



**Relazione annuale sulle prestazioni in  
materia di qualità del servizio erogato –  
Anno 2020**

Adempimenti ex articoli 27, par.3, e Art.28 del  
Regolamento (CE) n.1371/2007



## INDICE GENERALE

<b>1. RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RELAZIONE ANNUALE SULLE PRESTAZIONI IN MATERIA DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PARAMETRI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2020.....</b>	<b>4</b>
3.1. INFORMAZIONI E BIGLIETTI.....	4
3.2. PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO.....	5
3.3. SOPPRESSIONE DI TRENI .....	6
3.4. PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE .....	6
3.5. INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA .....	8
3.6. TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	11
3.7. ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA.....	12



## **1. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- Regolamento (CE) 1371/2007 stabilisce e disciplina i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- Articolo 28, par.1 del Regolamento (CE) 1371/2007.
  - o Norme di qualità del servizio: Le imprese ferroviarie definiscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio.
- Articolo 27, par.3 del Regolamento (CE) 1371/2007.
  - o Reclami: L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione annuale di cui all'articolo 28 il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

## **2. RELAZIONE ANNUALE SULLE PRESTAZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il Regolamento (CE) 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, all'Art. 28 c.2 prevede la pubblicazione di una relazione annuale sulle prestazioni in materia di qualità del servizio.

I parametri da prendere a riferimento riguardano:

- Informazioni e biglietti;
- Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico;
- Soppressione di treni;
- Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni;
- Indagine sul grado di soddisfazione della clientela;
- Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- Assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta

Il documento relazione circa le prestazioni offerte per l'anno 2020.

Lo stesso è pubblicato sul sito internet di Trasporto Ferroviario Toscano ([www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)) e reso disponibile sul sito dell'Agenzia Ferroviaria Europea (ERA).



### 3. PARAMETRI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2020

#### 3.1. INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Le informazioni circa l'orario dei treni sono così gestite:

- 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).
- Presso tutte le biglietterie aziendali vengono fornite informazioni circa gli orari, le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio.
- Nel treno, durante lo svolgimento del servizio, è il personale di Accompagnamento che comunica direttamente con il passeggero;
- In tutte le stazioni è presente un sistema informativo centralizzato visivo e sonoro. Il pannello visivo (monitor) visualizza il numero del treno, il binario di arrivo, la destinazione finale. Il sistema sonoro trasmette (in Italiano ed Inglese) informazioni circa il prossimo treno in arrivo, il binario di ricevimento, la destinazione finale; il sonoro è presente anche nelle fermate di Capolona, Corsalone, Pratovecchio, Albergo, precisando che l'informazione comunicata è quella annunciata alla stazione adiacente.

E', inoltre, attivo un call center al numero verde: 800922984 (da rete fissa) e 199168182 (da cellulare).

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- a terra, presso i punti vendita indicati su apposita informativa esposta in tutti gli impianti ferroviari e a bordo treno con l'indicazione degli orari ed i giorni di chiusura;
- a terra, tramite le emettitrici self – service ubicate presso gli impianti ferroviari di fermata;
- “on-line” (web, smartphome e computer) collegandosi al sito [www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it) - “acquisti on-line treni” seguendo le semplici ed intuitive indicazioni del servizio;
- a bordo treno richiedendolo al Capo Treno al momento della salita a bordo e prima di prendere posto a sedere. In questo caso il biglietto è gravato di una maggiorazione di € 2,00

Per quanto concerne l'assistenza per le persone con disabilità o mobilità ridotta, sono considerate persone con disabilità o a mobilità ridotta quelle la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), mentale o di altra disabilità, nonché per ragioni di età o la cui condizione richieda un'attenzione adeguata nell'uso del mezzo di trasporto ferroviario

Alla persona disabile o a mobilità ridotta vengono garantiti i seguenti servizi:



- assistenza all'interno dell'impianto ferroviario nella salita in treno e fino al posto assegnato nella carrozza e nella discesa dal treno, e fino all'uscita dall'impianto ferroviario.

I viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta possono accedere a tali servizi effettuando la richiesta del servizio con le modalità di seguito:

- nella linea Arezzo – P.Stia le località abilitate con pedana di sollevamento sono quelle di Corsalone, Bibbiena e Arezzo; per dette località il servizio può essere fornito con un preavviso di almeno 24 ore. Per le altre stazioni la richiesta di servizio deve essere fatta dal cliente con un preavviso telefonico di almeno 48 ore e al momento verrà concordata la località più idonea per effettuare il 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 consentono all'utente di usufruire del treno idoneo.

Per l'attivazione del servizio di assistenza l'utente può chiamare n. 800922984 (da tel. fisso) o 199168182\* (da cellulare) nei giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

Il trasporto può essere rifiutato nel caso di incompatibilità di dimensioni che rendano fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

### **3.2. PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO**

Nella Tabella 1, per i servizi di TPL (considerati come numero treni) regionale svolti da TFT, si riportano:

- la media (%) dei servizi in ritardo;
- la % dei ritardi alla partenza: 1,61
- la % dei treni in ritardo all'arrivo così distribuiti
  - o % ritardo < 60'
  - o % ritardo tra 60'-119'
  - o % ritardo ≥ 120'

<b>Numero treni effettuati</b>	16.166
<b>% dei servizi in ritardo</b>	4,71 %
<b>% ritardi &lt; 60'</b>	4,67 %
<b>% ritardi tra 60'-119'</b>	0,037 %
<b>% ritardi ≥ 120'</b>	0 %

**Tabella 1: Parametri di puntualità dei servizi effettuati**

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" 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, alternativamente:

- a programmare un servizio sostitutivo con autobus;
- a ripristinare il servizio lasciando intervenire il personale addetto alla manutenzione treni;



- 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.

### 3.3. SOPPRESSIONE DI TRENI

Nella Tabella 12, per i servizi di TPL (considerati come numero treni) regionale programmati da TFT, si riporta la percentuale dei treni soppressi.

<b>Numero programmati</b>	<b>treni</b>	16.168
<b>% treni soppressi</b>		0,0123 %

Tabella 2: Percentuale di treni soppressi

### 3.4. PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE

La pulizia del materiale rotabile è organizzata nelle stazioni di ricovero notturno come segue:

- Stazione di Stia
  - o Pulizia tipo "U1" su numero 2/2 convogli
  - o Pulizia tipo "U2" su numero 1/1 convogli
- Stazione di Arezzo
  - o Pulizia tipo "V1" su numero 1/1 convogli
- Stazione di Sinalunga
  - o Pulizia tipo "V1" su numero 3/3 convogli (orario invernale)
  - o Pulizia tipo "V1" su numero 2/2 convogli (orario estivo)

Nel deposito/stazione di Pesciola vengono effettuate mediamente:

- Numero 2 pulizie tipo "H3" alla settimana per i convogli tipo ETT/ETR425 (pulizia interna)
- Numero 2 pulizie tipo "M3" e "N3" alla settimana per i convogli tipo ALe801/940 (pulizia interna)
- Numero 2 pulizie tipo "A2" alla settimana (lavaggio esterno)

La diverse tipologie di intervento sono così caratterizzate:

- Pulizia tipo A2 (lavaggio esterno)
  - Distribuzione detergente;
  - Lavaggio con spazzola rotante;
  - Lavaggio a mano e risciacquo con idropulitrice a caldo per tutte le zone non raggiungibili con spazzola rotante;
  - Pulizia manuale esterna dei vetri delle cabine comando e di tutti i vetri laterali;
  - Pulizia con pasta della protezione dei fanali bianchi e rossi;
  - Pulizia di tutte le telecamere esterne.



- Pulizia tipo H3 (pulizia interna) – comparto viaggiatori, vestiboli, cabine comando, servizi igienici
  - Lavaggio sedute e schienali;
  - Svuotamento e pulizia interna di tutti i cestini;
  - Rimozione scritte da pannelli, corrimano, finestrini;
  - Pulizia plafoniere;
  - Pulizia interna dei vetri;
  - Pulizia interna delle porte per la salita dei viaggiatori;
  - Pulizia scalini (pedata ed alzata);
  - Pulizia del pavimento con macchina monospazzola e detergente sgrassante, aspirazione liquidi per la rimozione dei residui;
  - Pulizia e disinfezione dei servizi igienici, incluso il caricamento di salviette, carta igienica, sapone.
  
- Pulizia tipo M3 (pulizia interna) – comparto viaggiatori, vestiboli, servizi igienici
  - Lavaggio sedute e schienali;
  - Svuotamento e pulizia interna di tutti i cestini;
  - Rimozione scritte da pannelli, corrimano, finestrini;
  - Pulizia plafoniere;
  - Pulizia interna dei vetri;
  - Pulizia interna delle porte per la salita dei viaggiatori;
  - Pulizia scalini (pedata ed alzata);
  - Pulizia del pavimento con macchina monospazzola e detergente sgrassante, aspirazione liquidi per la rimozione dei residui;
  - Pulizia e disinfezione dei servizi igienici, incluso il caricamento di salviette, carta igienica, sapone.
  
- Pulizia tipo N3 (pulizia interna) – cabina comando, comparto viaggiatori, vestiboli, servizi igienici
  - Lavaggio sedute e schienali (compreso postazione macchinista e capotreno);
  - Svuotamento e pulizia interna di tutti i cestini;
  - Rimozione scritte da pannelli, corrimano, finestrini;
  - Pulizia plafoniere;
  - Pulizia interna dei vetri;
  - Pulizia interna delle porte per la salita dei viaggiatori;
  - Pulizia scalini (pedata ed alzata);
  - Pulizia del pavimento con macchina monospazzola e detergente sgrassante, aspirazione liquidi per la rimozione dei residui;
  - Pulizia e disinfezione dei servizi igienici, incluso il caricamento di salviette, carta igienica, sapone.
  
- Pulizia tipo U2
  - Svuotamento di tutti i cestini;
  - Pulizia pavimento;
  - Pulizia e disinfezione dei servizi igienici, incluso il caricamento di salviette, carta igienica, sapone;
  - Riempimento acqua per servizi igienici.



- Pulizia tipo V1
  - Svuotamento di tutti i cestini;
  - Pulizia pavimento;
  - Pulizia e disinfezione dei servizi igienici, incluso il caricamento di salviette, carta igienica, sapone.

Il monitoraggio sulle attività svolte dall'Impresa di pulizia ha fornito i risultati di Tabella 3

Indicatore	Valore 2020
Numero pulizie treni verificate / numero pulizie previste	2000/2700
Numero sanzioni applicate per inadempienza	0
Numero reclami per pulizia / totale viaggiatori	0
% di soddisfazione del Fattore Pulizia	75 %

Tabella 3: Affidabilità Imprese di pulizia

### 3.5. INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

TFT Arezzo ha rinnovato l'impegno a sondare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio offerto dall'Azienda attraverso un'indagine di Customer satisfaction.

Dal campione intervistato, composto per il 79% da donne e per il 21% da uomini, si rileva l'immagine di un'utenza caratterizzata, per fascia di età e per professione, in modo parzialmente diverso rispetto alle rilevazioni precedenti. La classe di età più intervistata è risultata quella fino a 18 anni (31%), in linea con il 2019, seguita dalla classe di età 19-25 anni (30%). In totale i giovani fino a 25 anni rappresentano il 46%, contro il 73% della rilevazione precedente.

Cambia quindi in modo importante la ripartizione modale per età: il fenomeno va probabilmente ricondotto all'emergenza Covid e alla conseguente chiusura delle scuole, che ha evidentemente ridotto in modo importante gli spostamenti degli studenti (sia delle scuole superiori che delle università).

Il dato trova conferma nei risultati relativi all'occupazione degli intervistati. Gli studenti sono il 43% del totale, contro il 61% del 2019. Aumenta la categoria dei lavoratori in generale, dal 35% del 2019 al 42% del 2020.

I dati mostrano una tenuta della fidelizzazione dell'utenza, nonostante alcuni dati leggermente in calo, probabilmente a causa della ridotta mobilità determinata dalla pandemia. Il 76% degli intervistati utilizza il servizio per più di 5 giorni a settimana (dato in forte crescita rispetto al 42% della rilevazione precedente) e il 10% lo utilizza tra 3 e 5 giorni a settimana. Il dato su chi utilizza il servizio per più di 3 giorni a settimana (86%) appare in calo rispetto a quello del 2019 (93%). Questi dati si riflettono su quelli del titolo di viaggio posseduto, che mostrano una prevalenza dell'abbonamento (85%), ma con un dato in calo di quasi dieci punti rispetto al 2019 (94%).





Al momento dell'intervista è stato chiesto agli utenti di TFT Arezzo di specificare il motivo prevalente di utilizzo del servizio. Il 48% utilizza il servizio per recarsi al lavoro e il 45% per motivi di studio. In totale, la motivazione legata a studio/lavoro si attesta sul 93%, in leggera crescita rispetto all'anno precedente (89%). Un 4% utilizza il servizio per il tempo libero, un 3% per visite mediche e un 2% per acquisti. Alla domanda sul perché generalmente si sceglie il servizio TFT, il 52% indica come motivazione la convenienza economica, dato tuttavia in forte calo rispetto all'80% del 2019. Seguono la velocità nei trasferimenti (36%), il non possedere altro mezzo (31%) e il non avere problemi di parcheggio (25%). In forte calo la motivazione legata alla difficoltà a utilizzare altro mezzo (2%, contro il 24% del 2019).

Tra gli aspetti del servizio ritenuti più importanti dall'utenza, l'82% degli intervistati ha indicato la regolarità/puntualità, seguita da sicurezza a bordo (44%) e sicurezza del viaggio (28%).

Per il 2020 il livello di soddisfazione generale risulta molto elevato (98%), e in linea rispetto al 2019. Il livello di soddisfazione generale risulta leggermente più basso tra i non abbonati (97%). I dati mettono in evidenza come punti di forza la sicurezza del viaggio e la sicurezza a bordo (in linea con la rilevazione precedente), l'attenzione all'ambiente e l'efficienza nello svolgimento del servizio a seguito dell'emergenza Covid-19. Come punti di debolezza emergono l'accessibilità dei mezzi, la climatizzazione e il comfort.

La soddisfazione degli utenti è stata sondata attraverso un'indagine che ha previsto per ciascun indicatore di qualità valori che vanno da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto). I risultati (Tabella 4) evidenziano i punti di forza del servizio sulla base della soddisfazione media espressa dagli intervistati.

Sicurezza del viaggio (prudenza di guida, affidabilità e sicurezza dei mezzi)
Sicurezza a bordo (furti, molestie, aggressioni etc)
Regolarità (in termini di rispetto delle corse e puntualità)
Frequenza delle corse
Capillarità/estensione territoriale del servizio
Fascia oraria del servizio
Pulizia e igiene a bordo e dei mezzi
Comfort degli autobus (comodità seduta)
Climatizzazione dei mezzi
Affollamento dei mezzi
Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici/visivi)
Professionalità e cortesia del personale a bordo
Professionalità e cortesia del personale a terra
Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita
Informazione a bordo
Informazione web-mobile
Informazione alle fermate
Informazioni telefoniche/numero verde
Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni

Tabella 4: Livello di soddisfazione media



La mappa della qualità percepita (Figura 1) è stata elaborata riportando, per alcuni indicatori, 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 moltiplicata per 10.

Collocando i fattori su un grafico otteniamo una mappa ove il quadrante in alto a destra vede buoni livelli di soddisfazione, parallelamente a una forte importanza attribuita: individua l'area obiettivo. Per questo quadrante, è necessaria una strategia di presidio, volta al mantenimento dell'attuale situazione. I fattori di questo quadrante sono la sicurezza del viaggio (in linea con la rilevazione precedente) e la sicurezza a bordo.

Il quadrante in basso a sinistra, area di attenzione, potrà essere soggetto a politiche di miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è inferiore alla media; non si tratta però di una priorità in quanto a questo parametro non viene attribuita una importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori informazioni alla clientela, pulizia, coincidenza con altri mezzi (in linea con il 2019) e comfort.

I fattori come la reperibilità dei titoli di viaggio sono caratterizzati da un buon livello di soddisfazione; ad esso però, non è attribuita una importanza fondamentale. Individua un'area di mantenimento. Sarà il caso probabilmente di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nelle considerazioni dei clienti.

Infine il quadrante in basso a destra individua un'area critica, caratterizzata da una importanza elevata e una soddisfazione più bassa della media. Il fattore che si posiziona è la regolarità/puntualità, in linea con la rilevazione precedente.

Si ritiene dunque che l'obiettivo più importante di medio periodo sia quello di lavorare su questo elemento di criticità, aumentando la soddisfazione relativa a regolarità/puntualità, in modo tale che il fattore possa passare da area critica ad area obiettivo. Dall'altra parte, occorre monitorare alcuni fattori, come quelli della pulizia, dell'informazione, del comfort e della coincidenza con altri mezzi, che registrano bassi livelli di soddisfazione con il rischio che possano divenire fattori critici nella valutazione complessiva del servizio.

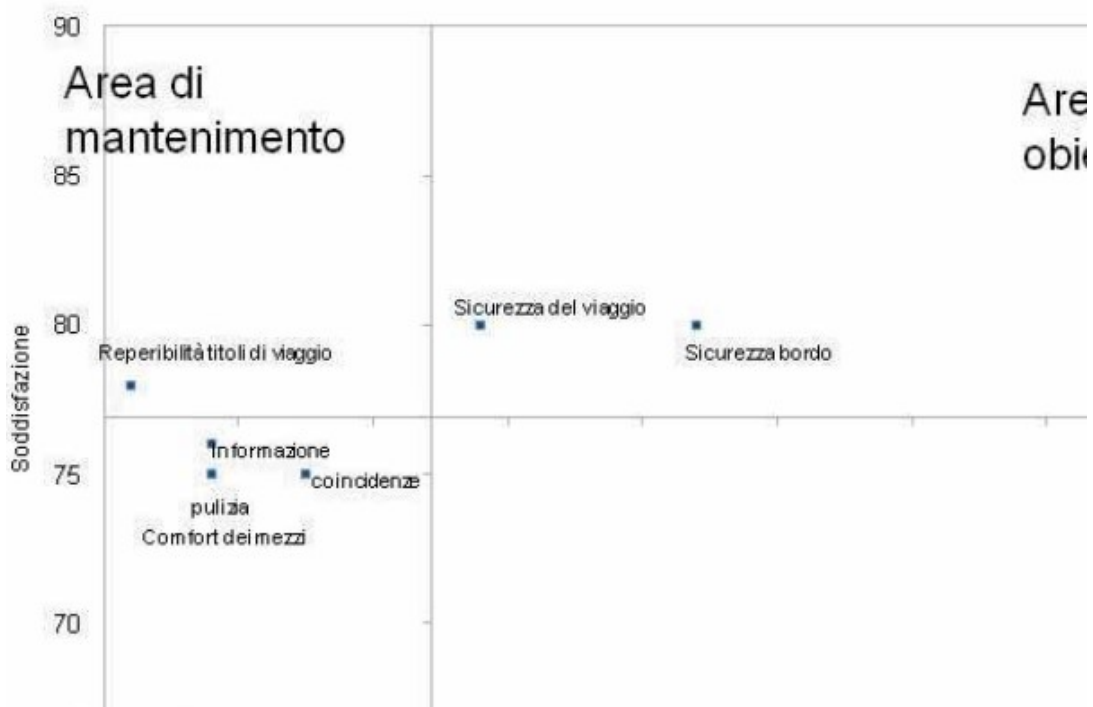


Figura 1: Mappa della qualità percepita – anno 2020

### 3.6. TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I reclami possono essere inoltrati all’Azienda:

- telefonicamente chiamando il numero riportato 800570530 attivo dalle ore 08:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì escluso i giorni festivi
- 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
- 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.

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

- Una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo 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.

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.

Con riferimento al numero e tipologia di reclami, in Tabella 4 il prospetto di sintesi per l'anno 2020.

Il tempo medio di risposta è quantificato in 1,5 giorni. Non sono presenti reclami in forma anonima.

Tipologie individuate da RT, ex art. 23 L.RT 42/98

<b>Tipologia</b>	<b>Numero</b>	<b>% sul totale</b>
Accesso al servizio	3	7,50 %
Affollamento	3	7,50 %
Altri suggerimenti	1	2,50 %
Anticipi	2	5,00 %
Climatizzazione	9	22,50 %
Correttezza / Cortesia	1	2,50 %
Fermata non effettuata	1	2,50 %
Modifiche al servizio	7	17,50 %
Ritardi	10	25,00 %
Servizio telefonico	2	5,00 %
Sicurezza del viaggio	1	2,50 %
<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

**Tabella 4: Distribuzione dei reclami per tipologia – anno 2020**

### **3.7. ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA**

La tipologia di assistenza verso persone con disabilità e mobilità ridotta ha riguardato il supporto alla salita e discesa dal treno.

Nel corso del 2020 sono stati effettuati 15 interventi.

Ogni dettaglio è contenuto al seguente link:

<https://www.trasportoferroviariotoscano.it/viaggia-con-noi/trasporto-disabili/>