

**CLUB**

# Carta dei Servizi 2026



REGIONE  
TOSCANA



PROVINCIA DI  
MASSA-CARRARA

# Indice

1. Presentazione dell'Azienda
  - 1.1 Profilo societario
  - 1.2 Missione e valori
  - 1.3 Ambito territoriale servito
  
2. Riferimenti normativi
  - 2.1 Quadro normativo
  - 2.2 Principi della Carta dei Servizi
  
3. Principi Fondamentali del servizio
  - 3.1 Eguaglianza e imparzialità
  - 3.2 Continuità del servizio
  - 3.3 Partecipazione dell'utenza
  - 3.4 Efficienza ed efficacia
  - 3.5 Cortesia e trasparenza
  - 3.6 Tutela dell'ambiente
  
4. Descrizione del servizio
  - 4.1 Copertura territoriale, orari e frequenze
  - 4.2 Integrazione modale
  
5. Informazioni all'Utenza
  - 5.1 Canali informativi
  - 5.2 Bigliettazione e tariffe
  
6. Standard di Qualità del Servizio e obiettivi di miglioramento
  - 6.1 Affidabilità e puntualità
  - 6.2 Sicurezza
  
  - 6.3 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
  - 6.4 Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
  - 6.5 Servizi per disabili
  - 6.6 Informazioni alla clientela
  - 6.7 Aspetti relazionali e di comunicazione
  - 6.8 Livello di servizio commerciale
  - 6.9 Integrazione modale
  - 6.10 Attenzione all'ambiente

7. Diritti e Doveri degli Utenti
  - 7.1 Diritti del passeggero
  - 7.2 Norme di comportamento a bordo
  - 7.3 Titoli di viaggio e validazione
  
8. Condizioni di viaggio
  - 8.1 Trasporto bambini e passeggeri
  - 8.2 Trasporto animali
  - 8.3 Trasporto bagagli e bici
  - 8.4 Oggetti smarriti
  
9. Reclami, segnalazioni e suggerimenti
  - 9.1 Modalità di presentazione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti
  - 9.2 Contatti Regione Toscana
  - 9.3 Contatti Provincia di Massa-Carrara
  
10. Accessibilità e inclusione
  - 10.1 Informazioni e contatti per persone a mobilità ridotta (PMR)
  
11. Sicurezza del servizio e tutela ambientale
  
12. Partecipazione degli stakeholder
  - 12.1 Gli Utenti/passeggeri
  - 12.2 La Regione Toscana e la Provincia di Massa-Carrara
  - 12.3 I dipendenti e i collaboratori
  - 12.4 L'Associazione dei consumatori
  - 12.5 Le Istituzioni scolastiche
  - 12.6 I fornitori e i partner
  - 12.7 Gli enti di controllo e sicurezza
  
13. Certificazioni
  
14. Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi

# 1. Presentazione dell'azienda

## 1.1 Profilo societario

C.LU.B acronimo di Consorzio Lucchese Bus, è una società consortile per azioni nata nel 1999 per svolgere servizi di Trasporto Pubblico Locale, servizio di trasporto scolastico, servizio di noleggio con conducente e altri servizi comunque inerenti alla mobilità delle persone.

Ha un capitale sociale interamente versato le cui quote sono possedute per il 100% dai Soci del Consorzio che sono anche gli esecutori dei servizi erogati.

La composizione Societaria è la seguente:

- Autonoleggio Delle Bidia s.a.s. con il 4,11% delle quote;
- Autonoleggio Minciotti s.r.l. con l'11,87% delle quote;
- DBL s.r.l. con il 5,84% delle quote;
- Marlia Express s.r.l. con il 5,94% delle quote;
- Autoservizi Biagiotti s.r.l. con il 11,67% delle quote;
- F.Ili Verona di Verona Riccardo & C. s.n.c. con l'11,67% delle quote;
- Guidi Guido s.r.l. con l'11,67% delle quote;
- Montecarlo Tours di Malagoli Emiliano & C. s.n.c. con il 15% delle quote;
- B&B Service Soc. Cooperativa con il 5% delle quote;
- CAP Move s.r.l. con il 17,15% delle quote.

Attualmente i servizi di trasporto pubblico extraurbano del Lotto Debole della Provincia di Massa-Carrara sono svolti dai seguenti soci esecutori:

- Autonoleggio Minciotti s.r.l.
- Marlia Express s.r.l.
- B&B Service Soc. Cooperativa

## 1.2 Missione e valori

CLUB svolge servizi di trasporto su gomma da oltre 25 anni, in conformità ai contratti di servizio e alle normative vigenti.

La missione di C.LU.B S.C.P.A. è garantire un servizio di trasporto pubblico locale affidabile, sicuro e accessibile, contribuendo alla mobilità sostenibile e alla coesione territoriale della Provincia di Massa-Carrara.

La Società opera con l'obiettivo di assicurare il diritto alla mobilità a tutti i cittadini, con particolare attenzione alle aree a domanda debole e ai contesti territoriali periferici, favorendo l'integrazione sociale, economica e ambientale del territorio.

Il servizio, grazie alla stretta collaborazione con la Provincia di Massa-Carrara è progettato e costantemente migliorato tenendo conto delle esigenze di cittadini, pendolari e studenti, garantendo ascolto e partecipazione.

In questo contesto il servizio svolge anche una funzione sociale fondamentale, assicurando il diritto alla mobilità soprattutto nelle aree a minore densità abitativa e favorendo l'accesso ai servizi scolastici, sanitari e lavorativi.

### 1.3 Ambito territoriale servito

Il servizio di trasporto pubblico locale svolto da C.LU.B S.C.P.A. interessa il territorio della Provincia di Massa-Carrara, con particolare riferimento alle aree a domanda debole individuate dalla pianificazione regionale e dal contratto di servizio.

L'ambito territoriale comprende prevalentemente i comuni della Lunigiana e le aree interne e montane caratterizzate da bassa densità abitativa.

In particolare, con riferimento al Trasporto Pubblico Locale, l'Azienda eroga per la Provincia di Massa-Carrara servizi extraurbani del Lotto Debole di collegamento tra i centri urbani principali e le aree collinari e montane, garantendo la mobilità essenziale a studenti, lavoratori, anziani e utenti con ridotta capacità di spostamento, assicurando l'integrazione anche con altri sistemi di trasporto.

Il servizio è organizzato attraverso una rete di linee e fermate distribuite sul territorio provinciale, con corse programmate secondo il calendario scolastico, lavorativo e le esigenze di mobilità della popolazione residente. L'offerta è definita sulla base del programma di esercizio previsto dal contratto di servizio e può essere oggetto di aggiornamenti e adeguamenti in relazione alle esigenze del territorio e alle indicazioni dell'Ente affidante.

Il servizio garantisce il collegamento tra i centri minori e i principali poli di attrazione (servizi sanitari, scolastici, amministrativi e nodi di interscambio), favorendo l'accessibilità al territorio e l'integrazione con la rete regionale del trasporto pubblico.

Le linee esercite si sviluppano in ambito prevalentemente extraurbano e sono finalizzate a:

- assicurare la mobilità di base della popolazione residente
- garantire i collegamenti scolastici
- connettere le aree periferiche con i principali centri urbani e infrastrutturali

L'organizzazione del servizio tiene conto delle specificità territoriali (morfologia montana, dispersione insediativa, bassa domanda), prevedendo soluzioni flessibili e modulate sulle esigenze locali.

## 2. Riferimenti normativi

### 2.1 Quadro normativo

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità a:

- Direttiva PCM 27/01/1994 (principi dei servizi pubblici)
- D.Lgs. 286/1999 (qualità dei servizi pubblici)
- Normativa regionale della Toscana in materia di TPL
- Contratto di servizio stipulato con la Provincia di Massa-Carrara

La Carta costituisce uno strumento di trasparenza e tutela dell'utenza.

### 2.2 Principi della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi definisce gli impegni di qualità, le modalità di erogazione e i diritti e doveri degli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) extraurbano – Lotto Debole – svolto in regime di concessione nella Provincia di Massa-Carrara.

La Carta è redatta in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente in materia di servizi pubblici locali e costituisce uno strumento di trasparenza e partecipazione.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- **Informare gli utenti**  
Fornire informazioni chiare, complete e aggiornate sui servizi di trasporto offerti, sulle modalità di accesso, sugli orari, sulle tariffe e sulle condizioni di utilizzo del servizio.
- **Definire gli standard di qualità del servizio**  
Rendere espliciti gli impegni dell'Azienda in termini di qualità, regolarità, affidabilità, sicurezza e comfort del servizio erogato.
- **Tutela dei diritti degli utenti**  
Garantire il rispetto dei diritti dei cittadini-utenti, assicurando parità di trattamento, accessibilità al servizio e adeguata attenzione alle fasce deboli e alle persone con disabilità.
- **Promuovere la trasparenza**  
Assicurare la massima trasparenza nei rapporti con l'utenza, rendendo conoscibili le regole del servizio, gli obblighi dell'Azienda e i diritti e doveri degli utenti.
- **Favorire la partecipazione e il dialogo con l'utenza**  
Stimolare il coinvolgimento degli utenti attraverso strumenti di ascolto, segnalazione e reclamo, al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio.
- **Miglioramento continuo del servizio**  
Utilizzare la Carta come strumento di monitoraggio e valutazione delle prestazioni, orientando l'organizzazione verso il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.
- **Rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini**  
Costituire un "patto" tra l'Azienda e gli utenti, basato su impegni chiari, verificabili e condivisi.
- **Conformità normativa**  
Garantire il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di servizi pubblici locali e di trasporto pubblico.

### 3. Principi fondamentali del servizio

Il servizio è erogato secondo i seguenti principi:

#### 3.1 Eguaglianza e imparzialità

La società eroga il servizio di trasporto pubblico locale nel rispetto del principio di uguaglianza, garantendo a tutti i cittadini pari condizioni di accesso e fruizione del servizio.

Non è ammessa alcuna forma di discriminazione basata su genere, etnia, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali.

L'organizzazione del servizio è orientata a garantire la massima inclusività possibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con ridotta mobilità o con difficoltà di accesso ai servizi di trasporto, affinché tutti gli utenti possano usufruire del TPL in condizioni di equità e imparzialità.

#### 3.2 Continuità del servizio

La società si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di trasporto pubblico nel rispetto del programma di esercizio definito.

Le corse vengono effettuate secondo gli orari stabiliti e resi noti all'utenza attraverso le paline di fermata, il sito internet aziendale e gli altri canali informativi disponibili.

Eventuali interruzioni o variazioni del servizio, dovute a cause tecniche, organizzative o a eventi straordinari, vengono gestite con l'obiettivo di ridurre al minimo i disagi per gli utenti e comunicate tempestivamente attraverso i canali informativi aziendali.

### 3.3 Partecipazione dell'utenza

La società riconosce il valore della partecipazione degli utenti quale strumento fondamentale per il miglioramento del servizio.

Per questo promuove il dialogo con la clientela attraverso canali dedicati alla raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami. Le osservazioni degli utenti vengono attentamente valutate e gestite in tempi rapidi, nel rispetto delle procedure aziendali, con l'obiettivo di individuare eventuali criticità e migliorare progressivamente l'organizzazione del servizio e la qualità dell'offerta di trasporto.

### 3.4 Efficienza ed efficacia

L'organizzazione del servizio è improntata ai principi di efficienza ed efficacia, attraverso un utilizzo responsabile delle risorse disponibili e una costante attenzione al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

La società opera nel rispetto degli standard qualitativi e operativi previsti dal contratto di servizio e dalla normativa di settore, monitorando costantemente le prestazioni erogate e promuovendo azioni di miglioramento continuo finalizzate a rendere il servizio sempre più affidabile, funzionale e rispondente alle esigenze del territorio.

### 3.5 Cortesia e trasparenza

Il personale della società è tenuto ad adottare comportamenti improntati alla professionalità, alla disponibilità e al rispetto nei confronti dell'utenza.

La cortesia nei rapporti con i passeggeri rappresenta un elemento fondamentale della qualità del servizio.

Allo stesso tempo, la società garantisce trasparenza nelle informazioni relative al servizio, assicurando agli utenti una comunicazione chiara e facilmente accessibile riguardo a orari, percorsi, tariffe, eventuali variazioni del servizio e modalità di contatto con l'azienda.

#### 3.6.1 Tutela dell'ambiente

Nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale la società presta particolare attenzione alla tutela dell'ambiente e alla riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività.

A tal fine promuove politiche orientate all'efficienza energetica, al rinnovo progressivo della flotta con mezzi a minore impatto ambientale e all'adozione di pratiche gestionali sostenibili.

Il trasporto pubblico rappresenta infatti uno strumento fondamentale per favorire una mobilità più sostenibile, contribuendo alla riduzione del traffico privato, delle emissioni inquinanti e del consumo di risorse.

## 4. Descrizione del servizio

### 4.1 Copertura territoriale, orari e frequenze

Il servizio svolto riguarda il trasporto pubblico locale extraurbano nei comuni della Lunigiana e aree limitrofe, caratterizzati da bassa densità abitativa e domanda diffusa.

Gli orari e i percorsi sono pubblicati sul sito aziendale [www.clublucca.it](http://www.clublucca.it) e alle paline di fermata dislocate sul territorio.

Le frequenze sono adeguate alla domanda e possono subire variazioni tra periodo scolastico, vacanziero (non scolastico) ed estivo.

Eventuali variazioni temporanee sono comunicate tempestivamente sul sito aziendale e presso le paline interessate.

Le fermate sono individuate da apposite paline identificative che riportano le principali informazioni utili all'utenza, tra cui il numero o il nome della linea e gli orari di passaggio. Gli utenti sono invitati a segnalare chiaramente al conducente l'intenzione di salire a bordo e a prenotare la fermata in anticipo mediante l'apposito pulsante presente sui mezzi.

Gli orari indicati rappresentano l'orario programmato di passaggio alle fermate e possono essere soggetti a variazioni dovute alle condizioni del traffico, a eventi imprevisti o a cause di forza maggiore. La società si impegna comunque a garantire la massima regolarità del servizio nel rispetto del programma di esercizio.

La nostra società opera in costante e stretto coordinamento con la Provincia di Massa-Carrara con l'obiettivo di garantire ai cittadini un servizio di trasporto pubblico il più possibile rispondente alle esigenze del territorio. Tale collaborazione consente di monitorare in modo continuo l'andamento del servizio e di individuare eventuali criticità o margini di miglioramento.

In quest'ottica, la programmazione degli orari e delle percorrenze non è considerata un elemento statico, ma viene periodicamente verificata e, quando necessario, adeguata al fine di rispondere alle reali necessità dell'utenza. Le modifiche al servizio vengono infatti valutate anche alla luce delle segnalazioni, delle osservazioni e dei suggerimenti provenienti direttamente dagli utenti, che rappresentano una fonte preziosa di informazioni sull'effettiva fruizione del servizio.

Questo approccio partecipativo e orientato all'ascolto consente di migliorare progressivamente l'offerta di trasporto, rendendola più efficiente, accessibile e coerente con le aspettative della cittadinanza, nel rispetto degli indirizzi e delle linee di programmazione definiti dall'amministrazione provinciale.

## **4.2 Integrazione modale**

C.LU.B S.C.P.A. promuove l'integrazione modale quale elemento fondamentale per garantire un sistema di mobilità efficiente e sostenibile.

Il servizio di trasporto pubblico locale è organizzato in modo da favorire l'interconnessione con le principali modalità di trasporto presenti sul territorio, in particolare con il trasporto ferroviario e con le reti TPL regionali gestite da Autolinee Toscane.

Le linee esercite da C.LU.B sono strutturate per garantire il collegamento con i principali nodi di interscambio (quali stazioni ferroviarie e poli di servizio), agevolando la continuità degli spostamenti e riducendo i tempi di attesa. La Società si impegna a coordinare, per quanto di competenza, gli orari e le coincidenze, favorendo l'utilizzo combinato dei diversi mezzi di trasporto e contribuendo alla riduzione dell'uso del mezzo privato.

In tale ottica, C.LU.B sostiene lo sviluppo di un sistema integrato di mobilità, orientato all'accessibilità del territorio, alla sostenibilità ambientale e al miglioramento complessivo dell'esperienza di viaggio dell'utenza.

## 5. Informazioni all'utenza

La Società garantisce agli utenti un sistema di informazione chiaro, accessibile e aggiornato, al fine di consentire una corretta fruizione del servizio di trasporto pubblico.

Le informazioni riguardano in particolare:

- orari e percorsi delle linee;
- fermate e principali punti di interscambio;
- modalità di utilizzo e acquisto dei titoli di viaggio;
- eventuali modifiche programmate o straordinarie del servizio;
- condizioni di utilizzo del servizio e regolamento di viaggio.

### 5.1 Canali informativi

Le informazioni sono rese disponibili attraverso i principali canali informativi della Società, quali:

- sito web istituzionale [www.clublucca.it](http://www.clublucca.it);
- materiale informativo disponibile sui veicoli e presso le fermate o capolinea;
- comunicazioni diffuse in caso di variazioni del servizio.

La Società si impegna a garantire la tempestività e l'aggiornamento delle informazioni, in particolare in caso di modifiche alla programmazione del servizio o di situazioni di disservizio e rimane a disposizione degli utenti per agevolare il loro utilizzo del trasporto pubblico e fornire chiarimenti relativi al servizio.

### 5.2 Bigliettazione e tariffe

I titoli di viaggio sono i documenti (biglietti, abbonamenti, tessere) che consentono di usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale erogati dalla nostra Società.

I titoli di viaggio variano in base alla durata, alla frequenza di utilizzo e all'area geografica di validità e devono essere validi e regolarmente convalidati prima dell'inizio della corsa o immediatamente dopo la salita a bordo, ove previsto. Il passeggero è tenuto a conservare il titolo di viaggio per tutta la durata del tragitto e a esibirlo su richiesta del personale di controllo.

I titoli di viaggio utilizzati sul servizio sono quelli previsti dal sistema tariffario regionale adottato da Autolinee Toscane e sono validi anche sulle linee gestite dalla nostra Società nell'ambito del servizio di Trasporto Pubblico Locale. Le tariffe e le tipologie di titoli di viaggio sono stabilite secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli indirizzi dell'ente competente.

Per maggiori informazioni vi invitiamo a consultare il nostro sito internet [www.clublucca.it](http://www.clublucca.it) alla sezione [Servizi TPL/Provincia di Massa/Sistema tariffario](#) o direttamente dal sito internet di Autolinee Toscane all'indirizzo [www.at-bus.it](http://www.at-bus.it) alla sezione [Tariffe](#).

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le biglietterie ufficiali di AT di Massa, in Via della Stazione, 201 o di Carrara presso ATPOINT di Piazza Matteotti.

Sono presenti inoltre sul territorio della Provincia di Massa-Carrara rivendite autorizzate ed emettitrici automatiche consultabili dal nostro sito internet [www.clublucca.it](http://www.clublucca.it) alla sezione [Servizi TPL/Provincia di Massa/Rivendite oppure direttamente dal sito internet](#) di Autolinee Toscane [www.at-bus.it](http://www.at-bus.it) alla sezione [Punti vendita/Massa-Carrara](#).

Eventuali aggiornamenti del sistema tariffario, delle modalità di acquisto o delle tipologie di titoli di viaggio vengono comunicati attraverso i canali informativi aziendali e i siti internet di riferimento.

## 6. Standard di qualità e obiettivi di miglioramento

La Società definisce e monitora specifici standard di qualità del servizio, al fine di garantire agli utenti livelli adeguati di affidabilità, sicurezza, comfort e accessibilità.

Gli standard, in coerenza con standard di settore (UNI EN 13816), sono misurati attraverso indicatori oggettivi e verificabili, periodicamente rilevati e monitorati dalla Società. I risultati delle rilevazioni sono utilizzati per migliorare continuamente il servizio e possono essere resi disponibili agli utenti attraverso i canali informativi aziendali.

Poiché il servizio di trasporto pubblico gestito dalla Società ha avuto avvio in data 07/01/2026, non risultano disponibili dati relativi all'anno precedente utili al confronto storico degli indicatori di qualità.

Nelle tabelle riportate di seguito sono pertanto indicati gli standard di riferimento al momento dell'avvio del servizio (07/01/2026), definito sulla base delle condizioni operative iniziali e degli impegni assunti dalla Società.

I dati relativi al monitoraggio effettivo degli indicatori saranno progressivamente rilevati nel corso dell'anno e costituiranno la base di confronto per le successive edizioni della Carta dei Servizi.

### 6.1 Affidabilità e puntualità

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Affidabilità	Nr. mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9	4	6
	Km svolti / km programmati (dato espresso in %)	ND	99%
Puntualità	Ritardi tra 5 e 15 minuti	ND	0,9%
	Tra 16 e 30 minuti	ND	0,05%
	Oltre 30 minuti	ND	0,01%

Modalità della rilevazione: base dati aziendale  
ND – dato non disponibile

### 6.2 Sicurezza

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Incidentalità	Nr. sinistri / km di servizio effettuati (dato espresso in %)	ND	0,1%
Vetustà dei mezzi (nr. veicoli per classe di età)	Oltre 15 anni	0%	0%
	Tra 10 e 15 anni	0%	0%
	Tra 5 e 10 anni	0%	0%
	Tra 0 e 4 anni	100%	100%

Modalità della rilevazione: base dati aziendale  
ND – dato non disponibile

### 6.3 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Pulizia ordinaria	Frequenza in giorni	giornaliera	giornaliera
Pulizia ordinaria	Frequenza in giorni	15 gg	15 gg
Modalità della rilevazione: base dati aziendale			

### 6.4 Comfort del viaggio a bordo e sul percorso

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Climatizzazione	Nr. bus totalmente climatizzati / nr. tot. bus	100%	100%
Corse sature e/o corse affollate	Nr. corse extraurbane sature / tot corse extraurbane	ND	0%
Modalità della rilevazione: base dati aziendale ND – dato non disponibile			

### 6.5 Servizi per disabili

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Nr. bus attrezzati	nr. bus con pedana / tot. bus	54%	100%
	Nr. bus con ausilio non vedenti/ tot. bus	5,40%	5,40%
Modalità della rilevazione: base dati aziendale			

### 6.6 Informazioni alla clientela

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Sito internet	Riferimento	www.clublucca.it	www.clublucca.it
Servizio telefonico	Riferimento	0583517602 int.5	0583517602 int.5
Servizio telefonico	Orario e copertura	da LUN a GIO 8:30/17:30 il VEN 8:30/16:30	da LUN a GIO 8:30/17:30 il VEN 8:30/16:30
Modalità della rilevazione: base dati aziendale			

### 6.7 Aspetti relazionali e di comunicazione

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Correttezza e cortesia	Nr. reclami su comportamento del personale / totale reclami	ND	0,1%
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino / tot. Personale (dato espresso in %)	100%	100%
Modalità della rilevazione: base dati aziendale ND – dato non disponibile			

## 6.8 Livello di servizio commerciale

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Tempi di attesa risposta a reclami	Tempo massimo di risposta a reclami	ND	7 gg
Punti vendita	Nr. punti vendita	Vedi punti vendita Autolinee Toscane	Vedi punti vendita Autolinee Toscane
Modalità della rilevazione: base dati aziendale ND – dato non disponibile			

## 6.9 Integrazione modale

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Coincidenze	n. corse con obbligo di rispetto coincidenza / totale corse con coincidenza	ND	100%
Modalità della rilevazione: base dati aziendale ND – dato non disponibile			

## 6.10 Attenzione all'ambiente

Standard al 07.01.2026 e Obiettivi per il 2026			
Indicatori	Unità di misura	Valore	Obiettivo
Veicoli a basso impatto ambientale	Nr. veicoli elettrici / totale veicoli	0%	0%
	Nr. veicoli a metano / totale veicoli	0%	0%
	Nr. veicoli con normativa emissione Euro 6	100%	100%
	Nr. veicoli con normativa emissione Euro 5	0%	0%
Modalità della rilevazione: base dati aziendale			

# 7. Diritti e doveri degli utenti

## 7.1 Diritti del passeggero

CLUB S.C.P.A., nell'ambito del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) del lotto debole nella Provincia di Massa-Carrara, riconosce e tutela i diritti dei passeggeri, garantendo un servizio improntato a criteri di sicurezza, regolarità, continuità e qualità.

Gli utenti hanno diritto a viaggiare in condizioni di sicurezza e comfort, a ricevere informazioni chiare e tempestive su orari, percorsi e eventuali variazioni del servizio, nonché a un trattamento rispettoso e non discriminatorio.

È inoltre garantito il diritto all'accesso ai servizi per le persone con mobilità ridotta, nei limiti delle infrastrutture disponibili.

In caso di disservizi, ritardi o interruzioni, i passeggeri hanno diritto a presentare reclami e segnalazioni, che saranno gestiti con trasparenza e nei tempi previsti dalla normativa vigente, nonché a ottenere eventuali rimborsi o indennizzi secondo quanto stabilito dalle disposizioni applicabili.

## 7.2 Norme di comportamento a bordo

Gli utenti sono tenuti a utilizzare il servizio di trasporto pubblico con comportamenti improntati al rispetto, alla correttezza e alla civile convivenza, contribuendo alla tutela dei beni aziendali e al benessere degli altri passeggeri.

In particolare, gli utenti devono:

- rispettare i veicoli e le dotazioni di bordo, evitando danneggiamenti, manomissioni o utilizzi impropri delle attrezzature;
- mantenere comportamenti che non arrechino disturbo o disagio agli altri passeggeri;
- rispettare il personale aziendale, attenendosi alle indicazioni fornite nell'esercizio delle proprie funzioni;
- evitare comportamenti che possano compromettere la sicurezza, il decoro e la regolarità del servizio.

Eventuali comportamenti che causino danni ai veicoli, alle attrezzature o alle infrastrutture del servizio potranno comportare l'obbligo di risarcimento, oltre all'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Gli utenti del servizio sono tenuti a rispettare le condizioni di viaggio aziendale e a mantenere comportamenti corretti e rispettosi anche nei confronti degli altri passeggeri e del personale.

Durante l'utilizzo del servizio, gli utenti devono attenersi alle indicazioni fornite dal personale aziendale, incaricato di garantire la sicurezza, la regolarità del servizio e il rispetto delle norme vigenti.

In particolare gli utenti sono tenuti a:

- osservare le disposizioni contenute nelle condizioni di viaggio;
- seguire le istruzioni del personale di bordo e degli addetti al controllo, anche in situazioni di emergenza o di gestione del servizio;
- mantenere comportamenti che non compromettano la sicurezza, la tranquillità e il comfort degli altri passeggeri;
- rispettare le norme relative all'utilizzo dei mezzi, delle fermate e delle infrastrutture del servizio.

Il mancato rispetto del regolamento di viaggio o delle indicazioni del personale può comportare l'allontanamento dal mezzo, nonché l'applicazione delle eventuali sanzioni previste dalla normativa vigente.

## 7.3 Titoli di viaggio e validazione

Gli utenti del servizio di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido prima di accedere ai mezzi o alle aree di accesso al servizio.

Il titolo di viaggio deve essere conservato per tutta la durata del viaggio ed esibito su richiesta del personale aziendale incaricato del controllo.

I titoli di viaggio che richiedono validazione devono essere obbligatoriamente convalidati all'inizio del viaggio, utilizzando le apposite apparecchiature presenti sui mezzi. La mancata validazione del titolo di viaggio equivale alla mancanza dello stesso.

Gli utenti sono inoltre tenuti a:

- utilizzare titoli di viaggio conformi alla propria categoria tariffaria (intero, ridotto, agevolato, ecc.);
- verificare la corretta validazione del titolo di viaggio;
- non cedere o utilizzare titoli nominativi intestati ad altre persone;
- collaborare con il personale addetto ai controlli.

Il mancato possesso o la non corretta validazione del titolo di viaggio comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente e dal regolamento aziendale.

## 8. Condizioni di viaggio

### 8.1 Trasporto bambini e passeggini

I bambini di altezza inferiore a 1 metro possono viaggiare gratuitamente a bordo del bus se tenuti in braccio da un adulto e senza occupare un posto a sedere.

Qualora il bambino occupi un posto, è tenuto al pagamento della tariffa prevista per la tratta.

Nel caso di due bambini accompagnati da un adulto, uno può viaggiare gratuitamente se tenuto in braccio, mentre per l'altro è richiesto il pagamento del titolo di viaggio corrispondente.

I passeggini sono ammessi a bordo dei veicoli adibiti al trasporto pubblico locale, a condizione che siano chiusi e collocati in modo da non arrecare intralcio o pericolo agli altri passeggeri.

I passeggini aperti sono ammessi esclusivamente se utilizzati per il trasporto del bambino e solo nel caso in cui il veicolo disponga di spazi adeguati, quali quelli riservati alle persone con disabilità, purché non già occupati. In tali situazioni, il passeggino deve essere posizionato in modo stabile e con i sistemi di frenatura inseriti.

### 8.2 Trasporto animali

È consentito il trasporto gratuito di un animale d'affezione per ciascun passeggero, a condizione che non occupi posti a sedere e sia custodito in un apposito trasportino, di dimensioni complessive non superiori a 140 cm (volume).

I cani possono viaggiare anche al di fuori del trasportino, purché tenuti al guinzaglio e muniti di museruola, ad eccezione dei cani guida per persone non vedenti.

Per motivi di sicurezza, il personale aziendale può disporre, a proprio insindacabile giudizio, l'allontanamento dell'animale.

### 8.3 Trasporto bagagli e bici

Ciascun passeggero può trasportare gratuitamente un bagaglio, purché le dimensioni complessive (somma di lunghezza, larghezza e profondità) non superino i 105 cm e il peso non ecceda i 10 kg.

È inoltre consentito il trasporto di un ulteriore bagaglio, con dimensioni complessive fino a 150 cm e peso massimo di 20 kg, previo pagamento del relativo titolo di viaggio.

È consentito il trasporto gratuito di una bicicletta per passeggero, a condizione che sia pieghevole e riposta in un'apposita sacca.

La sacca non deve superare le dimensioni complessive massime di 195 cm, calcolate come somma di lunghezza, larghezza e profondità.

### 8.4 Oggetti smarriti

Nel caso di smarrimento di oggetti personali o di valore a bordo dei nostri autobus o all'interno dei locali aziendali, gli utenti possono presentare richiesta di verifica e recupero contattando il Servizio Clienti ai seguenti recapiti:

- Telefono: 0583 517602 (Interno 5)
- Email: [servizioclienti@clublucca.it](mailto:servizioclienti@clublucca.it)
- Sito web: [www.clublucca.it](http://www.clublucca.it)

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi per un primo periodo presso i nostri locali aziendali. Successivamente, qualora non reclamati, saranno trasferiti agli uffici comunali competenti per la gestione degli oggetti smarriti, secondo quanto previsto dagli articoli 927–931 del Codice Civile. Le informazioni relative al ritrovamento e alle modalità di ritiro degli oggetti saranno fornite dal Servizio Clienti, che resta a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Per tutto quanto non espressamente indicato nella presente carta dei servizi si rimanda al sito web [www.clublucca.it](http://www.clublucca.it) e alle condizioni di viaggio visionabili direttamente sui veicoli.

## 9. Reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami relativi al servizio offerto dalla Società relativi, ad esempio:

- a qualità e regolarità del servizio;
- a comportamento del personale;
- a condizioni dei veicoli o delle fermate;
- a informazioni al pubblico.

La Società si impegna a esaminare con attenzione tutte le comunicazioni ricevute, utilizzandole come strumento di monitoraggio e miglioramento continuo della qualità del servizio e a fornire risposta ai reclami e alle richieste degli utenti entro i termini previsti dalla normativa vigente e dalle disposizioni aziendali, garantendo trasparenza e tracciabilità nella gestione delle comunicazioni con l'utenza.

### 9.1 Modalità di presentazione dei reclami/segnalazioni

Per comunicare carenze e disfunzioni del trasporto pubblico locale (Tpl), nonché presentare segnalazioni e suggerimenti su servizi direttamente alla ns. Società, abbiamo messo a disposizione un numero telefonico disponibile dalle 8:30 alle 17:30 dal lunedì al giovedì e dalle 8:30 alle 16:30 il venerdì:

**0583517602 / interno 5**

Ad ogni modo vi invitiamo a preferire l'indirizzo email sotto indicato in modo da tenere traccia delle comunicazioni effettuate e contribuire con noi a migliorare il servizio erogato:

[servizioclienti@clublucca.it](mailto:servizioclienti@clublucca.it)

Per le comunicazioni da inoltre al servizio clienti potete anche utilizzare il form (compilabile anche in forma anonima) disponibile direttamente dal sito all'indirizzo [www.clublucca.it](http://www.clublucca.it) alla sezione [Servizi TPL/Provincia di Massa/Contatti C.LU.B. S.C.P.A.](#) o scaricare il Modulo di Contatto TPL presente alla stessa pagina.

### 9.2 Contatti della Regione Toscana

Per informazioni sul servizio di trasporto pubblico regionale è inoltre disponibile il numero verde della Regione Toscana, gestito da Regione Toscana:

**800 570530**

E' anche possibile inviare una email a:

[numeroverdetpl@regione.toscana.it](mailto:numeroverdetpl@regione.toscana.it)

Il servizio fornisce supporto agli utenti e informazioni sul trasporto pubblico locale sul territorio regionale anche relativamente alle informazioni sulle tariffe Pegaso, sulle agevolazioni tariffarie trasporti ISEE-TPL e sulle agevolazioni previste dalla L. R. 100/98.

## 9.2 Contatti della Provincia di Massa-Carrara

Per informazioni sul Trasporto Pubblico Locale (TPL) a Massa-Carrara la Provincia rinvia ai canali delle Società operanti sul territorio, ma fornisce un supporto in termini di reclami/segnalazioni attraverso il numero verde dell'ufficio relazioni con il pubblico:

**800 013846**

E' anche possibile inviare una email a:

[urp@provincia.ms.it](mailto:urp@provincia.ms.it)

## 10. Accessibilità e inclusione

CLUB S.C.P.A. si impegna a garantire l'accessibilità dei propri servizi a tutti gli utenti, senza discriminazioni, promuovendo pari opportunità di fruizione e inclusione.

A tal fine, la Società si impegna ad adottare soluzioni organizzative e tecnologiche volte a facilitare l'accesso ai servizi da parte di persone con disabilità motorie, sensoriali e cognitive, nel rispetto della normativa vigente.

I canali informativi e digitali sono progressivamente adeguati ai principi di accessibilità e usabilità, mentre il personale è formato per fornire assistenza qualificata e supporto personalizzato.

CLUB S.C.P.A. si impegna inoltre a raccogliere segnalazioni e suggerimenti degli utenti al fine di migliorare continuamente il livello di accessibilità dei propri servizi.

### 10.1 Informazioni e contatti per persone a mobilità ridotta (PMR)

La Società presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PMR), impegnandosi a favorire l'accessibilità e la fruizione del servizio di trasporto pubblico in condizioni di sicurezza e autonomia, per quanto consentito dalle caratteristiche delle infrastrutture e dei veicoli impiegati.

Le informazioni relative all'accessibilità del servizio, alle modalità di utilizzo dei mezzi e agli eventuali servizi di assistenza possono essere richieste attraverso l'indirizzo email [servizioclienti@clublucca.it](mailto:servizioclienti@clublucca.it) con almeno 48h di anticipo rispetto alla data per cui viene richiesto il servizio e fatta salva la disponibilità dei veicoli, entro 24h verrà notificata l'avvenuta prenotazione.

Per effettuare la prenotazione può essere utilizzato anche il Modulo PMR scaricabile direttamente dal sito all'indirizzo [www.clublucca.it](http://www.clublucca.it) alla sezione [Servizi TPL/Provincia di Massa/Persone a mobilità ridotta- PMR](#).

Nel caso in cui la richiesta di prenotazione del servizio non si svolga nei tempi e nelle modalità indicate, il servizio non potrà essere garantito.

Si precisa che sono abilitate alla salita esclusivamente le carrozzine (sedie a rotelle) che rispettano la portata massima consentita dalla pedana.

In caso l'utente abbia ricevuto la conferma di prenotazione e per qualsiasi ragione non possa usufruire del servizio prenotato, inviamo a dare disdetta tramite gli stessi canali.

Per informazioni sul trasporto pubblico locale a livello regionale e sui servizi disponibili per le persone a mobilità ridotta è inoltre possibile contattare i canali informativi messi a disposizione da Regione Toscana, tra cui il numero verde del trasporto pubblico locale: **800 570530**, attivo per fornire supporto e informazioni sui servizi di mobilità presenti sul territorio regionale.

La Società si impegna a garantire la massima diffusione delle informazioni utili all'utenza con esigenze specifiche, favorendo l'accesso al servizio e promuovendo un sistema di trasporto sempre più inclusivo.

## 11. Sicurezza del servizio e tutela dell'ambiente

CLUB S.C.p.A. pone la sicurezza del servizio tra i propri obiettivi prioritari, adottando un sistema strutturato di prevenzione e controllo.

In particolare, la Società garantisce una manutenzione programmata e costante dei mezzi, finalizzata a preservarne l'efficienza, l'affidabilità e le condizioni di sicurezza nel tempo.

Parallelamente, viene assicurata una formazione continua e qualificata del personale, con particolare attenzione agli aspetti legati alla guida sicura, alla gestione delle emergenze e al rapporto con l'utenza.

Tutte le attività sono svolte nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza, circolazione stradale e trasporto pubblico, nonché degli standard previsti dalle autorità competenti, al fine di offrire un servizio affidabile e tutelare l'incolumità dei passeggeri e degli operatori.

CLUB S.C.p.A. inoltre riconosce la tutela dell'ambiente come un elemento fondamentale nella gestione del servizio di Trasporto Pubblico Locale e si impegna ad adottare soluzioni sostenibili volte alla riduzione dell'impatto ambientale.

In tale ottica, la Società promuove l'utilizzo di mezzi a basse emissioni, progressivamente rinnovati secondo standard tecnologici più avanzati e meno inquinanti. Inoltre, persegue l'efficientamento dei servizi attraverso una pianificazione ottimizzata delle corse e delle risorse, al fine di ridurre consumi energetici e sprechi.

Tali azioni contribuiscono a limitare le emissioni in atmosfera e a migliorare la qualità dell'aria, in coerenza con gli obiettivi di sostenibilità ambientale e nel rispetto delle normative vigenti.

## 12. Partecipazione degli stakeholder

La Società si impegna a garantire il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, anche attraverso la rilevazione e l'analisi periodica degli indicatori di qualità definiti nella presente Carta dei Servizi.

I risultati delle verifiche sono utilizzati per individuare eventuali criticità e definire azioni correttive e di miglioramento, con l'obiettivo di incrementare progressivamente l'efficienza, l'affidabilità e la qualità complessiva del servizio offerto agli utenti.

La Società riconosce il valore strategico del coinvolgimento attivo degli stakeholder nei processi di pianificazione, gestione e miglioramento continuo del servizio di trasporto pubblico locale, in coerenza con i principi delle Carte dei Servizi che promuovono la partecipazione di cittadini, istituzioni e organismi rappresentativi. A tal fine, individua e coinvolge i seguenti portatori di interesse:

### **12.1 Gli utenti/passeggeri**

Gli utenti rappresentano il principale riferimento dell'azione aziendale.

La Società favorisce la loro partecipazione attraverso strumenti di ascolto quali ascolta di segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Tali contributi sono fondamentali per monitorare la qualità percepita e orientare gli interventi di miglioramento del servizio, con particolare attenzione alle esigenze dei territori a domanda debole.

Riconosce la centralità dell'utenza e promuove attivamente la tutela dei diritti dei passeggeri, favorendone al contempo la partecipazione ai processi di miglioramento del servizio.

A tal fine, l'Azienda si rende disponibile a realizzare indagini di customer satisfaction, anche in collaborazione con la Provincia di Massa-Carrara, finalizzate a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e a individuare eventuali criticità e ambiti di intervento.

I risultati delle indagini costituiscono uno strumento fondamentale per orientare le scelte aziendali e migliorare la qualità del servizio offerto.

### **12.2 La Regione Toscana e la Provincia di Massa-Carrara**

La Regione Toscana e la Provincia di Massa-Carrara hanno un ruolo fondamentale poiché definiscono gli standard di servizio, i contratti e i finanziamenti necessari a promuovere un servizio di qualità e attento agli utenti.

La collaborazione con Regione e Provincia consente di adeguare l'offerta di trasporto alle esigenze del territorio, garantendo coerenza con gli strumenti di pianificazione e con gli obiettivi di efficienza, accessibilità e sostenibilità del sistema TPL.

### **12.3 I dipendenti ed i collaboratori**

Il personale costituisce un elemento centrale per la qualità del servizio erogato.

La Società promuove il coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso momenti di confronto, formazione continua e condivisione degli obiettivi aziendali.

Il contributo dei lavoratori è essenziale per migliorare i processi operativi, la sicurezza e la relazione con l'utenza.

Inoltre essendo parte attiva del servizio sono determinati per valutare situazioni sul campo, come ad esempio tempistiche di percorrenza non corrette, coincidenze da allineare, percorsi da variare o esigenze emerse dall'utenza.

### **12.4 Le associazioni dei consumatori**

L'Azienda si rende inoltre disponibile a instaurare dialoghi, avere momenti di confronto e promuovere iniziative con le Associazioni dei Consumatori, riconoscendone il ruolo di rappresentanza e collaborazione nella tutela degli interessi collettivi, con l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio di trasporto pubblico locale.

### **12.5 Le Istituzioni scolastiche**

Le scuole rappresentano un interlocutore fondamentale, soprattutto nei territori a domanda debole caratterizzati da mobilità studentesca.

La Società collabora, assieme alla Provincia di Massa-Carrara, con gli istituti scolastici del territorio per pianificare servizi adeguati agli orari e alle esigenze degli studenti, promuovendo al contempo l'educazione alla mobilità sostenibile e all'uso consapevole del trasporto pubblico.

## 12.6 I fornitori e i partner

La Società sviluppa e mantiene rapporti di collaborazione con fornitori e partner qualificati, in particolare con quelli connessi alle attrezzature e ai servizi necessari all'esercizio del TPL (quali, a titolo esemplificativo, concessionari, officine autorizzate, fornitori di dotazioni di bordo), al fine di garantire elevati standard di qualità, sicurezza ed efficienza.

Il dialogo continuo con tali soggetti consente di migliorare i processi di approvvigionamento, innovare i servizi e assicurare il rispetto dei requisiti contrattuali e normativi.

## 12.7 Gli Enti di controllo e sicurezza

La Società collabora con gli enti preposti alla vigilanza, al controllo e alla sicurezza del trasporto pubblico, assicurando il rispetto delle normative vigenti e degli standard di sicurezza.

Tale collaborazione contribuisce a garantire un servizio affidabile e sicuro per l'utenza, in linea con le politiche nazionali e regionali di settore.

# 13. Certificazioni

La Società adotta un Sistema di Gestione Integrato (SGI) finalizzato a garantire elevati standard di qualità del servizio, tutela dell'ambiente, sicurezza dei lavoratori, sicurezza stradale e responsabilità sociale. Il sistema integra in modo coordinato processi, procedure e strumenti di controllo, con l'obiettivo di assicurare una gestione efficiente e sostenibile delle attività di trasporto pubblico.

A tal fine ha ottenuto e mantiene specifiche certificazioni di sistema rilasciate da organismi accreditati, che attestano il rispetto di standard riconosciuti a livello nazionale e internazionale quali:

- **ISO 9001** per il sistema di gestione della qualità, a garanzia dell'efficienza dei processi aziendali e della soddisfazione dell'utenza;
- **ISO 45001** per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- **ISO 14001** per la gestione degli aspetti ambientali e la riduzione degli impatti derivanti dalle attività aziendali;
- **ISO 39001** per la gestione della sicurezza del traffico stradale, finalizzata alla riduzione del rischio di incidentalità;
- **SA8000** per la responsabilità sociale, a garanzia del rispetto dei diritti dei lavoratori e delle condizioni etiche;
- **PAS 24000** standard internazionale volto a rafforzare l'impegno in materia di responsabilità sociale e sostenibilità;
- **UNI/PdR 125** per la promozione della parità di genere e l'adozione di politiche inclusive all'interno dell'organizzazione.

Attraverso il Sistema di Gestione Integrato, la Società persegue un approccio basato sul miglioramento continuo, sulla gestione dei rischi e delle opportunità e sul coinvolgimento attivo del personale,

assicurando il rispetto della normativa vigente e degli impegni assunti nei confronti degli utenti, dei lavoratori, delle istituzioni e del territorio.

Il sistema consente inoltre di monitorare costantemente le prestazioni aziendali, definire obiettivi di miglioramento e adottare azioni correttive e preventive volte a garantire la qualità e la sostenibilità del servizio di trasporto pubblico erogato.

## 14. Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Società nel rispetto della normativa vigente in materia di servizi di trasporto pubblico e resa disponibile agli utenti attraverso i principali canali informativi della Società, in particolare mediante pubblicazione sul sito web istituzionale.

Il documento sarà periodicamente aggiornato, al fine di garantire la coerenza con l'evoluzione del servizio, con la normativa di riferimento e con gli standard di qualità adottati. Eventuali aggiornamenti o revisioni della Carta dei Servizi sono resi pubblici attraverso i medesimi canali utilizzati per la diffusione del documento.