazione dell'ente competente.

2. Il programma di esercizio assentito che preveda l'espletamento di un servizio assimilabile ad una linea ordinaria di trasporto pubblico locale, con individuazione di paline, orari e percorsi prestabiliti, si ritiene non rispettato qualora:

- a) il passaggio alla palina sia effettuato in anticipo rispetto all'orario vigente;
- b) il passaggio alla palina sia effettuato con un ritardo superiore a sessanta minuti rispetto all'orario vigente, per cause imputabili al soggetto esercente;
- c) la corsa sia soppressa per cause imputabili al soggetto esercente.

ARTICOLO 25

(Rimborso del biglietto)

1. Nel caso di servizi extraurbani, le imprese esercenti sono tenute al rimborso del biglietto agli utenti nel caso in cui la corsa venga effettuata con oltre trenta minuti di ritardo rispetto all'orario vigente per cause ad esse imputabili.

ARTICOLO 26

(Informazioni a terra)

1. Presso tutte le fermate, autostazioni e capilinea sono esposte:

- a) il nome ed il logo del soggetto esercente oltre al codice della palina utilizzato per le comunicazioni dell'osservatorio regionale;
- b) i passaggi orari della linea alla fermata, aggiornati ad ogni variazione;
- c) gli indicatori di percorso delle principali fermate, autostazioni e capilinea della linea, in forma grafica o descrittiva;
- d) le interconnessioni con gli altri servizi di trasporto urbano ed extraurbano individuate mediante l'indicazione del logo o del nome degli altri gestori di servizi di trasporto pubblico;
- e) il marchio regionale dei trasporti, riprodotto nel rispetto del documento tecnico allegato al presente regolamento sotto la lettera "A";
- f) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera "C";
- g) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente;
- h) le modalità di acquisto dei titoli di viaggio;
- i) le eventuali indicazioni aggiuntive individuate dagli enti competenti.

2. Presso tutte le fermate espressamente identificate come provvisorie sono esposte le informazioni di cui al comma 1, lettere a), b), d), e), f), g) e h).

3. Presso tutte le fermate non in uso, comunque identificabili quali appartenenti ad un'azienda per l'esposizione del nome e del logo, è apposta l'indicazione della condizione di fermata non in uso e l'eventuale fermata sostitutiva.

4. Presso tutte le fermate di sola discesa sono esposte:
a) le informazioni di cui al comma 1, lettere a), c) e) ed f);
b) l'indicazione che la fermata è fruibile unicamente in sola discesa.

ARTICOLO 27

(Informazioni a bordo)

1. A bordo di ogni singolo mezzo sono esposti:
a) le indicazioni concernenti il sistema tariffario applicato;
b) il marchio regionale dei trasporti, riprodotto nel rispetto del documento tecnico allegato al presente regolamento sotto la lettera "A";
c) il numero verde regionale per i reclami dell'utenza, riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera "C";
d) il numero del servizio informazioni del soggetto esercente.

ARTICOLO 28

(Informazioni rimosse per cause non imputabili al soggetto esercente)

1. Nel caso in cui le informazioni di cui agli articoli 26 e 27 risultassero mancanti per cause non imputabili al soggetto esercente, la violazione sussiste e viene contestata nei casi in cui le carenze siano accertate e verbalizzate tramite due successivi controlli effettuati ad una distanza non inferiore a sette giorni.

CAPO II

Servizi autorizzati con finalità turistiche

ARTICOLO 29

(Rispetto del programma di esercizio)

1. I soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico autorizzati con finalità turistiche rispettano il programma di esercizio approvato, garantendo l'effettuazione del servizio nella percentuale minima determinata dall'Ente competente.

ARTICOLO 30

(Informazioni a bordo)

1. A bordo di ogni mezzo deve essere esposto il numero verde regionale per i reclami dell'utenza riprodotto nel rispetto del documento allegato al presente regolamento sotto la lettera "C".