

# TFT

TRASPORTO  
FERROVIARIO  
TOSCANO  
S.P.A.



Carta  
dei  
Servizi

20  
12





## INDICE

<b>1. Presentazione della carta</b>	4
1.1. Riferimenti normativi	4
1.2. Principi Fondamentali	4
1.3. Finalità della carta	5
1.4. Associazioni degli utenti	6
<b>2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale</b>	7
2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale	7
2.2. Sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone	8
2.3. Soggetti che effettuano il servizio	9
<b>3. Descrizione della Società</b>	11
3.1. Struttura giuridica	11
3.2. Grafo della rete aziendale	11
3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto - dati relativi all'anno 2011	12
3.4. Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2011	12
3.5. Tipologie di servizio offerto - al 31/03/2012	12
<b>4. Offerta commerciale</b>	13
4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2012	13
4.2. Servizi prenotazione	13
4.3. Il sistema tariffario - al 31/03/2012	13
4.4. Acquisto dei titoli di viaggio - al 31/03/2012	14
4.5. TRASPORTO BAMBINI: regolamento valido per l'anno 2012	15
4.6. Trasporto bagagli - al 31/03/2012	15
4.7. Trasporto animali	15
4.8. Servizio informazione	16
4.9. Servizio trasporto merci	16
<b>5. Condizioni di viaggio</b>	17
5.1. Doveri degli utenti	17
5.2. Sanzioni a carico degli utenti	18
5.3. Diritti degli Utenti	18
5.4. Oggetti smarriti	19
<b>6. Relazioni con la clientela</b>	20
6.1. Trattamento dei dati personali	20
6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico	20
6.3. Procedure dei reclami	20
6.4. Procedure Conciliative e Giudiziarie	21
6.5. Numero Verde della Regione Toscana	21
<b>7. Gli impegni di T.F.T. Spa</b>	22
7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2012	22
7.2. Indagini di Customer satisfaction	24
7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	27
7.4. Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità	27
7.5. Copertura assicurativa	27
7.6. Osservatorio aziendale della qualità	27
<b>TABELLE</b>	
Tabella 1 - Punti di contatto T.F.T. Spa	29
Tabella 2 - Livello della qualità del servizio	30
Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction	34
<b>TARIFFE</b>	
Tabella 4 - Sistema tariffario	36

# 1. Presentazione della carta

## 1.1. Riferimenti normativi

- Direttiva P.C.M. 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei pubblici servizi”;
- DPCM 30.12.1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- Legge regionale 31.07.1998 n. 42 “Norme per il trasporto pubblico locale”, che all'articolo 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, e successive modificazioni;
- Regolamento di attuazione dell'articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998 n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto locale su gomma emanato con DPGR n. 9/R del 3 gennaio 2005.
- Legge regionale 9/2008;

## 1.2. Principi Fondamentali

T.F.T. Spa gestisce il servizio di trasporto pubblico nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”.

### 1.2.1. Uguaglianza ed imparzialità

T.F.T. Spa eroga servizi garantendo:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture gestite, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

### 1.2.2. Continuità

Costituisce impegno prioritario di T.F.T. Spa garantire un servizio continuo e regolare, nel rispetto dell'orario pubblicato e diffuso, oltre alla riduzione della durata di eventuali disservizi. In questi casi comunque si garantiscono direttamente o tramite R.F.T.:

- la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate;
- l'attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio in casi di necessità;
- l'impegno per la tempestiva, capillare e diffusa comunicazione della effettuazione di eventuali scioperi, e l'effettuazione dei servizi minimi esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- La pubblicazione delle informazioni di cui sopra anche in internet sul sito aziendale “[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)”.

### 1.2.3. Diritto di scelta

T.F.T. Spa assume iniziative per garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni modali. Particolare attenzione è posta all'integrazione dei servizi ferro-gomma ambito stazioni.

### 1.2.4. Trasparenza e Partecipazione

E' cura di T.F.T. Spa favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A questo scopo l'Azienda trasmette informazioni sul servizio e riconosce al Cliente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami a cui si impegna per dare sollecito riscontro. Allo scopo è stato istituito un apposito servizio cui si rimanda la tabella 1 in allegato.

In particolare, T.F.T. Spa ha istituito un Ufficio per la cura delle relazioni con il pubblico, per valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

T.F.T. Spa si impegna, altresì, a consultare le Associazioni degli utenti indicate nella presente carta prima

della adozione della carta dei servizi.

T.F.T. Spa acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso ed aggiorna la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità successivamente indicate.

#### **1.2.5. Efficienza ed efficacia del servizio.**

T.F.T. Spa effettua il servizio di trasporto pubblico locale su ferro come disposto dalla Regione Toscana. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali ritenute più funzionali.

T.F.T. Spa si impegna:

- ad erogare il servizio nel rispetto degli standards assunti nella presente carta;
- a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima;
- a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

Da, inoltre, atto che quanto previsto dalla legge 81/2008 è pienamente rispettato.

#### **1.2.6. Cortesia e disponibilità del personale aziendale.**

T.F.T. Spa è impegnata a curare in modo particolare i rapporti tra il proprio personale ed i Clienti affinché siano improntati a cortesia, rispetto, disponibilità così da agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Si preoccupa, inoltre, di garantire la riconoscibilità del personale aziendale, sia dal lato visivo, che da quello delle comunicazioni telefoniche.

#### **1.2.7. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni.**

T.F.T. Spa opera in modo da assicurare piena informazione al Cliente circa le modalità di prestazione dei servizi, curando sia la chiarezza e la comprensibilità dei testi, sia la loro accessibilità al pubblico.

#### **1.2.8. Condizioni principali di prestazione del servizio.**

La prestazione del servizio T.F.T. Spa è sottoposta a quanto stabilito nel Contratto di Servizio stipulato con la Regione Toscana. L'orario di servizio al pubblico è affisso in ogni fermata e stazione aperta al pubblico. Variazioni programmate al servizio dovute a lavori e scioperi vengono portate a conoscenza dell'utenza tramite l'affissione di avvisi presso le rivendite di biglietti, a bordo dei treni e presso le stazioni e fermate. Altre indicazioni particolari vengono riportate sul titolo di viaggio.

## **1.3. Finalità della carta**

### **1.3.1. La carta come strumento di conoscenza**

Con la carta dei servizi, T.F.T. Spa:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di presentazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza 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 ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

### **1.3.2. La carta come strumento di partecipazione**

Con la carta dei servizi, T.F.T. Spa:

- Mette a disposizione dell'utenza 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 percepito dai clienti.

### **1.3.3. La carta come strumento di tutela**

Con la carta dei servizi, T.F.T. Spa:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

## 1.4. Associazioni degli utenti

Si riporta l'elenco delle Associazioni degli utenti accreditate ai sensi dell'art. 4 della L.R. 20 febbraio 2008 N° 9:

<i>Associazione</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N° telefonico</i>	<i>Fax/ e - mail</i>
ACU TOSCANA ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI	Sede regionale: Via Carriona, 44 54033 Carrara	0585/72110	0585/72110 associazione@acutoscana.it
ADICONSUM TOSCANA	Sede regionale: Via Carlo del Prete, 135 50127 Firenze	055/4379684 055/3269042-44	055/3269043 toscana@adiconsum.it
ADOC TOSCANA	Sede regionale: Via Corcos, 15 50142 Firenze	055/7325586	055/7325586 adoctoscana@virgilio.it
FEDERCONSUMATORI TOSCANA	Sede regionale: Via Nazionale, 17 50123 Firenze	055/217195	055/280334 fct.toscana@federconsumatoritoscana.it
LEGA CONSUMATORI	Sede regionale: Via Cesare Studiati, 25 56127 Pisa	050/2206498	050/43094 pisa@legaconsumatori.it
CONFCONSUMATORI	Sede regionale: Via G. Modena, 23 50121 Firenze	055/585564	055/585564 toscana@confconsumatori.it
UNC (UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI)	Via P.A. Mattioli, 8 53100 Siena	0577/286600	0577/286600 uncsiena@libero.it
ADUSBEF (Associazione Difesa Utenti, Servizi Bancari, Finanziari, Postali, Assicurativi)	Sede regionale: Via Montebello, 76 50123 Firenze	055/361935	055/3228095 segreteria@adusbeftoscana.it
MOVIMENTO CONSUMATORI	Sede regionale: Via Del Cardinale, 6 57100 Livorno	0586/219158	0586/219158 livorno@movimentoconsumatori.it
CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS	Sede regionale: Via degli Asili, 35 57100 Livorno	0586/829553	0586/829553 cittadinanzattivatoscana@email.it
CODACONS TOSCANA	Sede regionale: Viale Talenti, 154 50142 Firenze	055/7398841	055/7398841 codacons.toscana@tiscali.it
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	Sede regionale: Via Puccini, 42 51100 - Pistoia	0573/26682	0573/26682 pistoia@mdc.it



## 2.2. Sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone

### 2.2.1.1. Soggetti gestori

Aziende 16

### 2.2.1.2. Percorrenza annua

Gomma km 114.670.846  
 Ferro km 25.152.585 com. 120.200 km  
 di s.integrati

Lunghezza complessiva km 25.710  
 Abitanti residenti in Toscana 3.749.813 al 01/01/2011

### 2.2.1.3. Posti offerti giorno feriale medio estivo

Ferro 279.805

### 2.2.1.4. Posti offerti giorno feriale medio invernale

Ferro 292.253

### 2.2.1.5. Passeggeri annui trasportati

Ferro 64.112.591

### 2.2.1.6. Posti offerti giorno feriale medio estivo

Gomma 20.920.410

### 2.2.1.7. Posti offerti giorno feriale medio invernale

Gomma 24.464.802

### 2.2.1.8. Passeggeri annui trasportati

Gomma 195.928.281

### 2.2.1.9. Personale utilizzato Gomma

Addetti al movimento 4.753  
 Addetti alla manutenzione 428  
 Addetti all'amministrazione 695  
 Totale 5.876

### 2.2.1.10. Personale utilizzato Ferro

Addetti al movimento 1.417  
 Addetti alla manutenzione 329  
 Addetti all'amministrazione 71  
 Totale 1.817

### 2.2.1.11. Compenso ricevuto dai soggetti esercenti

Compenso percepito dalla RT (ferro)	223.824.850	inclusa iva
Compenso percepito dalla RT (ferro)	5.807.480	esclusa iva
Compenso percepito dalla RT (gomma)	201.266.033	esclusa iva
Compenso percepito dagli Enti Locali (gomma)	32.692.117	esclusa iva

## 2.3. Soggetti che effettuano il servizio

I servizi indicati nel grafo regionale sono effettuati da:

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
ATN S.R.L.	Via Giovan Pietro, 2 54033 Avenza (MS)	Tel. 0585 85211 Fax 0585 857277	Tel. 0585 852134 Fax 0585-857277 reclami@atnsl.it	800 223010	www.atnsl.it
VAIBUS S.C.a R.L.	Viale Luporini, 895 55100 Lucca	Tel. 0583 5411 Fax 0583 541240	Tel. N.Verde 800 602525 Fax 0583 508636 urp@vaibus.it	800 602525	www.vaibus.it
CPT S.C.a R.L.	Via Bellatalla, 1 56121 Pisa	Tel. 050 884111 Fax 050 884284	Tel. 050 500717 Fax 050 505525 puntocpt@cpt.pisa.it Call center 199120150		www.cpt.pisa.it
ATL S.p.A.	Via Meyer, 59 57127 Livorno	Tel. 0586 847211 Fax 0586 847256	Urp Tel. 0586 847407 Fax 0586 847406 urp@atl.livorno.it	800 317709	www.atl.livorno.it
TIEMME S.p.A.	Sede operativa di Piombino Via L. Da Vinci, 13 57025 Piombino (LI)	Tel. 0565 260111 Fax 0565 34388	Tel. 848 580028 da fisso Tel. 199 500305 da cellulare urp.piombino@tiemmespa.it		www.tiemmespa.it
RAMA MOBILITA' S.R.L.	Via Topazio, 12 58100 Grosseto	Tel. 0564 475111 Fax 0564 456754	Urp. Tel. 0564 475111 Fax 0564 475241 info@ramamobilita.it servizio informazioni tel. 199848787 info@ramamobilita.it		www.ramamobilita.it
BLUBUS S.C.a R.L.	Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia	Tel. 0573 3630 Fax 0573 364266	N. Verde 800277825 Fax 0573 364266 info@blubus.it	800 277825	www.blubus.it
CAP S.C.a R.L.	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	URP Prato Tel. 0574 608256 Fax 0574 21038 puntocap-po@capautolinee.it URP Firenze Tel. 055 214637 Fax 055 292319 puntocap-fi@capautolinee.it		www.capautolinee.it

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
SIENA MOBILITÀ S.C. a R.L.	S.S. 73 Levante, 23 Loc. Due Ponti 53100 Siena	Tel. 0577 204111 Fax 0577 223896	servizio informazioni Tel. 0577 204246 Fax 0577 223896 info@sienamobilita.it URP Tel. 0577 204259 Fax 0577 223896 info@sienamobilita.it		www.sienamobilita.it
ETRURIA MOBILITÀ S.C. a R.L.	Tiemme Spa Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel. 0575 39881 Fax 0575 28414	Ticket Point Piazza Repubblica 1 Arezzo - Tel. 800 115605 Fax 0575 324801 reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 115605	www.etruriamobilita.it
ATAF & LI-NEA S.p.A.	Viale dei Mille, 115 50131 Firenze		Servizio informazioni 800 424500 (n. verde) 199 104245 (da cellulare) protocollo@ataf.fi.it	800 424500	www.ataf-linea.it www.ataf.net
AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE S.C. a R.L.	V.le dei Cadorna, 105 50129 Firenze	Tel. 055 47821 Fax 055 4782253	Numero Verde 800 373760 Fax 055 4782203 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373760	www.amvbus.it
AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO S.C. a R.L.	V.le dei Cadorna, 105 50129 Firenze	Tel. 055 47821 Fax 055 4782253	Numero Verde 800 373760 Fax 055 4782203 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373760	www.acvbus.it
PIU'BUS S.C.a R.L.	piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	Tel. URP (Empoli) 0571 74194 fax 0574 21038 punto-cap-po@capautolinee.it		www.piubus.it
TRENITALIA S.p.A.	Dir. Reg. Toscana V.le S. Lavagnini, 58 50129 Firenze	Fax 055 2353953 direzione.toscana@trenitalia.it	Tel. 892021 e 199892021 Per irregolarità di viaggio: vertenze.drt@trenitalia.it Per rimborsi: rimborsi.drt@trenitalia.it	800 892021 gratuito solo in caso di sciopero	www.trenitalia.com
TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO T.F.T. S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel. 0575 39881 Fax 0575 28414 (via Monaco,2) Fax 0575 292981 (via Concini 2)	Ticket Point piazza Repubblica 1 Arezzo - Tel. 800115605 reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 115605	www.trasportoferroviariotoscano.it

### 3. Descrizione della Società

#### 3.1. Struttura giuridica

T.F.T. Spa è una Società per Azioni avente sede legale in Arezzo, via Guido Monaco, 37. La società è soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana Spa con sede in Arezzo, via Guido Monaco, 37.

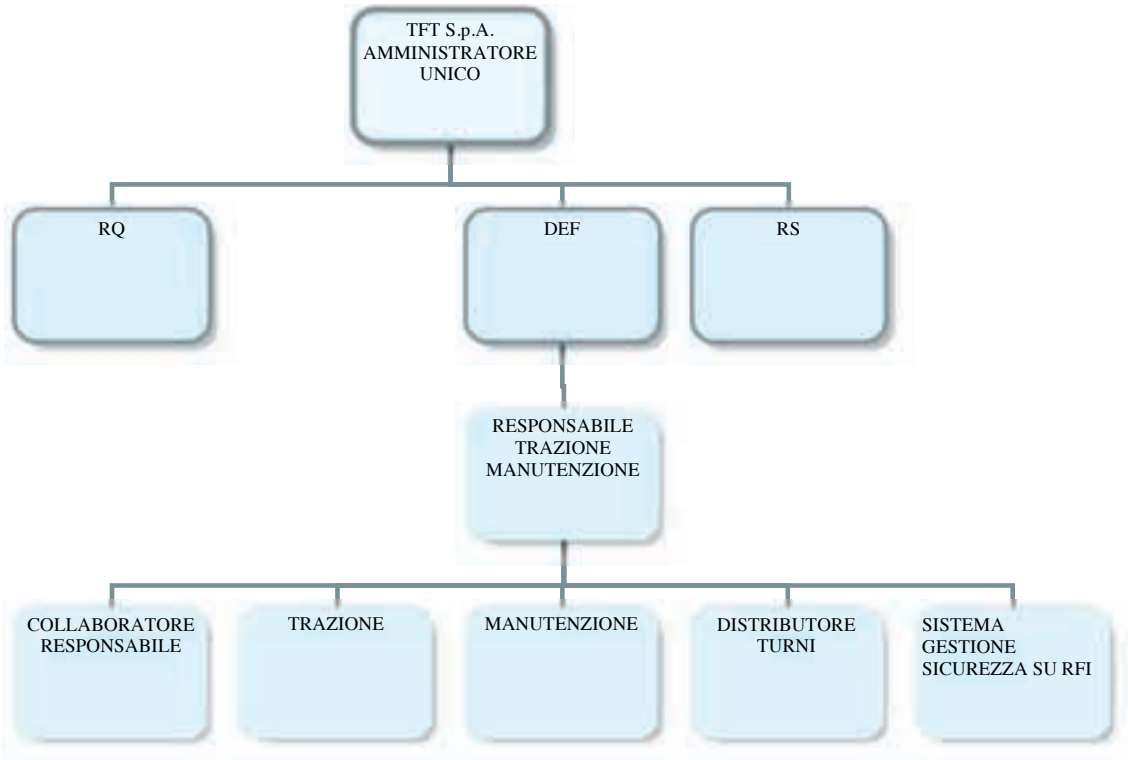
#### ORGANIGRAMMA T.F.T.

Amministratore Unico

MASSIMILIANO DINDALINI

Direttore

MARIO BANELLI



#### 3.2. Grafo della rete aziendale

E' riportato nella pagina 1.

Lunghezza della rete ferroviaria:	83.75 km
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	7.000
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	8.960
Totale passeggeri annui trasportati:	1.112.591

Corrispettivi, in acconto, ricevuti dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio: € 5.715.089,00 + iva 10% dalla Regione Toscana

### 3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2011

Settore	Personale addetto
Dirigente	1
Trazione Viaggiante	45
Materiale Mobile (Manutenzione Ferroviaria)	16
Totale addetti dell'azienda:	62

### 3.4. Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2011

#### 3.4.1. Settore ferroviario

Il materiale del parco ferroviario T.F.T. si divide in:

- mezzi per il servizio passeggeri
- mezzi per il servizio merci
- mezzi da manovra

#### SERVIZIO PASSEGGERI

Il materiale rotabile adibito alla circolazione dei passeggeri è così suddiviso:

Locomotori EDZ	n. 4
Locomotori E.464.880	n. 1
Elettromotrice E.624	n. 2
Elettromotrice doppia Ale+Le 054	n. 5
Elettromotrice doppia Ale+Le 056	n. 5
Elettrotreno Elfo ETT	n. 4
Semipilota 734	n. 2
Carrozza ebz 734	n. 4
Carrozza ebz 735	n. 2
Carrozza ebz 116	n. 1
Carrozza ebz 131	n. 1
Carrozza ebz 132	n. 1

- Prossimi arrivi : Semipilota tipo Vivalto n. 1 e Carrozze tipo Vivalto n. 2.

Sono presenti:

- Depositi: n. 1;
- Stazioni presenziate: n. 1 Arezzo Pescaiola; con emettitrice self-service biglietti
- Stazioni impresenziate: n. 11 di cui 5 con biglietteria (Monte San Savino, Subbiano, Rassina, Bibbiena, Poppi) e 6 senza (Civitella B.P., Lucignano, Giovi, Calbenzano, Porrena, P.Stia); sono presenti emettitrici self-service biglietti a P.Stia, Porrena, Poppi, Bibbiena, Rassina, Calbenzano, Subbiano, Giovi, Civitella B.P., Monte S. Savino e in fase di installazione a Lucignano.
- Fermate: n. 3 senza biglietteria (Capolona, Corsalona, Pratovecchio); sono presenti emettitrici self-service biglietti a Corsalona e Pratovecchio mentre a Capolona la biglietteria viene espletata dall'Edicola adiacente alla fermata stessa.
- Fermate a richiesta: n° 8 senza biglietteria (Via Chiari, Albergo, Foiano, Casello 1, P. Ceciliano, Baciano, Santa Mama, Memmenano); è presente emettitrice self-service a P.Ceciliano.

### 3.5. Tipologie di servizio offerto - al 31/03/2012

T.F.T. S.p.a. circola su:

- due linee ferroviarie  
Arezzo - Pratov. Stia;  
Arezzo - Sinalga.

## 4. Offerta commerciale

### 4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2012

I servizi di trasporto offerti comprendono:

- Servizio ferroviario:
  - a) Servizi di linea ad orario fisso: 787.001 tr.-km. anno di cui 58.174 effettuati con bus sostitutivi
  - b) servizi a domanda: 0
  - c) servizi per diversamente abili: nella Linea Arezzo - P. Stia le stazioni abilitate con pedana di sollevamento sono quelle di Arezzo, Bibbiena e Poppi; per dette località il servizio alle persone disabili può essere fornito con un preavviso di almeno 12 ore. Per le altre stazioni la richiesta di servizio deve essere fatta dall'utente con un preavviso telefonico di almeno 48 ore e al momento verrà concordata la località più idonea per effettuare tale servizio. Nella linea Arezzo - Sinalunga la maggior parte dei treni è provvisto di pedana, pertanto alla richiesta telefonica di servizio verranno indicati gli orari che permettono all'utente di usufruire del treno idoneo. Per tali servizi gli utenti dovranno telefonare al n. 335 7714591.

### 4.2. Servizi prenotazione

Non sono previsti servizi di prenotazione.

### 4.3. Il sistema tariffario - al 31/03/2012

#### 4.3.1. Premessa

Il sistema tariffario di T.F.T. Spa é suddiviso in:

- sistema tariffario valido per i Servizi Ferroviari (o sostitutivi);
- sistema tariffario valido per i Servizi Promisqui TRENO/BUS;
- sistema tariffario Regionale "PEGASO";
- sistema tariffario relativo ai biglietti emessi a bordo del TRENO.

Nella tabella 4, in allegato, sono riportate analiticamente tutte le informazioni del sistema tariffario sopra descritto.

#### 4.3.2. Sistema tariffario valido per i servizi ferroviari (o sostitutivi)

Tale sistema tariffario si applica a le due linee ferroviarie AREZZO - BIBBIENA - P. STIA e AREZZO - MONTE S. SAVINO - SINALUNGA. Esso prevede le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietto di corsa semplice,
- biglietto doppia corsa semplice,
- abb.to 7 giorni,
- abb.to mensile,
- abb.to annuale.

Le tariffe vengono suddivise per classi chilometriche di 10 km in 10 km e sono riportate sulla tabella 4 in allegato. Sono inoltre previsti biglietti scontati per comitive, a partire dal raggiungimento delle 6 persone. Per l'acquisto di ogni tipo di abbonamento è necessario possedere la tessera di riconoscimento TFT che viene rilasciata, al costo di € 6,00, dalle biglietterie aziendali o tramite i punti vendita titoli di viaggio dislocati sul territorio ed adiacenti alle due linee ferroviarie, dietro compilazione di apposito modulo corredato di 1 foto.

#### 4.3.3. Sistema Tariffario valido per i servizi promisqui bus/treno

E' un sistema tariffario integrato BUS EXTRAURBANO - TRENO TFT; tale servizio integrato riguarda sia relazioni combinate BUS + TRENO TFT che relazioni comuni, per origine e destinazione, ai due sistemi di trasporto. Esso prevede le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietto corsa semplice
- carnet 4 corse
- abb.to 7 giorni personale
- abb.to mensile personale
- abb.to trimestrale personale
- abb.to studenti settembre - giugno personale

Le tariffe vengono suddivise per classi chilometriche di 10 km in 10 km e sono riportate sulla tabella 4 in allegato.

Per l'acquisto di abbonamento è necessario possedere la tessera di riconoscimento ETRURIA MOBILITA' che viene rilasciata, al costo di € 6,00, dalle biglietterie aziendali o tramite i punti vendita titoli di viaggio dislocati sul territorio, dietro compilazione di apposito modulo corredato di 1 foto.

#### **4.3.4. Sistema Tariffario Regionale "Pegaso"**

Tali titoli di viaggio consentono l'utilizzo di qualsiasi vettore, autobus di linea e treni Regionali Trenitalia ed TFT, tra due località collegate dalla rete dei trasporti facenti capo alla Regione Toscana e tutte le Province Toscane; esso consente inoltre l'utilizzo combinato del servizio urbano delle località di partenza e/o di destinazione delle città capoluoghi di Provincia e di altri importanti Comuni Toscani. Quindi un solo titolo di viaggio valido per tutti i mezzi utilizzati per compiere il tragitto indipendentemente dall'Azienda erogatrice, usufruendo inoltre di un grosso risparmio rispetto all'acquisto dei singoli titoli di viaggio.

Per acquistare gli abbonamenti integrati occorre munirsi di apposita tessera, al prezzo di € 6,00, avente validità triennale e vincolante sul tragitto di utilizzo, origine e destinazione, richiedibile presso le agenzie delle aziende partecipanti all'iniziativa allegando una foto. Per l'acquisto del biglietto giornaliero non occorre tessera bensì il titolo deve riportare il nome e cognome dell'utente ed in caso di controllo dovrà essere esibito un documento comprovante l'identità.

#### **4.3.5. Sistema tariffario relativo ai biglietti emessi a bordo treno**

Tale sistema tariffario prevede l'acquisto a bordo del treno del biglietto, a prezzo maggiorato, secondo le modalità previste dalla L.R.T. 42/98, facendone richiesta al capotreno al momento della salita sul treno.

#### **Validità delle tariffe**

Le tariffe indicate negli allegati sono quelle vigenti alla data di pubblicazione della presente ma potrebbero subire variazioni. Informazioni sulle tariffe in vigore alla data di utilizzo del servizio possono essere chieste in qualsiasi momento nei punti vendita, chiamando il centralino aziendale al numero 0575/39881, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 7:30 alle ore 13:30 ed inoltre nei giorni di martedì e giovedì feriali dalle 15.00 alle 16.00 oppure chiamando il n° verde 800115605 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e nei giorni di sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Nella tabella 4, in allegato, sono riportate analiticamente per classe chilometrica le tariffe del sistema sopra descritto.

## **4.4. Acquisto dei titoli di viaggio - al 31/03/2012**

### **4.4.1. Biglietterie aziendali**

Con riferimento al servizio ferroviario, sono operative:

- TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 -52100 AREZZO orario di apertura:  
dal lunedì al sabato dalle 06:10 alle 20:00  
domenica e festivi dalle 08:00 alle 12:30, dalle 14:30 alle 19:00  
chiuso nelle festività di Natale, Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto
- All'interno della Stazione di Arezzo, presso:
  - a) tabaccheria Rosmini tutti i giorni feriali dalle 6.30 alle 21.30
  - b) edicola Citti tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00

Durante la fascia oraria indicata ma solo in concomitanza con il transito dei treni (10 minuti prima dell'orario di transito del treno)

- Stazione di Subbiano - orario di apertura:
  - a) dalle 7:00 alle 09:30 (feriali)
  - b) dalle 13:40 alle 17:40 (feriali)
  - c) chiusa (festivi)
- Stazione di Rassina - orario di apertura:
  - a) dalle 6:00 alle 10.30 (feriali)
  - b) chiusa (festivi)
- Stazione di Bibbiena:
  - a) dalle 5:40 alle 9:30 (feriali)
  - b) dalle 12:20 alle 18:15 (feriali)
  - c) chiusa (festivi)

- Stazione di Poppi - orario di apertura:
  - a) dalle 6:15 alle 9:30 (feriali)
  - b) dalle 12:50 alle 14:00 (solo gg scolastici)
  - c) chiusa (festivi)
- Stazione di Monte S. Savino
  - a) dalle 6.50 alle 9:30 (feriali lunedì . venerdì)
  - b) dalle 12:00 alle 12:45 (feriali lunedì . venerdì)
  - c) dalle 13:30 alle 18:50 (feriali lunedì . venerdì)
  - d) dalle 6.50 alle 9:30 (sabato feriali)
  - e) dalle 12:10 alle 12:45 (sabato feriali)
  - f) dalle 13:30 alle 15:45 (sabato feriali)
  - g) chiusa nei giorni di domenica e festività

#### 4.4.2. Ulteriori punti vendita

In ogni stazione, impianto di fermata ed a bordo dei treni sono riportate informazioni dettagliate mirate ad indicare tutte le rivendite titoli di viaggio. Infatti, oltre le biglietterie sopra indicate, sul territorio sono presenti ulteriori punti vendita biglietti sia per il servizio ferroviari che promiscuo BUS/TRENO.

#### 4.4.3. Vendita a bordo dei treni

E' data la possibilità all'utente di poter acquistare a bordo treno il titolo di viaggio purché avvisi il Capo Treno non appena salito a bordo e prima di prendere posto a sedere; in questo caso il titolo di viaggio sarà rilasciato:

- con l'applicazione di una maggiorazione di € 2,00 sul prezzo del biglietto venduto a terra indipendentemente dall'orario e dal punto di accesso al servizio ad eccezione dei seguenti punti di fermata: Memmenano, Baciano, Via Chiari, Albergo. Con accesso al servizio dalle località di Lucignano e Foiano non sarà applicata tale maggiorazione fino a che non saranno ivi installate emettitrici self-service.

## 4.5. Trasporto bambini: regolamento valido per l'anno 2012

I bambini di altezza non superiore a un metro, accompagnati da un viaggiatore adulto pagante, sono trasportati gratuitamente se non occupano un posto a sedere; oltre tale limite pagano la tariffa ordinaria. Nel caso di viaggiatore adulto pagante che accompagni più di un bambino, uno di questi viaggerà gratuitamente, mentre per gli altri rimane valido l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.

## 4.6. Trasporto bagagli - al 31/03/2012

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente due bagagli delle dimensioni massime di cm 50x25x30 e di peso complessivo non superiore a 10 kg. Per i bagagli in aggiunta ai primi due e per bagagli di dimensione superiore il viaggiatore, deve munirsi di un ulteriore biglietto di corsa semplice corrispondente al percorso da effettuare. In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il peso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi.

Il bagaglio non è assicurato. Le responsabilità per danni, furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati e del loro contenuto sono disciplinate dall'art. 1681 c.c. e dalla normativa collegata. L'azienda non risponde inoltre del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sul treno o di scambi di bagagli fra passeggeri.

È consentito il trasporto di biciclette solo su i treni che vengono effettuati con materiale ELFO (vedi orario ferroviario) che dispone all'interno di appositi alloggiamenti. Il trasporto di biciclette è assoggettato ad un pagamento di un biglietto a prezzo fisso pari ad € 1,50 indipendentemente dalla tratta usufruita.

## 4.7. Trasporto animali

Sui treni T.F.T. non è possibile trasportare animali ad eccezione dei cani guida per non vedenti e degli animali di piccola taglia per i quali sono in vigore le seguenti norme.

Gli animali ammessi al trasporto sui mezzi sono solo ed unicamente quelli riportati nella tabella seguente:

- i cani da guida per ciechi: sono ammessi gratuitamente se in accompagnamento di persona non vedente, al guinzaglio e con museruola;
- i cani di piccola taglia: è considerato tale l'animale che possa tenersi comodamente in braccio, previo pagamento del biglietto. Tutti i cani di cui sopra ammessi a salire in treno devono essere con museruola e guinzaglio, tenuti in modo da non arrecare disturbo o ingombro per gli altri passeggeri e che nessuna

viaggiatore faccia obiezione (L.692/1975). Non sono ammessi più di due cani per treno.

- uccelli, gatti, pesci o pulcini sono ammessi al trasporto all'interno di ceste, gabbie, contenitori a condizione che questi non superino le dimensioni 40x30x30.
- le ceste, le gabbie o i contenitori non presentino spigoli vivi o taglienti, non siano sudici e maleodoranti e siano prive di beccime e abbeveratoi colmi.

Durante il trasporto, che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo 2 ceste o gabbie o contenitori. I passeggeri che recano con sé animali sono tenuti al risarcimento dei danni causati all'Azienda o ad altri passeggeri (art. 2052 c.c.).

#### 4.8. Servizio informazione

E' attivo un call center al numero: **800115605**; nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

Ad ogni variazione di orari o tariffe vengono stampate e diffuse le relative informazioni presso tutti i punti vendita dei titoli di viaggio, sono affissi avvisi, per estratto, sui treni e copia integrale viene pubblicata sul sito internet aziendale "[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)". Gli orari di transito, unitamente al grafo della rete aziendale, l'estratto delle tariffe e le indicazioni di tipo commerciale sulla reperibilità dei titoli di viaggio sono esposti all'interno delle fermate o delle stazioni.

In occasione di modifiche temporanee dei servizi, scioperi, ecc. le stesse sono portate a conoscenza della clientela tramite avvisi esposti nei treni, comunicati stampa sugli organi locali di informazione e nel sito internet aziendale "[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)".

Analoga procedura è seguita per altre informazioni di carattere generale.

Presso tutte le biglietterie aziendali vengono fornite informazioni circa gli orari, le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio. Vedi tabella 1 in allegato.

#### 4.9. Servizio trasporto merci

TFT effettua trasporto merci a carro, in servizio cumulativo nazionale ed internazionale, facendo riferimento alle tariffe di Trenitalia. Per informazioni sui punti di contatto vedi tabella 1 in allegato.

## 5. Condizioni di viaggio

### 5.1. Doveri degli utenti

#### 5.1.1. Doveri degli utenti del servizio di trasporto su ferro

Gli utenti che usufruiscono dei servizi di trasporto su ferro forniti da T.F.T. Spa hanno i doveri di seguito descritti:

- Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, acquistandolo a terra o richiedendolo al Capo Treno al momento della salita; si ricorda che lo stesso non è cedibile. Provvedere alla sua obliterazione, se prevista.
- Conservarlo integro per tutta la durata del viaggio sino alla fermata di discesa;
- Esibirlo a richiesta del personale di vigilanza (art. 25, comma 1, della L.R. 42/98), unitamente alla tessera, valida, che dà diritto all'acquisto del titolo, in caso di abbonamenti.

OBBLIGHI O DIVIETI	
Divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto e nei locali pubblici	L.584/95 e successive modificazioni ed integrazioni Art.28 DPR 753/80
È fatto obbligo di osservare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni dell'Azienda esercente e del personale attinenti all'ordine ed alla sicurezza dell'esercizio	Art. 17 c. 1
È vietato trasportare bagagli che rechino incomodo, danno od ostacolino l'attività del personale di bordo	Art. 17 c. 3
È obbligo non arrecare pericolo o danno ad altre persone	Art. 18 c. 1,2
È proibito introdursi nelle aree, recinti, impianti ferroviari e nei treni in sosta	Art. 19 c. 1
Sono vietati l'accesso e la sosta non autorizzati nelle aree, recinti ed impianti segnalati con appositi cartelli di divieto	Art. 19 c. 3
È proibito, nelle zone aperte al pubblico, accedere, circolare e sostare diversamente da quanto stabilito dalle apposite segnalazioni e non rispettare le norme del codice della strada	Art. 20 c. 1
È vietato attraversare i binari al di fuori dei punti stabiliti	Art. 21 c. 1, 2, 3, 4, 5
È vietato simulare l'occupazione di posti a sedere	Art. 22 c. 1
È vietato occupare posti prenotati oppure distaccare o alterare i contrassegni delle prenotazioni e delle riservezioni	Art. 22 c. 2
È obbligatorio accedere nelle stazioni e sui treni muniti di regolare biglietto; tuttavia è ammessa la regolarizzazione in corso di viaggio pagando le dovute tasse e soprattasse. In difetto il viaggiatore verrà fatto scendere e sarà formalmente invitato al pagamento.	Art. 23 c. 1, 2, 3
È vietato alterare o contraffare biglietti e documenti di viaggio	Art. 23 c. 8 + Art. 462, 465, 466 c.p.
È vietata la cessione dei biglietti e degli altri documenti di trasporto	Art. 24 c. 2
È vietato acquistare od ottenere biglietti a mezzo cessione	Art. 24 c. 3
È vietata la vendita non autorizzata di biglietti	Art. 24 c. 4
È vietato entrare nei bagagliai, nei carri merci e nei veicoli o loro spazi destinati al servizio	Art. 25 c. 1
È vietato aprire le porte esterne delle carrozze e salire o scendere dalle stesse se il treno non è completamente fermo	Art. 25 c. 2

## 5.2. Sanzioni a carico degli utenti

I viaggiatori sprovvisti di idoneo documento di viaggio ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla vigente normativa (art. 25 L.R. Toscana 42/98) compresa tra € 40.00 ed € 240.00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito. Il pagamento delle somme dovute può essere effettuato nella misura minima rispettivamente indicata, direttamente nelle mani del Capo Treno all'atto della contestazione o comunque nei 5 giorni successivi (pari ad € 40,00 più eventuale costo del biglietto per la tratta utilizzata). Resta ferma la possibilità del pagamento in misura ridotta (pari al doppio della sanzione minima uguale quindi ad € 80,00 più eventuale costo del biglietto per la tratta utilizzata) da effettuarsi fra il 6° e il 60° giorno dalla data di contestazione o notificazione della medesima ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000. Il pagamento può essere effettuato con le modalità indicate dalla sanzione stessa. Nel caso in cui il cliente non si avvalga della forma di pagamento ridotta verrà emessa da T.F.T., ai sensi dell'art. 16 della L. 689/81, ordinanza ingiuntiva di pagamento per l'importo massimo previsto dalla legge.

Il destinatario dell'ingiunzione sarà il contravventore stesso o, qualora si tratti di minore, altra figura equipollente che è tenuta alla sua sorveglianza (artt. 2 e 6 L. 689/81);

È facoltà dell'interessato, ai sensi dell'art. 18 della L. 689/81 e della L.R. 81/2000, far pervenire alla Direzione di T.F.T. entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione, scritti difensivi, redatti in carta semplice, e/o richiesta di essere ascoltato.

In caso di ritardo nel pagamento della somma dovuta è applicata la maggiorazione di un decimo per ogni semestre a decorrere da quello in cui la sanzione è divenuta esigibile, ai sensi della Legge n. 689/81 art. 27; Avverso la predetta Ordinanza Ingiuntiva è ammesso ricorso, davanti al **Giudice di Pace** competente per territorio in relazione al luogo ove è stata contestata l'infrazione, entro 30 gg. dalla data della notifica, ai sensi dell'art. 22 della citata Legge n. 689/81, come modificata dall'art. 98 del D. Lgs 30/12/99 n. 507; In applicazione della Legge 241/90, in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti, in ogni ordinanza sarà indicato il responsabile del procedimento.

I clienti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro i cinque giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente vidimato in data anteriore a quella dell'accertamento, non sono soggetti a sanzione pecuniaria, salvo il pagamento delle spese amministrative pari ad euro 5,00.

L'inosservanza dei doveri dei clienti previsti al punto 5.1.1 (con eccezione della parte relativa ai documenti di viaggio) è punita con sanzione amministrativa pecuniaria da 10 a 60 euro. Se obblata entro i 5 giorni successivi all'emissione della sanzione l'importo sarà pari a € 10.00; fra il 6° ed il 60° giorno successivo alla sanzione, l'importo sarà pari a 20 euro; oltre tale termine sarà emessa ordinanza ingiuntiva per l'importo massimo pari a 60 euro. Per il contraddittorio valgono le stesse regole esposte nel presente paragrafo.

**Qualora vengano arrecati danni di qualsiasi natura a beni di proprietà aziendale, T.F.T., oltre alla richiesta di risarcimento del danno, si riserva il diritto di sporgere querela di parte nei confronti dei responsabili. In caso di alterazione o tentativo di contraffazione dei titoli di viaggio, i responsabili saranno denunciati all'autorità competente per tale reato.**

## 5.3. Diritti degli Utenti

Gli utenti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- A viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- All'informazione a terra ed a bordo dei treni;
- Alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- Al rispetto degli orari in essere;
- Ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, oppure tramite internet o posta elettronica, 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/treno venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda, secondo quanto disposto alla lettera A5 della delibera del C.R. n. 34/99.

## 5.4. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui treni o nei locali di T.F.T. Spa sono conservati per 30 giorni. Scaduto questo termine, gli oggetti vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune ove è stato effettuato il ritrovamento o nel comune di Arezzo in cui è la sede legale di TFT .

Gli utenti possono rivolgersi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, in orario di ufficio, alla sede di T.F.T. Spa (vedi tabella 1 in allegato).

## 6. Relazioni con la clientela

### 6.1. Trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali, a qualunque titolo, in possesso dell'azienda saranno trattati nel rispetto della privacy come disposto dalle normative vigenti, L.196/2003, quando necessario saranno richiesti gli opportuni consensi per il trattamento dei dati.

### 6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Le funzioni assolve tramite tale ufficio sono le seguenti:

- Acquisire e registrare reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- Fornire informazioni e istruzioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami e delle varie domande;
- Fornire o far fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, direttamente presso l'ufficio, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Fornire o far fornire risposta via e-mail, entro trenta giorni, a chi abbia formulato, tramite e-mail richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Fornire o far fornire risposta scritta, entro trenta giorni, a chi abbia formulato, in forma scritta, presso l'ufficio, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Acquisire le richieste degli utenti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;
- Trasmettere all'Azienda segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

Nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto di T.F.T.

### 6.3. Procedure dei reclami

#### 6.3.1. Modalità di inoltro del reclamo

I reclami possono essere inoltrati all'Azienda:

- telefonicamente chiamando il numero riportato in tabella 1
- attraverso la posta ordinaria all'indirizzo T.F.T. Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo
- via fax inoltrandolo allo 0575 28414
- via posta elettronica all'indirizzo: [reclami.arezzo@tiemmespa.it](mailto:reclami.arezzo@tiemmespa.it)
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo internet: [www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)
- scrivendo in formato libero inoltrandolo agli indirizzi sopra indicati.

Tutti i reclami saranno registrati e riceveranno risposta nella stessa forma in cui sono stati formulati.

I reclami anonimi, riguardanti il comportamento del personale, non potranno dar luogo a provvedimenti.

Nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

#### 6.3.2. Termini per la risposta

T.F.T. Spa si impegna a comunicare all'utente, in caso di reclami scritti e sottoscritti:

- Una risposta scritta interlocutoria al momento del ricevimento, qualora non sia in grado di fornire quella definitiva, in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per l'espletamento dello stesso ed i mezzi di tutela a disposizione dell'utente in caso di risposta sfavorevole;
- Entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, sarà data la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato, ovvero gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta definitiva e la quantificazione dei medesimi.
- Solo in casi eccezionali ed espressamente motivati l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a 45 giorni complessivi.

#### 6.3.3. Rimborsi

T.F.T. Spa intende attuare con la massima efficacia quanto previsto con questa carta del servizio. In quest'ottica, recependo le disposizioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, sono previste delle forme di rimborso ai Clienti nei casi in cui è possibile dimostrare una non conformità del servizio rispetto agli standard pubblicati.

In particolare, vengono considerati i seguenti casi:

- corse treno effettuate con un ritardo, registrato al capolinea, superiore ai trenta minuti e dovuto a cause imputabili a T.F.T. Spa,

- corse interrotte prima di arrivare al capolinea per motivi imputabili a T.F.T. Spa. Sono da ritenersi non imputabili a T.F.T. Spa eventi riconducibili a: scioperi, manifestazioni, sommosse, calamità naturali, eventi bellici, danni o incidenti provocati da terzi ecc. ecc, e comunque tutte quelle circostanze in cui non vi sia dolo evidente da parte dell'azienda definibili in generale come cause di forza maggiore;

In entrambi i casi viene riconosciuto al Cliente un rimborso costituito da un bonus equivalente:

- ad un titolo di viaggio di corsa semplice corrispondente al percorso oggetto del disservizio.

Le richieste di rimborso devono pervenire, entro i due giorni feriali successivi all'evento, a T.F.T. Spa compilate su apposito modulo reso disponibile presso le biglietterie aziendali e le rivendite principali, o in carta libera. Copia del modello, unitamente alle istruzioni di compilazione, è presente su sito internet aziendale "[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)".

Il personale di T.F.T. Spa è a disposizione per dare assistenza al Cliente ai fini della corretta predisposizione della richiesta.

Le richieste dovranno pervenire complete del titolo di viaggio utilizzato o di fotocopia dell'abbonamento e dovranno identificare la corsa treno oggetto del ritardo (data, e numero di corsa treno) oltre ai dati anagrafici del Cliente (nome, cognome, indirizzo, telefono).

Nel caso di abbonamenti, la richiesta conterrà indicazione del numero di tessera del Cliente, del tipo di abbonamento e del suo numero identificativo.

Le richieste verranno evase, previa verifica di completezza e di rispondenza con i dati registrati nei documenti aziendali di T.F.T. Spa, con l'inoltro, tramite posta ordinaria o con consegna brevi mano direttamente presso la sede di T.F.T. Spa di un bonus, utilizzabile entro sei mesi per l'acquisto:

- di un abbonamento per una relazione T.F.T. Spa, nel caso di Clienti abbonati;
- di titoli di viaggio T.F.T. corrispondenti al rimborso, negli altri casi.

Qualora il cliente sia impossibilitato a presentare la domanda nei tempi previsti, potrà farlo successivamente, purché presenti idoneo documento o certificato che attesti i gravi e comprovati motivi del ritardo.

Le dichiarazioni rese in fase di autocertificazione dal cliente saranno trasmesse alle competenti autorità per la verifica di veridicità delle stesse.

L'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000, n° 445, recita testualmente:

art. 76 - Norme penali.

1. chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso nei casi previsti dal presente testo unico è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.
2. l'esibizione di una atto contenente dati non più rispondenti a verità equivale ad uso di atto falso.
3. le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli articoli 46 (certificazione) e 47 (notorietà) e le dichiarazioni rese per conto delle persone indicate nell'articolo 4 comma 2, (impedimento temporaneo) sono considerate come fatte a pubblico ufficiale.
4. se i reati indicati nei commi 1, 2 e 3 sono commessi per ottenere la nomina ad un pubblico ufficio o l'autorizzazione all'esercizio di una professione o arte il giudice, nei casi più gravi, può applicare l'interdizione temporanea dai pubblici uffici o dalla professione e arte.

## 6.4. 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 Arbitraria di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato territorialmente competente. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori; non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e T.F.T.

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.

## 6.5. Numero Verde della Regione Toscana

Il numero Verde, messo a disposizione dalla Regione Toscana per la gestione dei reclami, è:

**800 570530**

Tale servizio è attivo dalle ore **08,00** alle ore **19,00**  
dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi.

## 7. Gli impegni di T.F.T. Spa

### 7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2012

#### 7.1.1. Impegno di T.F.T. Spa

L'impegno di T.F.T. Spa è quello di erogare un servizio che risponda a degli standard generali e specifici di qualità e di quantità.

A questo scopo, coerentemente con le prescrizioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 che introduce la "Carta della mobilità", e con le prescrizioni della Regione Toscana, L.R. n. 42 del 31 luglio 1998 e Delibera C.R. n. 246 del 19.12.2002, si sono individuati gli indicatori di qualità sui quali valutare i livelli prestazionali del servizio erogato.

Per ciascun indicatore di qualità è stato, quindi, definito uno standard di cui T.F.T. Spa assicura il rispetto e la corrispondenza alle aspettative dell'utenza ed alle proprie potenzialità.

Tali standard costituiscono, comunque, un obiettivo dinamico, in quanto sono periodicamente aggiornati per essere adeguati alle esigenze del servizio.

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, T.F.T. Spa individua, per l'anno 2012, degli indicatori che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascuno.

L'azienda si impegna, inoltre, al raggiungimento degli standard obiettivo.

T.F.T. Spa si impegna, altresì, a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nello specifico paragrafo riportato di seguito.

Gli standard sono formulati:

- in parte sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili ed a loro volta distinti in:
  - a) specifici, quando riferiti alla singola prestazione resa; in questi casi lo standard è espresso indicando una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo Cliente;
  - b) generali, quando espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore;
- in parte sulla base di indicatori qualitativi, che, quindi, pur non facendo diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Di seguito si descrivono gli indicatori di qualità introdotti ed i metodi di valutazione adottati e si allegano specifiche tabelle, ciascuna riferita alla corrispondente scheda modale, con le quali si definiscono gli standard adottati.

#### 7.1.2. Ferrovie locali

Si riporta, su specifica tabella 2 in allegato il prospetto degli standard adottati per ciascuno degli indicatori introdotti.

##### 7.1.2.1. Sicurezza del viaggio

Gli standard vengono valutati assumendo come riferimento il periodo di un anno e tenendo conto di uno storico consolidato riferito agli ultimi tre anni.

##### 7.1.2.2. Sicurezza personale e patrimoniale

Il personale viaggiante è quello degli impianti fissi sono istruiti per rilevare e registrare tutte le situazioni in cui il viaggiatore sia soggetto a furti, danni, molestie. Lo standard assunto è valutato con riferimento al periodo di un anno ed è rapportato al numero di viaggiatori trasportati nell'ambito dell'anno.

##### 7.1.2.3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

In caso di interruzione del servizio per sciopero o per lavori programmati sull'impianti i Clienti vengono informati per tempo tramite pubblicazione sul sito internet "[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)" alla voce "NEWS", i mass-media locali e/o con locandine affisse in vettura.

Nel caso di guasti in linea, gli interventi da attuare sono coordinati dal dirigente posto centrale che si mantiene in contatto radiotelefonico con il macchinista e con il capotreno; in funzione del tipo di guasto, si attiva potendo provvedere:

- a programmare un servizio sostitutivo con autobus;
- o a ripristinare il servizio lasciando intervenire il personale addetto alla manutenzione treni;
- o a programmare il rimorchio in linea di tutta la composizione sostituendola con quella di scorta;

cercando di minimizzare il disagio per il cliente e tenendolo informato, tramite il personale viaggiante, sulle decisioni programmate e sulle tempistiche previste.

La puntualità del servizio è monitorata, treno per treno, all'arrivo presso ciascuna stazione ed è valutata

considerando l'orario di arrivo a ciascun capolinea; il monitoraggio è condotto con sistemi informatici che consentono di tenere sotto controllo il dato complessivo.

#### **7.1.2.4. Pulizia e condizioni igieniche**

Il materiale rotabile viene sottoposto ad operazioni sia di pulizia ordinaria che di pulizia straordinaria, secondo le frequenze seguenti:

- pulizia ordinaria:
  - a) 1 intervento giornaliero per ogni rotabile impiegato
- pulizia straordinaria:
  - a) ogni 30 giorni su tutti i rotabili

La pulizia ordinaria comprende aspirazione rifiuti, spolveratura degli interni.

La pulizia straordinaria comporta un accurato lavaggio degli interni, una accurata pulizia e smacchiatura dei sedili, una disinfezione e deodorazione.

#### **7.1.2.5. Confortevolezza del viaggio**

L'affollamento è valutato come dato aziendale complessivo e come dato disaggregato per le tratte servite; inoltre viene individuato, per ciascuna tratta, il periodo considerato di punta e distinto da quello delle ore rimanenti.

Viene altresì valutata e tenuta sotto controllo, tramite elaborazioni giornaliere con sistemi informatici, la percentuale di treni nei quali si stima un affollamento che comporta la presenza di viaggiatori in piedi.

Nelle ristrutturazioni del materiale rotabile, previste per i prossimi anni, viene riservata particolare attenzione alla silenziosità durante la marcia, alla aerazione e ventilazione interna per i mesi estivi.

Nei mesi invernali la climatizzazione è curata programmando un adeguato preriscaldamento delle vetture prima della partenza. In vettura sono riservati posti per anziani e disabili.

#### **7.1.2.6. Informazioni alla clientela**

T.F.T. Spa utilizza i seguenti strumenti per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure ed iniziative che possono interessarlo:

- pubblicizzazione degli orari di servizio tramite:
  - a) diffusione fra la clientela di stampati distinti per linea;
  - b) affissione presso le stazioni e i punti di fermata;
  - c) diffusione presso i punti vendita biglietti e gli Uffici Pubblici localizzati nei paesi interessati dal servizio;
  - d) inserimento nell'orario generale Trenitalia;
- pubblicizzazione sul sito aziendale "[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)" alla voce "servizi" e presso i punti vendita;
- pubblicizzazione degli aggiornamenti tariffari sul sito aziendale "[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)" alla voce "servizi" e presso i punti vendita e/o con affissione in treno;
- pubblicizzazione di eventuali variazioni rispetto al servizio programmato (scioperi, lavori in linea, cause di forza maggiore) sul sito aziendale "[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)" alla voce "news" tramite i mass media locali e/o affissioni in treno.
- sportello per le informazioni:
  - a) presso la sede di Arezzo dalle ore 8:00 alle ore 13:00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
  - b) presso il TICKET POINT;
  - c) presso le stazioni di Subbiano, Rassina, Bibbiena, Poppi e Stia (tratta Arezzo - Stia) Pesciola e Monte S. Savino (tratta Arezzo - Sinalunga) secondo orari programmati in modo da coprire le fasce orarie di punta del servizio e resi pubblici, impianto per impianto, nonché riassunti nell'Orario Generale di Servizio emesso da T.F.T. S.p.a.
- disponibilità telefonica:
  - a) numero verde 800115605 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e nei giorni di sabato dalle 8.00 alle 16.00;
  - b) al numero 0575-39881 (sede di Arezzo) dalle ore 8:00 alle ore 13:00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
  - c) presso le stazioni di Subbiano, Bibbiena, P.Stia (tratta Arezzo - Stia), Monte S.Savino (tratta Arezzo - Sinalunga) negli orari di apertura dei relativi sportelli ed ai seguenti numeri:
 

Subbiano:	0575 - 489131;
Bibbiena:	0575 - 593471;
Monte S. Savino:	0575 - 810466.

### **7.1.2.7. Aspetti relazionali e comportamentali**

Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio numero di matricola, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Progressivamente il personale sarà dotato di tessera di riconoscimento personale contenente la foto ed il numero di matricola. Viene garantito che qualsiasi segnalazione, che sia positiva o negativa, raggiunga il diretto interessato.

In caso di controversia tra un cliente e un dipendente aziendale, inerente allo svolgimento del servizio si procede, su richiesta del cliente, ad un confronto con il cliente interessato.

### **7.1.2.8. Livello servizio di sportello**

T.F.T. Spa assicura la distribuzione dei titoli di viaggio attraverso le biglietterie ubicate presso le stazioni e le fermate ed una rete di rivendite esterne gravitanti lungo le due linee ferroviarie. Cura, inoltre, direttamente un servizio di sportello TICKET POINT ubicato in via Piero della Francesca 1 ad Arezzo.

T.F.T. Spa assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti dei Clienti entro un tempo massimo di 30 giorni; il tempo viene rilevato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale.

Qualora la complessità della richiesta contenuta nel reclamo non consenta il rispetto delle tempistiche indicate, T.F.T. Spa informa tempestivamente il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste ed i reclami scritti vanno indirizzate a:

T.F.T. Spa via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo - tel. 0575 39881 - fax 0575 28414

email: reclami.aretto@tiemmespa.it

Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve.

Osservazioni, suggerimenti, problemi relativi al servizio di trasporto possono essere esposti al numero telefonico 0575 39881, e-mail reclami.aretto@tiemmespa.it.

### **7.1.2.9. Grado di integrazione modale.**

T.F.T. Spa cura l'integrazione modale in particolare con:

- il servizio regionale e nazionale Trenitalia;
- il servizio automobilistico svolto da Etruria Mobilità e Siena Mobilità.

Indicazione delle principali integrazioni modali è riportata sugli orari di servizio.

### **7.1.2.10. Attenzione all'ambiente**

T.F.T. Spa attua il proprio servizio viaggiatori esclusivamente con elettromotrici, limitando la trazione diesel alla movimentazione di alcuni carri merci all'interno degli impianti di stazione.

## **7.2. Indagini di customer satisfaction**

Il campione intervistato, composto da 200 viaggiatori sulle due linee ferroviarie Arezzo-Sinalunga e Arezzo-Pratovecchio Stia, è formato per il 35,5% da uomini e per il 64,5% da donne.

La classe di età più intervistata risulta essere quella compresa tra 15 e 24 anni con il 36%, segue la classe di età 45-54 anni con il 19%.

La professione dei fruitori del servizio risultata prevalente sono gli studenti (37%) e a pari merito i lavoratori dipendenti (37%).

Il 69% degli intervistati utilizza tutti i giorni il servizio di TFT; il 21% lo utilizza qualche volta a settimana e il 10% saltuariamente. Soltanto l'1,5% degli intervistati ha dichiarato di essere di passaggio.

Nel momento dell'intervista è stato chiesto all'utente di TFT di specificare il motivo di utilizzo del servizio: il 78% in quel momento utilizzava il servizio per recarsi al lavoro/studio.

Il servizio generalmente viene scelto per la convenienza economica (59%), seguita dalla difficoltà a usare un altro mezzo (28%), dal non avere problemi di parcheggio (18%), dal poter leggere e socializzare (5%). Soltanto l'1% ha indicato come motivo prevalente la velocità dei trasferimenti, il treno di TFT è infatti abbastanza lento come velocità commerciale, almeno rispetto alla media dei treni.

Vista la risposta sul motivo di utilizzo, è ovvio che vi sia una larga prevalenza di abbonati, infatti il biglietto non è di per sé più conveniente dell'automobile in gran parte dei casi, salvo che si debba usare un parcheggio a pagamento. L'82% degli intervistati ha quindi dichiarato di avere l'abbonamento al servizio di TFT.

Gli aspetti ritenuti più importanti in un servizio di trasporto sono i seguenti (al questionario era possibile dare due risposte):

Regolarità e puntualità	78%
Sicurezza	61%
Pulizia	34%
Comfort	17%
Informazione alla clientela	5%
Servizio commerciale	4%
Attenzione all'ambiente	3%

Per quanto riguarda gli indicatori di qualità, attribuendo 1=molto insoddisfatto, 2=insoddisfatto, 3=non del tutto soddisfatto, 4=soddisfatto e 5=molto soddisfatto, sono state calcolate le medie dei rispondenti per ciascun aspetto. I risultati evidenziano i punti di forza del servizio sulla base della soddisfazione media espressa dagli intervistati.

Il livello di **soddisfazione generale** è stato costruito aggregando le tre modalità di risposta (abbastanza soddisfatto, soddisfatto, e molto soddisfatto).

Il 98% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio di trasporto. Fra questi, il 37% si ritiene abbastanza soddisfatto, il 58% si dichiara abbastanza soddisfatto e il 3,5% molto soddisfatto.

Si può dunque affermare che il treno Sinalunga-Arezzo-Bibbiena-Pratovecchio Stia ha un indice di soddisfazione altissimo.

Per ciascun indicatore di qualità è stata calcolata la **soddisfazione media attribuendo 0 a per niente soddisfatto, 25 a poco soddisfatto, 50 ad abbastanza soddisfatto, 75 a soddisfatto, 100 a molto soddisfatto**. L'**indice sintetico di qualità percepita** risulta sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori (11).

Nel nostro caso tale indice è pari a **61** su una scala che va da 0 a 100.

Il dettaglio dell'indice di qualità percepita per ciascun indicatore è il seguente:

Attenzione all'ambiente	87
Sicurezza	80
Aspetti relazionali e di comunicazione	77
Informazione alla clientela	73
Livello del servizio commerciale e del front office	67
Integrazione modale	63
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	56
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	52
Servizi per disabili	43
Regolarità del servizio	40
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	35

Sicuramente il servizio elettrico della ferrovia dà una percezione importante di attenzione all'ambiente, per assenza di emissioni di gas, come dal lato opposto il recente "impresenziamento" delle stazioni - che ha riguardato tutta l'Italia e non solo la provincia di Arezzo - ha dato un'immagine di abbandono dei fabbricati. Nella mappa che segue è riportata, per gli indicatori più importanti sopra citati, la posizione rispetto **all'importanza attribuita** (percentuale di intervistati che hanno ritenuto tale indicatore tra i più importanti in un servizio di trasporto) e alla **soddisfazione media** (calcolata attribuendo 0 a per niente soddisfatto, 25 a poco soddisfatto, 50 ad abbastanza soddisfatto, 75 a soddisfatto, 100 a molto soddisfatto).

Collocando i fattori su un grafico con l'asse delle ordinate relativo alla soddisfazione media e l'asse delle ascisse relativo all'importanza attribuita, otteniamo una mappa su cui è possibile fare una serie di riflessioni (vedi il grafico seguente).

Il quadrante in alto a destra vede buoni livelli di soddisfazione, parallelamente a una forte importanza attribuita: è il caso dell'**area obiettivo**, in cui si colloca il fattore sicurezza. Per questo quadrante, è necessaria una strategia di presidio, volta al mantenimento dell'attuale situazione e anzi in questo quadrante sarebbe opportuno cercare di portare anche altri fattori.

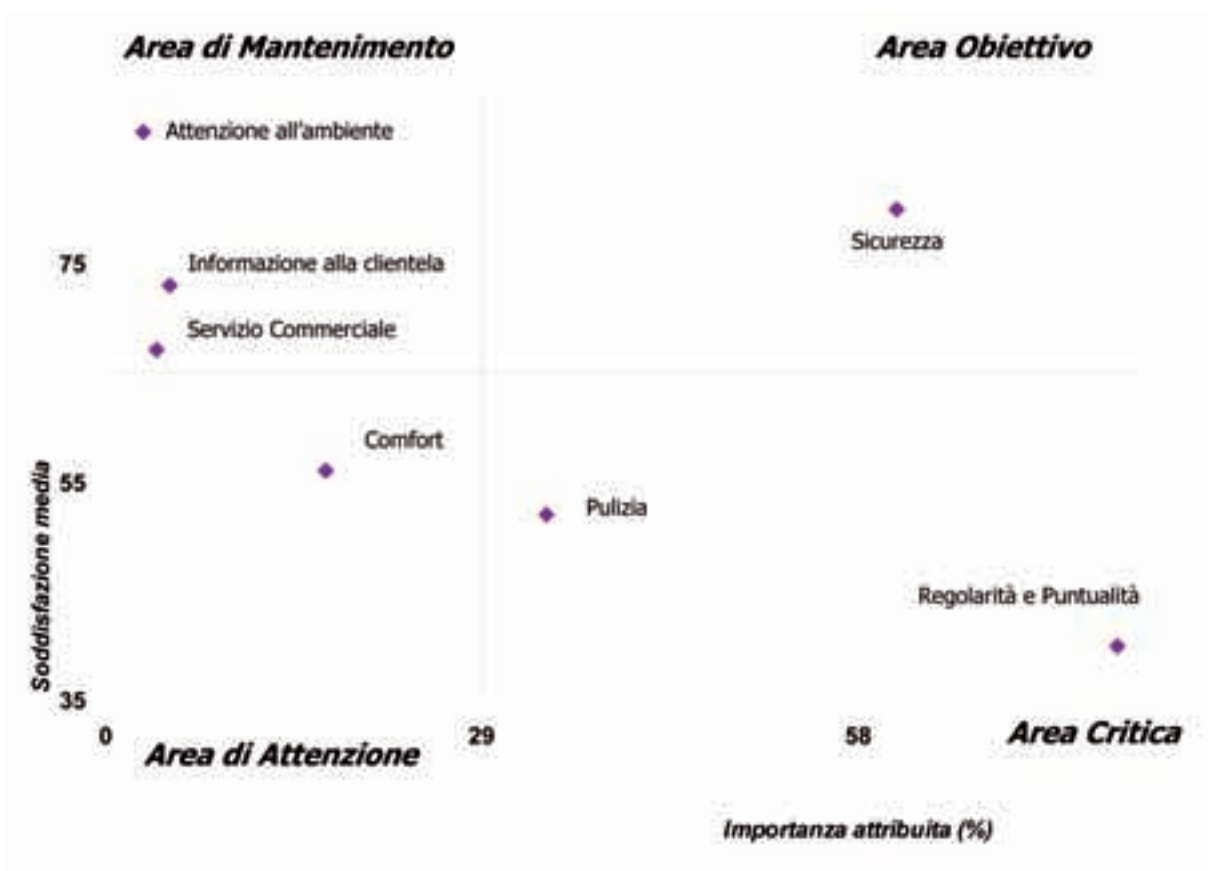
Il quadrante in basso a sinistra, **area di attenzione**, potrà essere soggetto a politiche di miglioramento, dal

momento che il livello di soddisfazione è più ridotto della media; non si tratta però di una priorità in quanto a questo parametro non viene attribuita una importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si colloca il fattore comfort.

I fattori come informazione alla clientela, servizio commerciale e attenzione all'ambiente sono caratterizzati da un buon livello di soddisfazione; ad essi però, non è attribuita una importanza fondamentale, siamo qui nell'**area di mantenimento**. In questo caso è necessario realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nella considerazione degli utenti per aspetti come l'attenzione all'ambiente, l'informazione alla clientela e il servizio commerciale.

Infine, nel quadrante in basso a destra si trova l'**area critica**, caratterizzata da un'importanza altissima attribuita dagli utenti e da una soddisfazione più bassa della media. I fattori che si posizionano in questa area sono la pulizia ma soprattutto la regolarità/puntualità, caratterizzata da una bassa soddisfazione e allo stesso dalla maggiore importanza attribuita in assoluto.

ANNO 2011



## 7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

### 7.3.1. Versione integrale della carta dei servizi

T.F.T. S.p.a. si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni previste per la conduzione delle indagini di customer satisfaction; La Carta dei Servizi integrale è a disposizione dell'utenza presso tutte le sedi aziendali e tutte le autostazioni/stazioni presenziate ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i comuni ed a tutte le province nel cui ambito territoriale TFT opera con il proprio servizio, nonché alle Associazioni degli utenti indicate nella parte prima della presente carta.

### 7.3.2. Versione ridotta della carta dei servizi

La versione ridotta della carta dei servizi non viene prodotta in quanto viene distribuita in numero congruo direttamente quella integrale.

Detta versione è inoltre pubblicata sul sito internet aziendale [www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)

## 7.4. Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

T.F.T. S.p.a. ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001-2000 e la certificazione SA 8000. Pertanto, è prevista l'attuazione di procedure di gestione e controllo inclusi anche gli standard di servizio previsti dal Contratto di Servizio stipulato con la Regione Toscana.

## 7.5. Copertura assicurativa

T.F.T. S.p.a. fornisce, una copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per i danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'azienda durante l'espletamento del servizio.

Ciò nel rispetto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del Programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

Eventuale richiesta di risarcimento deve essere inviata a:

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO  
via Guido Monaco 37  
52100 Arezzo

allegando per i danni a cose il preventivo del danno subito e per i danni con lesioni alla persona il primo certificato medico. Nella richiesta di risarcimento occorre indicare data, ora e località del sinistro, numero del treno, descrizione della dinamica dell'evento. Relativamente ai danni al passeggero trasportato questo dovrà produrre il titolo di viaggio comprovante la presenza a bordo sua e di eventuali testimoni; si raccomanda di segnalare il fatto al personale viaggiante.

In caso di necessità eventuali richieste potranno essere inoltrate all'Ufficio sinistri della Società ubicato in Via Guido Monaco, 37 C/O TM e lo stesso provvederà a fornire le necessarie informazioni. Nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto, incluso quello dell'Ufficio sinistri.

## 7.6. Osservatorio aziendale della qualità

L'osservatorio aziendale della qualità assolve le seguenti funzioni:

- Monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella 1 ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella 2 (customer satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;
- Raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione piani di miglioramento aziendali;
- Catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti pervenuti all'azienda e trasmessi dall'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;

- Raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- Predisposizione di report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede 1 e 2, ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione degli standard e degli standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- Trasmissione dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'osservatorio regionale per la mobilità ed i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

## Tabella 1 - Punti di contatto T.F.T. Spa

INFORMAZIONI	Ubicazione	Numero-sito-email	Orario
Call Center	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.11.56.05	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00 Il sabato dalle 08:00 alle 16:00. Chiuso i festivi e le festività
Ufficio informazioni	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.11.56.05	Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:00, dalle 15:00 alle 18:00 il sabato dalle 08:30 alle 12:30 Chiuso i festivi e le festività
Ufficio reclami	C/O TIEMME Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo	0575.39881	Dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 12.30 Il martedì-giovedì dalle 15 alle 16 Chiuso i festivi e le festività
Ufficio sinistri	C/O TIEMME Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo	0575.39881	Dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 12.30 Il martedì-giovedì dalle 15 alle 16 Chiuso i festivi e le festività
Trasporto merci a carro	C/O TFT Via Concino Concini 2 52100 Arezzo	0575.292989	Dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 13:00 Chiuso i festivi e le festività
Sito di Trasporto Ferroviario Toscano Fax		<a href="http://www.trasportoferroviariotoscano.it">www.trasportoferroviariotoscano.it</a>  0575/292981	
<b>BIGLIETTERIE</b>			
TICKET POINT	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.11.56.05	Dal lunedì al sabato dalle 06:10 alle 20:00 Domenica e festivi dalle 08:00 alle 12:30 Dalle 14:30 alle 19:00 Chiuso nelle festività di Natale, Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto

## Tabella 2 - Livello della qualità del servizio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard	Standard obiettivo	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo treno	- n° denunce sui treni/ numero viaggiatori	2/1112591	< 2/n° viagg. trasp.	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	3/1112591	< 3/n° viagg. trasp.	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	80%	81%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- n° treni non effettuati in tutto o in parte/totale treni (%)	16/19055 *escluso scioperi e cause di forza maggiore	<1%	Base dati aziendali
		2. Puntualità	- % n° treni con ritardo non > 5 minuti/n° totale treni	89,38%	>=90%
	- % n° treni con ritardo non > 10 minuti/n° totale treni	8,26%	<=9%		
	- % n° treni con ritardo non > 15 minuti/n° totale treni	2,42%	<=3%		
	- % n° treni con ritardo > 15 minuti/n° totale treni	1,87%	<=2%	Base dati aziendali	
	- % n° treni IR con ritardo non > 15 minuti/n° totale treni	casistica non presente	casistica non presente	Casistica non presente	
	% soddisfazione del Fattore Regolarità	40%	>50%	Sondaggio	
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	1. Affidabilità imprese di pulizia	- n° delle pulizie treni verificate/n° delle pulizie treni previste	90/7369	100/6379	Base dati aziendali
		- n° sanzioni applicate per inadempienza	1	0	Base dati aziendali
		n° reclami per pulizia/totale viaggiatori	1/1112591	0%	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Pulizia	52%	>60%	Sondaggio
4) Comfort a bordo	1. Veicoli climatizzati	- n° veicoli climatizzati/ n° totale veicoli	18/39	> 18/39	Base dati aziendali
	2. Veicoli con sedili rinnovati	- n. veicoli rinnovati/ n° totale veicoli	20/39	> 20/39	Base dati aziendali
	3. Veicoli ad accesso facilitato (pianale ribassato)	- n° veicoli accesso facilitato/n° totale veicoli	12/39	> 12/39	Base dati aziendali

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard	Standard obiettivo	modalità e periodicità della rilevazione
	4. Affollamento	- distanza massima percorsa in piedi	Km 14	< Km 14	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Comfort a bordo	56%	>= 61%	Sondaggio
5) Confort sul percorso	- alla stazione				
	1. Presenza sale attesa	- n° stazioni RFT con sale attesa /n° totale stazioni	12/12	12/12	Base dati aziendali
	2. Presenza servizi igienici	- n° stazioni RFT con servizi igienici/ numero totale stazioni	12/12	12/12	Base dati aziendali
	3. Presenza biglietteria	- n° stazioni con biglietteria/ n° totale stazioni	6/12	6/12	Base dati Aziendali
	- alla fermata (impianto non presenziato):	n° fermate con sale di attesa/ n° totale fermate	4/11	4/11	Base dati Aziendali
	-Presenza pensilina o sale di attesa	-n° fermate con presenza pensilina/numero totale fermate	5/11	5/11	Base dati Aziendali
	2. Presenza emettitrice	-n° fermate con presenza emettitrice/numero totale fermate	3/11	> 3/11	Base dati Aziendali
	3. Presenza biglietteria	-n° fermate con biglietteria/ numero totale fermate	0/11	0/11	Base dati Aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Confort sul percorso	56%	60%	Sondaggio
6) Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	1. Trasporto bici al seguito	- n° treni con trasporto bici/ numero totale treni	36/57	> 36/57	Base dati aziendali
	2. Treni attrezzati con servizi minibar	- n° treni con minibar/ numero totale treni	0/19055	0/19055	Base dati aziendali
	3. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° totale biglietterie	0/17	0/17	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Servizi aggiuntivi	35%	40%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard	Standard obiettivo	modalità e periodicità della rilevazione
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° treni al giorno medio feriale con carrozze attrezzate/n° totale treni al giorno medio	36/57	> 36/57	Base dati aziendali
	1.a Stazioni attrezzate	- n° stazioni RFT+RFI attrezzate/n° totale stazioni	3/14	3/14	
	2. Servizi igienici attrezzati in stazione	- n° servizi igienici attrezzati in stazione/n° totale servizi igienici in stazione	7/12	7/12	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Servizi per disabili	43%	>=50%	Sondaggio
8) Informazioni alla clientela	1. stazioni e fermate con cartelli arrivi partenze	- n° stazioni con cartelli arrivi e partenze/n° totale stazioni e fermate	23/23	23/33	Base dati aziendali
	2. Carrozze con impianto diffusione sonora	- n° carrozze con diffusione sonora/n° totale carrozze	12/42	> 12/42	Base dati aziendali
	3. Treni con addetti dotati di cellulare	- n° treni con addetti dotati di cellulare/n° totale treni	19055/19055	100%	Base dati aziendali
	4. Diffusione carta servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	2000	2500	Base dati aziendali
		% di soddisfazione clientela su fattore informazioni alla clientela	73%	75%	Sondaggio
9) Aspetti relazionali di comunicazione	1. Comportamento del personale	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	6 / 78	0%	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Aspetti relazionali	77%	78%	Sondaggio
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	41	> 41	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami /n° totale viaggiatori	78/1112591	< 1	Base dati aziendali
		- n° reclami evasi /n° totale reclami	78/78	100/100	
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	30 gg	

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard	Standard obiettivo	modalità e periodicità della rilevazione
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	3.Archi orari di apertura biglietterie	- n° biglietterie aperte 24h/ n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aperte 14h/ n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aperte 7h/n° totale biglietterie	4/6	4/6	Base dati aziendali
	3.Nastri orari di apertura biglietterie	- n° biglietterie aperte 24h/ n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aperte 14h/ n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aperte 7h/n° totale biglietterie	4/6	4/6	Base dati aziendali
	4. Vendita telematica abbonamenti	tempo massimo di consegna abbonamento a domicilio	casistica non presente		
		% di soddisfazione del fattore livello di servizio commerciale	67%	> = 70	Sondaggio
11) Integrazione modale	1. Vendita biglietti di altri operatori	- n° biglietterie con vendita biglietti di altri operatori n° totale biglietterie	6/6	6/6	Base dati aziendali
	2. Coincidenze con comparto	- n° treni giorno in coincidenza/numero totale treni giorno	46/57	> 46/57	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore intermodalità	63%	70%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente	1. Treni-km effettuati con trazione elettrica	- treni km effettuati con trazione elettrica/ totali treni-Km effettuati	728827/787001	>90%	Base dati Aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Ambiente	87%	90%	Sondaggio

### Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction

		Non abbonato	Abbonato
<b>Sesso</b>	Uomo	24,3%	38,0%
	Donna	75,7%	62,0%
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Età</b>	15-24 anni	18,9%	39,3%
	25-34 anni	16,2%	17,8%
	35-44 anni	18,9%	16,0%
	45-54 anni	29,7%	16,6%
	55-64 anni	5,4%	6,7%
	Oltre i 64 anni	10,8%	3,7%
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Professione</b>	Lavoratore dipendente	13,5%	42,3%
	Lavoratore autonomo	13,5%	5,5%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	0,0%	0,0%
	Casalinga/o	37,8%	2,5%
	Pensionato/a	10,8%	7,4%
	Studente	18,9%	41,1%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	5,4%	0,6%
	Altro	0,0%	0,6%
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

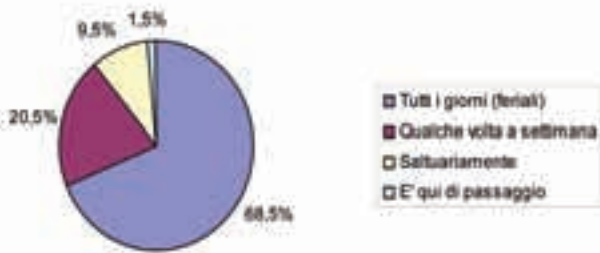
Motivazioni scelta del servizio:

	Variabile a risposta multipla
<i>Velocità dei trasferimenti</i>	<b>1,0%</b>
<i>Convenienza economica</i>	<b>58,5%</b>
<i>Poter leggere/socializzare</i>	<b>58,0%</b>
<i>Non aver problemi di parcheggio</i>	<b>18,0%</b>
<i>Difficoltà a usare altro mezzo</i>	<b>28,0%</b>
<i>Altro</i>	<b>9,5%</b>

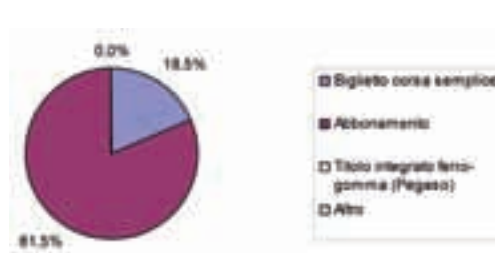
Motivazioni utilizzo del servizio:

	Non abbonato	Abbonato
<i>Recarsi lavoro/studio</i>	<b>36,1%</b>	<b>89,6%</b>
<i>Turismo</i>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
<i>Effettuare acquisti</i>	<b>44,4%</b>	<b>3,7%</b>
<i>Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani</i>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>
<i>Tempo libero</i>	<b>13,9%</b>	<b>13,5%</b>
<i>Altro</i>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>

Frequenza utilizzo:



Tipologia titolo di viaggio:



Importanza fattori:

Sicurezza	61%
Regolarità e puntualità	78%
Pulizia	34%
Comfort	17%
Informazione alla clientela	5%
Servizio commerciale (reperibilità titoli di viaggio)	4%
Attenzione all'ambiente	3%

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2011	Soddisfazione
Sicurezza	80
Regolarità del servizio	40
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	52
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	56
Servizi per disabili	43
Informazione alla clientela	73
Aspetti relazionali e di comunicazione	77
Livello di servizio commerciale e del front office	67
Integrazione modale	63
Attenzione all'ambiente	87
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	35

Giudizi complessivi:

Il livello di **soddisfazione generale** è stato costruito aggregando le tre modalità di risposta (abbastanza soddisfatto, soddisfatto, e molto soddisfatto).

Il 98% dell'intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio di trasporto. Il 54% si dichiara abbastanza soddisfatto.

	Non abbonato	Abbonato	Totale
<i>Per niente soddisfatto</i>	0,0%	0,6%	0,5%
<i>Poco soddisfatto</i>	0,0%	1,8%	1,5%
<i>Abbastanza soddisfatto</i>	18,9%	41,1%	37,0%
<i>Soddisfatto</i>	73,0%	54,0%	57,5%
<i>Molto soddisfatto</i>	8,1%	2,5%	3,5%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## Tabella 4 - Sistema tariffario

Tariffe viaggiatori valide per il servizio ferroviario - in vigore dal 1° settembre 2011

FASCIA	KM	CORSA SEMPLICE	DOPPIA CORSA	ABB. SETT. PERSONALE	ABB. MENSILE PERSONALE	ABB. ANNUALE PERSONALE
CL. 1	1 - 10	1,20	2,40	11,00	29,50	256,00
CL. 2	11 - 20	1,90	3,80	14,00	35,50	327,00
CL. 3	21 - 30	2,40	4,80	18,00	43,50	418,00
CL. 4	31 - 40	2,90	5,80	22,00	51,00	490,00
CL. 5	41 - 50	3,50	7,00	25,00	59,00	561,00
CL. 6	51 - 60	3,90	7,80	27,00	60,00	592,00
CL. 7	61 - 70	4,30	8,60	29,00	65,00	643,00
CL. 8	71 - 80	4,80	9,60	31,00	69,00	684,00
CL. 9	81 - 90	5,20	10,40	33,00	73,00	724,00

Tariffe viaggiatori valide per il servizio integrato bus-treno - in vigore dal 1° settembre 2011

FASCIA	KM	CORSA SEMPLICE	CARNET 4 CORSE	ABB. SETT. PERSONALE	ABB. MENSILE PERSONALE	ABB. TRIM. PERSONALE	ABB. STUDENTI SET. - GIU.	ABB. ANNUALE VD. PEGASO
CL. 1	1 - 10	1,20	4,40	13,00	32,00	84,00	248,00	
CL. 2	11 - 20	2,10	7,70	17,00	38,00	100,00	310,00	
CL. 3	21 - 30	2,60	9,50	20,00	44,00	115,00	360,00	
CL. 4	31 - 40	3,10	11,40	23,00	51,00	130,00	394,00	
CL. 5	41 - 50	3,70	13,50	25,00	59,00	144,00	428,00	
CL. 6	51 - 60	4,20	15,40	27,00	60,00	151,00	462,00	
CL. 7	61 - 70	4,60	16,80	29,00	65,00	162,00	495,00	
CL. 8	71 - 80	5,00	18,00	31,00	69,00	172,00	529,00	
CL. 9	81 - 90	5,30	19,40	33,00	73,00	180,00	563,00	
CL. 10	91 - 100	5,70	20,80	35,00	76,00	191,00	597,00	

The logo consists of the letters 'TFT' in a bold, italicized, teal font. The middle 'F' is partially enclosed by a white circle that overlaps with a larger, light pink circular shape on the left side of the page.

**TFT**

**TRASPORTO  
FERROVIARIO  
TOSCANO  
S.P.A.**