



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

**REGIONE
TOSCANA**



dei Carta SERVIZI

2018

La sfida quotidiana di continuare a migliorare i nostri servizi

Costante attenzione alle esigenze della nostra clientela. Ancora investimenti a favore della sicurezza infrastrutturale. Lavori per continuare a migliorare il nostro servizio sul territorio.

Sono questi alcuni dei punti fondamentali che svilupperemo nel corso del 2018 come Gruppo Lfi Spa, continuando a mettere al centro della nostra azione voi utenti e le esigenze quotidiane di mobilità come d'altronde abbiamo fatto nell'anno che ci siamo da poco lasciati alle spalle, caratterizzato dal rinnovo della flotta e dall'attivazione del nuovo collegamento per Firenze.



Dal punto di vista della sicurezza, daremo concretezza alle procedure di gara per mettere in atto il protocollo Ertms/Etcs che, grazie a fondi della Regione Toscana, sarà attivato anche sulle linee di nostra competenza. Questo è un tema complesso, di cui avrete sentito parlare da tempo. Con l'attivazione della nuova tecnologia, i treni saranno in grado di fermarsi da soli in caso di pericolo, grazie ad un apposito sistema ad impulsi appositamente installato lungo la linea Stia-Arezzo-Sinalunga, proprio come avviene sulle linee dell'Alta Velocità. Lfi Spa sarà tra le primissime realtà nazionali nell'ambito delle ferrovie locali a dotarsi di standard così elevati ed importanti in termini di sicurezza, senza alcun disagio per l'utenza dato che i lavori non avranno impatti sulla regolarità del servizio. Un punto chiave anche alla luce degli ultimi episodi, sul quale concentreremo i nostri sforzi per concretizzare un obiettivo che riteniamo fondamentale.

Sempre in tema di interventi infrastrutturali partiranno alcuni progetti mirati alla realizzazione di nuovi sottopassi pedonali o comunque di viabilità alternativa così da eliminare pericolosi passaggi a livello. Ciò è in previsione in località Giovi, Sitorni e Stroppiello, nel comune di Arezzo, e alla stazione di Porrena, in accordo con il Comune di Poppi.

In termini di qualità dell'offerta alla nostra clientela ci dedicheremo ad adeguare gli standard di qualità e dei servizi, così come previsto dalla normativa comunitaria in termini di regolarità e confort. Questo è un passaggio chiave per tutti voi utenti, a cui presteremo la massima attenzione così da andare incontro alle vostre esigenze, le quali sono costantemente monitorate e recepite proprio nell'obiettivo di erogare un servizio in sintonia con voi.

Dal punto di vista commerciale, nel corso di questo anno introdurremo nuove soluzioni per i vari profili di utenza. In particolare è nostro obiettivo attivare delle scontistiche a favore dei bambini al di sotto dei 12 anni di età nonché per le persone diversamente abili.

Inoltre, potenzieremo ulteriormente la capillarità, sia fisica che online, dei nostri punti vendita per facilitare l'acquisto dei nostri biglietti, rafforzando le collaborazioni con altre società di trasporto per favorire l'acquisto integrato dei nostri ticket, a partire da Trenitalia.

Uno dei principali obiettivi sarà inoltre monitorare costantemente il nuovo servizio che abbiamo attivato nella seconda parte del 2017, ovvero il treno dal Casentino per Firenze. In accordo con la Regione Toscana e Trenitalia, il Gruppo Lfi punterà ad individuare ulteriori orari in cui svolgere il servizio, così da offrire nuove soluzioni di trasporto su di una tratta strategica per tutto il territorio della provincia di Arezzo.

Infine, ma non certo per ultimo in termini di importanza, rinnoveremo l'impegno per nuove sinergie con le amministrazioni comunali della nostra provincia e con la Regione Toscana per attivare collaborazioni che portino a sfruttare gli spazi delle nostre stazioni in termini sociali

e turistici. Dopo gli accordi raggiunti con il Comune di Pratovecchio-Stia, dialogheremo con i Comuni di Bibbiena e >Castel Focognano per attivare progetti di utilizzo ai fini socio-culturali delle rispettive stazioni ferroviarie.

Il nostro principale obiettivo è quello di continuare a lavorare per migliorare la qualità dei servizi di trasporto che curiamo sul nostro territorio, recependo le vostre esigenze e cercando di tradurle in risposte concrete sotto tutti gli aspetti.

Buon viaggio a bordo dei nostri treni.

Il Presidente di Lfi Spa
Maurizio Seri

INDICE

1. Presentazione della carta	4
1.1. Riferimenti normativi	4
1.2. Principi Fondamentali	4
1.3. Finalità della carta	6
1.4. Associazioni degli utenti	6
2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale	8
2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale	8
2.2. Sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone	11
3. Descrizione dell'Azienda	13
3.1. Struttura giuridica	13
3.2. Grafo della rete aziendale	13
3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto	14
3.4. Logistica aziendale	14
3.5. Tipologie di servizio offerto	15
4. Offerta commerciale	16
4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi	16
4.2. Servizi prenotazione	16
4.3. Il sistema tariffario	16
4.4. Acquisto dei titoli di viaggio	19
4.5. Servizio informazione	20
4.6. Servizio trasporto merci	20
5. Condizioni di viaggio	21
5.1. Doveri dei clienti	21
5.2. Condizioni generali di trasporto	22
5.3. Sanzioni a carico dei clienti	24
5.4. Diritti dei clienti	24
5.5. Oggetti smarriti	25
6. Relazioni con la clientela	26
6.1. Trattamento dei dati personali	26
6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico	26
6.3. Procedure dei reclami	26
6.4. Procedure Conciliative e Giudiziarie	28
6.5. Numero Verde della Regione Toscana	28
7. Gli impegni di T.F.T. Spa	29
7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità	29
7.2. Indagini di Customer satisfaction	35
7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	38
7.4. Certificazioni	38
7.5. Copertura assicurativa	38
7.6. Osservatorio aziendale della qualità	39
TABELLE	
Tabella 1 - Punti di contatto T.F.T. Spa	40
Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction	46
TARIFFE	
Tabella 2 - Sistema tariffario	41
SINTESI REGOLAMENTO (CE) n. 1371/2007	50

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;
- Regolamento (CE) n.1371/2007 disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri che vengono trasportati da imprese ferroviarie interne alla Comunità Europea;
- Decreto legislativo 70/2014, disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) 1371/2007.

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”.

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

I principali strumenti di tutela dei diritti dell'utente e del cittadino sono le Associazioni dei consumatori e degli utenti. Tali strumenti di tutela sono a disposizione degli utenti che volessero avvalersi del loro sostegno.

Si riporta di seguito l'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti presenti in Toscana accreditate ai sensi dell'articolo 3 della L.R. n°1/2000 individuate con decreto dirigenziale entro il 31/8 di ogni anno in rispetto della Deliberazione di Giunta Regionale n° 444/2000 e sue successive modifiche e integrazioni.

Elenco regionale delle associazioni consumatori e degli utenti, aggiornamento annuale 2017

Nel mese di settembre dell'anno 2017 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

ADiC Toscana

Sede regionale Via Carriona, 44 - 54033 CARRARA
Tel. 0585.72110 / 0585.091548

Adiconsum Toscana

Sede regionale Via Carlo Del Prete, 135 - 50127 FIRENZE
Tel. 055.3269042

Adoc Toscana

Sede regionale Via Corcos, 15 - 50142 FIRENZE
Tel. 055.7325586

Federconsumatori Utenti Toscana

Sede regionale Via A. Tavanti, 3 - 50134 FIRENZE
Tel. 055.217195

Lega Consumatori Toscana

Sede regionale Via F. da Buti, 20/8 - 56125 PISA
Tel. 327.3481404

Confconsumatori Federazione Regionale Toscana

Sede regionale Via Ronchi, 24 - 58100 GROSSETO
Tel. 0564.410680

Unione Nazionale Consumatori

Sede regionale Via Mattioli, 8A - 53100 SIENA
Tel. 0577.286600

Adusbef Toscana Onlus

Sede regionale Via Montebello, 76 - 50123 FIRENZE
Tel. 055.361935

Movimento Consumatori Toscana

Sede regionale Via I. Nievo, 32 - 57121 LIVORNO
Tel. 0586.375639

Cittadinanzattiva Attiva Toscana Onlus

Sede regionale Via Bonanno Pisano - 56126 PISA
Tel. 050.996306

Codacons Toscana

Sede regionale Via P. Francavilla, 14/e - 50142 FIRENZE
Tel. 055.7398841

Movimento Difesa del Cittadino

Sede regionale Via Puccini, 85 - 51100 PISTOIA
Tel. 0573.26682

AECI Toscana

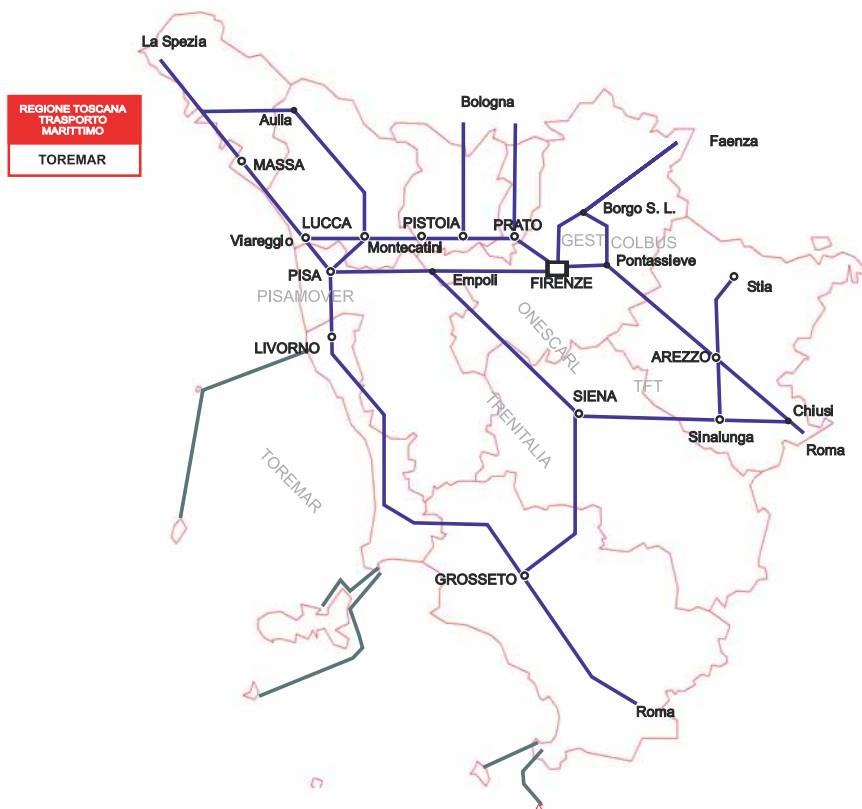
Sede regionale Via R. Sanzio, 5 - 50053 EMPOLI
Tel. 0571.700045

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

I servizi gestiti da TFT SpA sono inseriti nel sistema regionale del trasporto pubblico di seguito rappresentato:

REGIONE TOSCANA TRASPORTO PUBBLICO LOCALE AUTOMOBILISTICO ONE S.C.A.R.L.	REGIONE TOSCANA TRASPORTO FERROVIARIO TRENITALIA TFT	RETE PEOPLE MOVER PISA PISAMOVER	PROVINCIA FIRENZE SERVIZIO AUTOMOBILISTICO COLBUS	RETE TRANVIARIA FIRENZE GEST
---	---	--	---	---------------------------------------



Rete Regionale TPL

—	SERVIZIO FERROVIARIO
—	SERVIZIO MARITTIMO
AZIENDA	Aziende TPL capofila

Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma, ferro, nave e tramvia valido per l'anno 2017.

INDICATORE	DATO	NOTE
Soggetti gestori	16 aziende	
ferro	km. 22.208.545	
rete ferro	km. 1.563	
gomma	km. 109.303.613	
rete gomma	km. 24.274	
nave	nm 245.147	
linee nautiche	nm 206,6	
tramvia	Km. 1.230.146	
rete tramvia	Km. 14,807	
rete people mover	km. 1,760	
Abitanti Toscana	3.742.437	aggiornato al 1/01/2017
Passeggeri gomma		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	22.588.847	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	26.053.252	
passeggeri annui trasportati:	195.005.222	
Passeggeri ferro		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	321.586	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	332.203	
passeggeri annui trasportati:	70.769.817	
Passeggeri nave		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	36.874	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	22.205	
passeggeri annui trasportati:	1.492.219	
Passeggeri tramvia		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	801.094 posti-km	
	108.256 posti-corsa	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	1.070.810 posti-km	
	144.704 posti-corsa	
passeggeri annui trasportati:	14.087.000	
Passeggeri people mover		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale:	107 posti navetta-corsa	
passeggeri annui trasportati:	689.769	
Personale gomma		
amministrazione	791	
manutenzione	349	
movimento	4.295	
totale	5.435	
Personale ferro		
amministrazione	78	
manutenzione	342	
movimento	1.369	
totale	1.789	

Personale nave

amministrazione	26
naviganti	232
totale	258

Personale tramvia

amministrazione	8
manutenzione	16
movimento	60
totale	84

Personale people mover

amministrazione	7
manutenzione	9
movimento	14
totale	30

Soggetti gestori (aziende): 7

Compensi

da RT (ferro)	€ 272.697.414	inclusa IVA
da RT (ferro) manutenzioni	€ 950.507	esclusa IVA
da RT (gomma)	€ 212.805.023	esclusa IVA
da EE.LL. (gomma)	€ 54.179.062	inclusa IVA
da RT (nave)	€ 14.991.095	inclusa IVA
da RT (tramvia)	€ 7.300.973	esclusa IVA
da RT (people mover)	€ 718.119	esclusa IVA

2.2 Le Aziende di Trasporto Pubblico Locale

La tabella seguente riporta le aziende che gestiscono la Rete di Trasporti descritta nel paragrafo (dati Regione Toscana):

SOGGETTO GESTORE	INDIRIZZO	TEL. E FAX	TEL., FAX ED EMAIL UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	NUMERO VERDE E SITO WEB
ONE SCARL	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze	Tel. 335 7851490 Tel. 334 6974101		www.onescarl.it
(ONE SCARL) CTT NORD Massa Carrara	Via Catagnina ang. Via Lottizzazione 54100 Massa (MS)	Tel. 0585 282802 Fax 0585 282879	Tel. 0585 282802 urp.massacarrara@cttnord.it	800 223 010 www.massa-carrara.cttnord.it
(ONE SCARL) VAIBUS	Viale Luporini, 895 55100 Lucca	Tel. 0583 083130 Fax 0583 083160	Fax 0583 083140 urp.lucca@cttnord.it	800 602 525 www.lucca.cttnord.it
(ONE SCARL) CPT	Via Bellatalla, 1 56121 Pisa	Tel. 050 884111 Fax 050 884284	Tel. 050 5205133 urp.pisa@cttnord.it call center 199120150 a pagamento	www.pisa.cttnord.it
(ONE SCARL) CTT NORD Livorno	Via P. Impastato, 7 57124 Livorno	Tel. 0586 377111 Fax 0586 377155	Urp Tel. 0586 376950 urp.livorno@cttnord.it	800 317 709 www.livorno.cttnord.it
(ONE SCARL) TIEMME S.p.A. PIOMBINO	Tiemme Piombino Via L. Da Vinci, 13 57025 Piombino (LI)	Tel. 0565 260111 Fax 0565 34388	Tel. 800922984 da fisso Tel. 199 168182 da cell. Fax 0565 34388 urp.piombino@tiemmespa.it	800 922 984 da fisso www.tiemmespa.it
(ONE SCARL) TIEMME S.p.A. GROSSETO	Tiemme Grosseto Via Topazio, 12 58100 Grosseto	Tel. 0564 475111 Fax 0564 456754	Tel. 800922984 da fisso Tel. 199168182 da cell. Fax 0564 456754 urp.grosseto@tiemmespa.it	800 922 984 da fisso www.tiemmespa.it
(ONE SCARL) BLUBUS S.C.a R.L.	Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia	Tel. 0573 3630 Fax 0573 364266	Informazioni: Tel. 0573 363243/0572 911781 URP: n. clienti 848800730 a pagamento Fax 0573 364266 info@blubus.it	www.blubus.it
(ONE SCARL) CAP S.C. a R.L.	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	Tel. 0574 608256 Fax 0574 21038 urp@capautolinee.it	www.capautolinee.it
(ONE SCARL) SIENA MOBILITA' S.C.a R.L.	S.S. 73 Levante, 23 Loc. Due Ponti 53100 Siena	T 0577 204111 F 0577 223896	T 800922984 numero verde da rete fissa T 199168182 da cellulare F 0577 223896 info@sienamobilita.it	800 922 984 da rete fissa www.sienamobilita.it

SOGGETTO GESTORE	INDIRIZZO	TEL. E FAX	TEL., FAX ED EMAIL UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	NUMERO VERDE E SITO WEB
(ONE SCARL) ETRURIA MOBILITA' S.C.a R.L.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	T 0575 39881 F 0575 28414	T 800922984 gratuito da rete fissa T 199168182 da cellulare a pagamento F 0575 324801 reclami.aretzo@tiemmespa.it	800 922 984 da rete fissa www.etruriamobilita.it
(ONE SCARL) ATAF & LINEA S.C.a R.L.	Viale dei Mille, 115 50131 Firenze	T 055 56501 F 055 5650209	800 424500 (n. verde da fisso) 199 104245 (da cellulare a pagamento) segreteria@ataf.fi.it	800 424500 da rete fissa www.ataf.net www.ataf-linea.it
(ONE SCARL) AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze	T 055 47821 F 055 4782253	Numero Verde 800 373760 F 055 5650209 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373760 www.amvbus.it
(ONE SCARL) AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze	T 055 47821 F 055 4782253	Numero Verde 800 373760 F 055 5650209 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373760 www.acvbus.it
(ONE SCARL) PIUBUS S.C. a R.L.	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	T 0574 6081 F 0574 21038	T 0571 74194 urp@piubus.it	www.piubus.it
COLBUS	Loc. Olmo, 115/C 50066 Reggello (FI)	T 055 869129 F 055 8666052	Numero Verde 800 335850 servizioclienti@colbus.it info@colbus.it	800 335850 www.colbus.it
TRENITALIA S.p.A.	Dir. Regionale Toscana Viale S. Lavagnini, 58 50129 Firenze direzione.toscana@trenitalia.it	F 055 2353953	per irregolarità di viaggio (multe, ecc.): vertenze.drt@trenitalia.it per rimborsi: rimborsi.drt@trenitalia.it per informazioni sui bonus: bonus.drt@trenitalia.it Call Center: 892021 per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni 199892021 per informazioni e assistenza 0630004 per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazione ordinaria	www.trenitalia.com
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	T 0575 39881 F 0575 28414 (via Monaco 37) F 0575 292981 (via Concini 2)	Ticket Point piazza Repubblica 1 Arezzo T 800922984 gratuito da fisso T 199168182 da cell. a pagamento reclami.aretzo@tiemmespa.it	800922984 gratuito da rete fissa www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremar	Piazzale dei Marmi, 12 57123 Livorno	F 0586 224624	Call center: T 199 117 733 callcenter@toremar.it URP: urp@toremar.it	www.toremar.it
GEST S.p.A.	Via dell'Unità d'Italia, 10 50018 Scandicci (FI)	T 055 7352309 F 055 7352203	T 199229300 da cellulare info@gestramvia.it	800 964424 da rete fissa www.gestramvia.it
PISAMOVER S.p.A.	Via Salaria, 1039 00138 Roma	T 06 883341 F 06 88334590	URP: Via delle Colombaie snc (parcheggio Aurelia) Pisa T 050 500909 info@pisa-mover.com	www.pisa-mover.com

3. Descrizione dell'Azienda

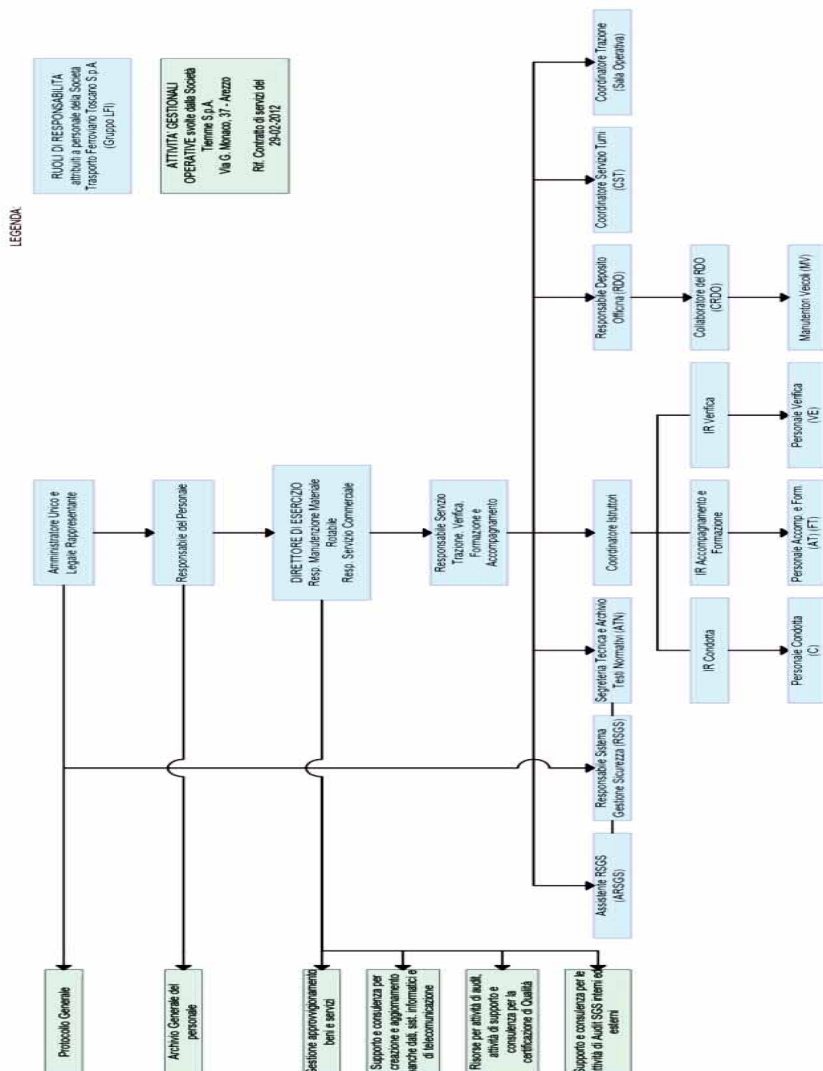
3.1 Struttura giuridica

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
Direttore

MAURIZIO SERI
MARIO BANELLI



3.2 Grafo della rete aziendale

E' riportato nella pagina 47.

Lunghezza della rete ferroviaria:	83.75 km
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	9.192
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	12.197
Totale passeggeri annui trasportati:	1.248.867

Corrispettivi, in acconto, ricevuti dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio: € 7.441.000 + iva 10% dalla Regione Toscana.

3.3 Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2017

<i>Settore</i>	<i>Personale addetto</i>
Dirigente	1
Trazione Viaggiante (Macchinisti, capotreno, uffici)	44,92
Materiale Mobile (Manutenzione Ferroviaria)	16,06
Addetti alla manovra	1
Totale addetti dell'azienda:	62,98

3.4 Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2017

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. 5
Elettromotrice E.624	n. 2
Elettromotrice Ale+Le 054 (in revisione)	n. 2
Elettrotreno Ale+Le 054 (revisionate)	n. 3
Elettro Treno Triple (ETT)	n. 4
Semipilote tipo pBz 734	n. 2
Carrozze tipo eBz 734	n. 4
Carrozze tipo eBz 735	n. 2
Carrozze eBz (131 - 132)	n. 2
Carrozze eBz (116)	n. 1
ETR 425	n. 2

SERVIZIO MERCI

Locomotore diesel De 341	n. 2
Locomotori E 626	n. 3

LOCOMOTORI DA MANOVRA

D 225	n. 2
Ne 700 003	n. 1

Sono presenti:

- Depositi: n. 1;
- Stazioni presenziate: n. 1 Arezzo Pescaiola; con emettitrice self-service biglietti
- Stazioni impresenziate: n. 11 di cui 6 con biglietteria (Monte San Savino, Subbiano, Rassina, Bibbiena, Poppi, P. Stia), 5 senza (Civitella B.P., Lucignano, Giovi, Calbenzano, Porrena); sono presenti emettitrici self-service biglietti a P.Stia, Porrena, Poppi, Bibbiena, Rassina, Calbenzano, Subbiano, Giovi, Civitella B.P., Monte S. Savino e Lucignano.
- Fermate: n. 3 senza biglietteria (Capolona, Corsalone, Pratovecchio); sono presenti emettitrici self-service biglietti a Corsalone 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, Bacciano, Santa Mama, Memmenano); è presente emettitrice self-service a P.Ceciliano.

3.5 Tipologie di servizio offerto - al 31/03/2018

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

- due linee ferroviarie
Arezzo - Pratovecchio Stia;
Arezzo - Sinalunga.
- dall'11 dicembre 2017 gestisce una coppia di corse treno, dal lunedì al venerdì, da Arezzo a Firenze e viceversa sulla rete Trenitalia.

4. Offerta commerciale

4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2017

I servizi di trasporto offerti comprendono:

- Servizio ferroviario:
 - a) Servizi di linea ad orario fisso: 764.311,64 tr.-km. anno di cui 71.332,00 effettuati con bus sostitutivi
 - b) servizi a domanda: 0
 - c) servizi per diversamente abili: TFT opera nel rispetto del Regolamento CE 1371/2007; nella Linea Arezzo - P. Stia le località di servizio abilitate con pedana di sollevamento sono quelle di Arezzo, Bibbiena e Corsalone; 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 7757926.

4.2 Servizi prenotazione

Non sono previsti servizi di prenotazione.

4.3 Il sistema tariffario - al 31/03/2018

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

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

Nella tabella 2 a pag. 40, sono riportate analiticamente tutte le informazioni del sistema tariffario sopra descritto.

TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

4.3.1 Sistema tariffario regionale "Pegaso"

Pegaso è un sistema che garantisce l'accesso indifferenziato a tutte le diverse modalità di trasporto (autolinee e ferrovie) combinato fra reti extraurbane ed urbane.

Il sistema tariffario è sviluppato su fasce chilometriche extraurbane (di 10 km ognuna) a ciascuna della quale è assegnata una specifica tariffa, diversificata per ogni tipologia di titolo ed in base all'eventuale abbinamento con la/e rete/i urbana/e, di origine e/o destinazione. Tutti i titoli Pegaso consentono l'effettuazione di un numero illimitato di viaggi lungo la direttrice prescelta, di chilometraggio uguale o inferiore a quello indicato sullo stesso.

I titoli Pegaso devono essere convalidati all'inizio del viaggio (primo mezzo utilizzato) attraverso le apposite macchinette convalidatrici.

I titoli una volta convalidati sono personali ed incedibili e, di norma, non rimborsabili in nessun caso, né per mancato utilizzo per fatto proprio del possessore, né per smarrimento, furto o distruzione.

L'acquisto degli abbonamenti (mensili e annuali) è vincolato al possesso della carta personale Pegaso, per ottenere la quale occorre compilare apposito modulo reperibile presso i punti vendita attrezzati delle aziende di trasporto regionali ed allegare allo stesso una foto formato tessera.

La tessera Pegaso costa €. 6,00, ha validità triennale ed è vincolata al tragitto e/o combinazione

stabilita al momento del tesseramento.

È importante precisare che eventuali variazioni di percorso o di integrazioni urbane sono possibili solo in seguito all'emissione di una nuova tessera.

I titoli di viaggio Pegaso possono essere acquistati presso le biglietterie aziendali e nei punti vendita autorizzati del territorio regionale.

Tipologie titoli di viaggio:

- **Biglietto giornaliero** ha una validità temporale che va dalle 00,00 alle ore 24,00 del giorno di convalida.
Non è previsto l'uso della tessera Pegaso. Sul biglietto dovrà essere riportato obbligatoriamente il nominativo del cliente e, in caso di controllo, dovrà essere esibito insieme ad un documento di riconoscimento
- **Abbonamento mensile/abbonamento mensile ISEE^(*)** ha validità di un mese solare, cioè a partire dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento. L'abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.
- **Abbonamento annuale/abbonamento annuale ISEE^(*)** ha validità di 12 mesi a partire dal mese di acquisto/convalida.
L'abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.

() Dal 21 ottobre 2012, la Deliberazione della Regione Toscana n. 750/2012 stabilisce che gli utenti possano fruire della tariffa ISEE agevolata se appartenenti alla fascia ISEE del proprio nucleo familiare inferiore al valore di € 36.151,98 (per la sanità fascia A).*

Al fine di fruire di detta agevolazione pertanto i viaggiatori interessati dovranno accompagnare il proprio titolo di viaggio, oltre che con l'apposita tessera aziendale (come già previsto per ogni titolo di abbonamento), anche da valido tagliando ISEE TPL.

Il tagliando ISEE TPL dovrà essere presentato al personale addetto alla vendita ogni volta che viene richiesto un nuovo abbonamento ovvero al personale addetto al controllo a bordo del treno.

Estensione sistema tariffario Pegaso con collegamenti marittimi Arcipelago Toscano

A partire dal mese di aprile 2013 il sistema tariffario Pegaso è esteso anche ai collegamenti marittimi con l'arcipelago toscano gestiti dalla Società Toremar.

- Le nuove tessere di riconoscimento Pegaso marittime saranno rilasciate esclusivamente dalla Soc. Toremar presso le proprie biglietterie e solamente a coloro che risulteranno in possesso di determinati requisiti (residenza nelle isole dell'arcipelago toscano e/o pendolari). Per tale motivo la validità di tali tessere potrà essere anche inferiore a 3 anni.
- Gli abbonamenti Pegaso marittimi saranno mensili e annuali (ordinari o a tariffa ISEE) e potranno essere acquistati presso tutte le biglietterie e rivendite delle Regione Toscana già abilitate alla vendita di titoli di viaggio Pegaso.
- Gli abbonamenti annuali, qualunque sia la data di scadenza indicata, cesseranno comunque la loro validità alla scadenza della tessera ad essi abbinata.
- I viaggiatori in possesso di abbonamento Pegaso marittimo dovranno comunque presentarsi alla biglietteria Toremar prima di ogni traversata marittima per ritirare, gratuitamente, la carta d'imbarco.

Le tariffe degli abbonamenti Pegaso comprensivi dei collegamenti marittimi saranno incrementate, rispetto agli abbonamenti Pegaso terrestri, degli importi indicati nella tabella 2 a pag. 41.

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 personale / abb.to 7 giorni personale ISEE (*)
- abb.to mensile personale / abb.to mensile personale ISEE (*)
- abb.to annuale personale / abb.to annuale personale ISEE (*)

(*) vedi modalità di fruizione delle tariffe ISEE al punto 4.3.1.

Sono stati introdotti nuovi titoli di viaggio ferroviari col fine di agevolare le famiglie:

- un biglietto giornaliero - famiglia valido per tutto il giorno in cui è compresa la data di convalida utilizzabile fino ad un max di 4 persone appartenenti allo stesso nucleo familiare;
- abbonamenti annuali - famiglia rilasciati con sconto a componenti lo stesso nucleo familiare a partire dal secondo abbonamento (esibire stato di famiglia in originale).
- abbonamenti studenti - 10 mesi studenti rilasciati con sconto a componenti lo stesso nucleo familiare (esibizione stato di famiglia in originale) a partire dal secondo abbonamento. E' consentita la combinazione delle due tipologie di abbonamenti: quelli annuali 12 mesi con quelli studenti 10 mesi settembre/giugno.

Per ogni relazione origine/destinazione la tariffa viene calcolata facendo riferimento alla distanza dei centroidi di appartenenza di ciascuna località, quella di origine e quella di destinazione; nello specifico al centroide Arezzo vengono associate le fermate di Arezzo stazione - Arezzo Peschiola ed Arezzo via Chiari.

Le tariffe vengono suddivise per classi chilometriche di 10 km in 10 km e sono riportate sulla tabella 2 in allegato. 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 promiscui 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 7 giorni personale ISEE (*)
- abb.to mensile personale / abb.to mensile personale ISEE (*)
- abb.to trimestrale personale / abb.to trimestrale personale ISEE (*)
- abb.to studenti settembre - giugno personale

(*) vedi modalità di fruizione delle tariffe ISEE al punto 4.3.1.

Le tariffe vengono suddivise per classi chilometriche di 10 km in 10 km e sono riportate sulla tabella 2 a pag. 43.

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 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 lunedì, martedì e giovedì feriali dalle 15.00 alle 16.00 oppure chiamando il n° verde 800922984 (da rete fissa) 199168182 (da cellulare al costo previsto dal piano tariffario del chiamante) 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 2 a pag. 41 sono riportate analiticamente per classe chilometrica le tariffe del sistema sopra descritto.

4.4 Acquisto dei titoli di viaggio

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: periodo invernale dalle 08:00 alle 12:30, dalle 14:30 alle 18:30 solo domeniche che ricadono fine/inizio mese, periodo estivo dalle 06:30 alle 12:30, chiuso nelle festività.
- 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 6:40 alle 09:30 (feriali)
 - b) dalle 13:30 alle 16:30 (solo martedì - giovedì feriali)
 - c) chiusa (domeniche e festivi)
- Stazione di Rassina - orario di apertura:
 - a) dalle 6:00 alle 10.30 (feriali)
 - b) chiusa (domeniche e festivi)
- Stazione di Bibbiena:
 - a) dalle 5:50 alle 9:00 (feriali)
 - b) dalle 12:45 alle 17:15 (solo lunedì - mercoledì - venerdì feriali)
 - c) chiusa (domeniche e 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 (domeniche e festivi)
- Stazione di P. Stia - orario di apertura:
 - a) dalle 6:00 alle 9:00 (feriali)
 - b) dalle 12:45 alle 15:45 (feriali)
 - c) chiusa (domeniche e festivi)
- Stazione di Monte S. Savino
 - a) dalle 6.40 alle 9:30 (lunedì - venerdì feriali)

- b) dalle 11:40 alle 12:30 (lunedì - venerdì feriali)
- c) dalle 13:35 alle 18:50 (lunedì - venerdì feriali)
- d) dalle 6.40 alle 9:30 (sabato feriali)
- e) dalle 11:40 alle 12:30 (sabato feriali)
- f) dalle 13:35 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 Tramite emettitrici self-service

In questo caso il biglietto non dovrà essere obliterato ma dovrà essere utilizzato con il primo treno utile a partire dall'ora di emissione.

4.4.4 Acquisto "on-line"

E' attivo il servizio di acquisto titoli di viaggio "on-line" (web, smartphone e computer) collegandosi al sito www.trasportoferroviariotoscano.it - "acquisti on-line treni" seguendo le semplici ed intuitive indicazioni del servizio.

4.4.5 Vendita a bordo dei treni

E' data la possibilità all'utente di poter acquistare a bordo treno il titolo di viaggio purché avvii 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, Casello 1, Via Chiari, Albergo, Foiano.

Il passeggero può richiedere al capotreno il modulo per il rimborso della maggiorazione pagata qualora, con riferimento ai punti 4.4.2 e 4.4.3, la rivendita risulti chiusa rispetto all'orario indicato o la emettitrice self-service sia fuori servizio.

4.5 Servizio informazione

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

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 a pag. 40.

4.6 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 a pag. 40.

5. Condizioni di viaggio

5.1 Doveri dei clienti

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 (vedere modalità a pag. 20 p. 4.4.5); 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.
- Segnalare all'inizio del viaggio al Capo Treno la fermata di discesa qualora questa sia indicata nell'orario come facoltativa.

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 riservazioni	Art. 22 c. 2

OBBLIGHI O DIVIETI	
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 Condizioni generali di trasporto

• RAGAZZI

Fino a quattro anni non compiuti viaggiano gratuitamente purchè in compagnia di adulto e non occupino un posto a sedere; fino a 12 anni non compiuti hanno diritto ad uno sconto del 50% sul prezzo del biglietto intero.

• GRUPPI

I gruppi di almeno 10 persone che viaggiano assieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza possono usufruire di un biglietto a prezzo ridotto del 10%; alla riduzione prevista per i gruppi può essere cumulata quella per i viaggi dei ragazzi.

• CONCESSIONE SPECIALE III - NON VEDENTI

Dietro esibizione della tessera dell'Unione Italiana Ciechi (mod 28/C) valida 5 anni o di apposite richieste (mod. 28) per i viaggi isolati dell'accompagnatore è prevista:

- viaggi individuali riduzione del 20% sulla tariffa regionale;
- viaggi con accompagnatore: emissione di un biglietto a tariffa regionale valido per due persone.

CONCESSIONE SPECIALE VIII - per mutilati e invalidi di guerra e per servizio

Si applicano agevolazioni in base al grado di invalidità: grandi invalidi 30%, invalidi 10% sulla tariffa regionale. Se hanno diritto all'accompagnatore viene emesso un solo biglietto valido per due persone. A bordo treno deve essere esibito il documento concessionale e un documento di riconoscimento sia del titolare che dell'accompagnatore.

CARTA BLU

Rilasciata da Trenitalia ed è riservata alle persone con disabilità di cui all'art. 1 della legge 18/80 o ai sordomuti ai sensi della legge n° 381 del 26 maggio 1970.

Consente al titolare l'acquisto di un unico biglietto al prezzo intero per il treno regionale, valido per sé e per il proprio accompagnatore.

Nel caso in cui il titolare della carta BLU sia un ragazzo da 0 a 12 anni non compiuti, il biglietto per il treno viene emesso con lo sconto del 50% fermo restando l'applicazione della

gratuità o del prezzo ridotto previsto per l'accompagnatore.

Il biglietto deve essere esibito assieme alla Carta ed a un documento di identificazione personale.

In caso di salita a bordo senza biglietto, la regolarizzazione avviene senza l'applicazione delle agevolazioni indicate e con il pagamento delle sovrattasse previste

CARTA ARGENTO

La carta viene rilasciata da Trenitalia a viaggiatori che hanno compiuto 60 anni; in questo caso la carta costa € 30,00 ed ha una validità di 12 mesi; dopo i 75 anni di età viene rilasciata gratuitamente. Dà diritto ad una riduzione del 15% sulla tariffa regionale.

CARTA VERDE

Viene rilasciata da Trenitalia a viaggiatori con età compresa tra i 12 anni ed i 26 anni non compiuti, costa € 40,00 ed ha una validità di 12 mesi.

Dà diritto ad una riduzione del 10% sulla tariffa regionale.

TRASPORTO BICI AL SEGUITO

E' consentito il trasporto di biciclette sui treni che vengono effettuati con materiale che dispone all'interno di appositi alloggiamenti nei limiti di posti disponibili. Il trasporto di biciclette è assoggettato ad un pagamento di un biglietto a prezzo fisso pari ad € 1,50, indipendentemente dalla tratta usufruita.

I gruppi di almeno 10 persone che intendono trasportare altrettante biciclette devono fare esplicita richiesta alla Direzione TFT con un anticipo di almeno 7 giorni rispetto alla data di partenza.

TRASPORTO ANIMALI

- a) Cani di piccola taglia, gatti ed altri animali domestici da compagnia: trasporto gratuito custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm. 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai viaggiatori che alle vetture.
- b) Cane di qualsiasi taglia: pagamento di un biglietto, per il percorso effettuato, con la riduzione del 50% provvisto di museruola e guinzaglio sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza.
- c) Per il trasporto dei cani, (anche se racchiusi nell'apposito contenitore), con eccezione del cane guida per non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina che deve essere esibito ad ogni richiesta del personale, nonché al momento dell'acquisto del biglietto ove previsto.

TRASPORTO BAGAGLI AL SEGUITO

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.

5.3 Sanzioni a carico dei clienti

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 e successive modificazioni) compresa tra € 60.00 ed € 360.00 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 15 giorni successivi (pari ad € 60,00 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 € 120,00 più eventuale costo del biglietto per la tratta utilizzata) da effettuarsi fra il 16° 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 sul retro della sanzione stessa. Nel caso in cui il cliente non si avvalga della forma di pagamento ridotta verrà emessa ai sensi dell'art. 16 della L. 689/81, ordinanza ingiuntiva di pagamento fino all'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 quindici giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente vidimato in data anteriore a quella dell'accertamento, sono soggetti a sanzione pecuniaria, di € 10,00 come prevista dal comma 4 dell'art. 25 della L.R. 42/98.

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 oblata entro i 15 giorni successivi all'emissione della sanzione l'importo sarà pari a € 10,00; fra il 16° 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.

5.4 Diritti dei clienti

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 e del Regolamento CE 1371/2007;
- 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.

Il D.Lgs. n.70/2014, recante disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento CE n. 1371/2007, che disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri che vengono trasportati da imprese ferroviarie interne alla Comunità Europea, identifica nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti l'Organismo di controllo deputato a vigilare sulla corretta applicazione della normativa (vedi sintesi regolamento CE n. 1371/2007 a pag. 50).

5.5 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 a pag. 40).

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.aretzo@tiemmespa.it**
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo internet: **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 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.

L'autorità di Regolazione dei Trasporti gestisce i reclami ai sensi del decreto legislativo 17

aprile 2014, n. 70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

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:

- 1) corse treno effettuate con un ritardo, registrato al capolinea, superiore ai trenta minuti e dovuto a cause imputabili a T.F.T. Spa,
- 2) 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.

Nel caso 1) l'utente ha diritto al rimborso purché dimostri la sua presenza a bordo treno per cui deve richiedere al capo treno in servizio il **CEDOLINO DI PRESENZA A BORDO TRENO**.

La richiesta da parte del passeggero del cedolino sarà strettamente personale; la distribuzione avverrà brevissimi e avrà validità solamente per il treno oggetto del ritardo.

Il passeggero richiedente il rimborso, costituito da un bonus di importo equivalente al prezzo del biglietto di corsa semplice corrispondente al percorso oggetto del disservizio, dovrà sempre allegare al modulo di richiesta del rimborso:

- Cedolino di presenza a bordo treno in originale;
- Biglietto in originale o fotocopia abbonamento.

In assenza del cedolino non potrà essere accolta la richiesta del rimborso, anche se prevista. Nel caso 2) di soppressione treno, la richiesta di rimborso può essere assentita qualora l'utente dimostri la sua presenza presso un'impianto di fermata. A tal fine l'utente deve compilare la richiesta di rimborso riportando: la data, Treno n° _____, soppresso, presente stazione/fermata di _____ ed allegare il biglietto in originale obliterato nell'impianto di attesa o in caso di abbonato provvedere ad allegarvi copia della tessera di riconoscimento e copia dell'abbonamento avendo provveduto ad obliterare quest'ultimo, nello stesso impianto, in uno dei tre lati liberi del titolo.

Le richieste di rimborso devono pervenire a T.F.T. Spa entro i due giorni successivi all'evento. Copia del modulo di richiesta del rimborso, unitamente alle istruzioni di compilazione, è presente sul sito internet aziendale "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 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 un 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 **18,00**
dal **lunedì** al **venerdì**, **eccluso i giorni festivi**.

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

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2018

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2017	Standard obiettivo 2018	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo treno	- n° denunce sui treni/ numero viaggiatori	0/1248867	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	2/1248867	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	64%	>64%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % treni non effettuati in tutto o in parte	12/18147 *escluso scioperi e cause di forza maggiore	<0,07%	Base dati aziendali
	2. Puntualità	- % treni con ritardo 1-5 minuti	87,26%	>=88%	Base dati aziendali
		- % treni con ritardo 6-10 minuti	9,73%	<=9%	Base dati aziendali
		- % treni con ritardo 11-15 minuti	1,66%	<=1,5%	Base dati aziendali
		- % treni con ritardo 6-15 minuti	11,39%	<=11%	Base dati aziendali
		- % treni con ritardo > 15 minuti	1,35%	<=1%	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	60%	>60%	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	2250/3000	>2250/3000	Base dati aziendali
		- n° sanzioni applicate per inadempienza	3	<3	Base dati aziendali
		n° reclami per pulizia/totale viaggiatori	1/1248867	1/1248867	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Pulizia	60%	>60%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2017	Standard obiettivo 2018	modalità e periodicità della rilevazione
4) Comfort a bordo	1. Veicoli climatizzati	- n° veicoli climatizzati/ n° totale veicoli	28/46	≥ 28/46	Base dati aziendali
	2. Veicoli con sedili rinnovati	- n. veicoli rinnovati/ n° totale veicoli	23/46	≥ 23/46	Base dati aziendali
	3. Veicoli ad accesso facilitato (pianale ribassato)	- n° veicoli accesso facilitato/n° totale veicoli	22/46	≥ 22/46	Base dati aziendali
	4. Affollamento	- distanza massima percorsa in piedi	casistica non rilevata	casistica non rilevata	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Comfort a bordo	60%	> 60%	Sondaggio
5) Comfort sul percorso	1. Presenza sale attesa	- n° stazioni LFI con sale attesa /n° totale stazioni	12/12	12/12	Base dati aziendali
	2. Presenza servizi igienici	- n° stazioni LFI 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	60%	> 60%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2017	Standard obiettivo 2018	modalità e periodicità della rilevazione
6) Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	1. Trasporto bici al seguito	- n° treni con trasporto bici/numero totale treni	45/62	≥ 45/62	Base dati aziendali
	2. Treni attrezzati con servizi minibar	- n° treni con minibar/ numero totale treni	0/62	0/62	Base dati aziendali
	3. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Servizi aggiuntivi	63%	> 63%	Sondaggio
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° treni al giorno medio feriale con carrozze attrezzate/n° totale treni al giorno medio	45/62	> 45/62	Base dati aziendali
	1.a Stazioni attrezzate	- n° stazioni LFI+TFT attrezzate/n° totale stazioni	3/14	3/14	Base dati aziendali
	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	57%	> 57%	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	23/23	Base dati aziendali
	2.Carrozze con impianto diffusione sonora	- n° carrozze con diffusione sonora/n° totale carrozze	28/46	≥ 28/46	Base dati aziendali
	3. Treni con addetti dotati di cellulare	- n° treni con addetti dotati di cellulare/n° totale treni	100%	100%	Base dati aziendali
	4. Diffusione carta servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	2000	2000	Base dati aziendali
		% di soddisfazione clientela su fattore informazioni alla clientela	58%	65%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2017	Standard obiettivo 2018	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali di	1. Comportamento del personale	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	2/89	0%	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Aspetti relazionali	62%	65%	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	89/1248867	< 7,13/100000	Base dati aziendali
		- n° reclami evasi /n° totale reclami	89/89	100/100	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
	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	casistica non presente	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del fattore livello di servizio commerciale	64%	> 64%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2017	Standard obiettivo 2018	modalità e periodicità della rilevazione
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	55/58	>55/58	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore intermodalità	56%	>56%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente	1. Treni-km effettuati con trazione elettrica	- treni km effettuati con trazione elettrica/totali treni-Km effettuati	692980/764311,64	>91%	Base dati Aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Ambiente	68%	>68%	Sondaggio

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, 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 specifiche tabelle da pag. 29 a pag. 33 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**" 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) sito internet: www.trasportoferroviariotoscano.it

7.2 Indagini di customer satisfaction

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

Il campione è rappresentato per il 33% da uomini e per il 67% da donne. Rispetto alla rilevazione precedente si può dunque notare un rafforzamento nel disequilibrio della rappresentanza di genere a favore delle donne. I dati restituiscono l'immagine di un'utenza a maggioranza giovane. La classe di età più intervistata è infatti quella 15-24 anni (30%), in forte crescita rispetto alla rilevazione precedente (13%). In crescita anche le categorie 25-34 anni (10%, rispetto al 5% del 2016) e 35-44 anni (27%, contro il 22% del 2016). In calo risulta invece la classe di età 45-54 anni (22%, contro il 47% del 2016, quando era risultata la classe più rappresentata). Questi dati si rispecchiano in quelli sul tipo di occupazione. I lavoratori dipendenti risultano essere la categoria più numerosa (47%), seguiti dagli studenti (33%). In generale, i lavoratori (dipendenti, autonomi, commercianti/imprenditori/dirigenti) rappresentano il 59%, dato in forte calo rispetto al 2016 (80%), mentre crescono gli studenti (nel 2016 rappresentavano solamente il 12% del totale). La crescita del numero di giovani/studenti spiega probabilmente la crescita del numero di coloro che scelgono il servizio pubblico a causa della difficoltà a usare altro mezzo (18%), sebbene la motivazione principale rimanga, in linea con la rilevazione precedente, quella della convenienza economica (62%), seguita dalla velocità nei trasferimenti (43%).

Sulla base dell'indagine condotta, l'utenza del servizio TFT Arezzo appare un'utenza che usa il servizio tutti i giorni (75%, dato in calo rispetto all'82% della rilevazione precedente) soprattutto per recarsi al lavoro/studio (85%, dato in crescita di dieci punti rispetto alla rilevazione precedente). Il servizio continua dunque a caratterizzarsi come prevalentemente destinato a motivi di studio/lavoro, mentre si riconfermano le difficoltà a qualificarsi come servizio utilizzato per il tempo libero/turismo. In generale si può notare, tuttavia, come al crescere dell'età aumenti gradualmente la propensione all'utilizzo legato al consumo e al tempo libero.

La fidelizzazione dell'utenza rimane buona (74% di abbonati), ma appare tuttavia in calo

di dieci punti rispetto alla rilevazione precedente. Da evidenziare un 23% di non abbonati che utilizza il servizio tutti i giorni (dato in forte crescita rispetto al 10% del 2016), e che quindi rappresenta un potenziale bacino di incremento degli abbonamenti su cui puntare per recuperare la perdita di fidelizzazione registrata rispetto al 2016. Rispetto al dato generale, gli abbonati mostrano un più ampio spettro di motivazioni di utilizzo, dato sorprendente e su cui riflettere, soprattutto per capire le motivazioni del perché una percentuale di coloro che utilizzano il servizio per attività quotidiane (lavoro/studio) rinuncia però al titolo di abbonamento.

Gli aspetti del servizio che gli utenti mostrano di privilegiare sono la regolarità/puntualità (81%), che si conferma l'aspetto prioritario, seguita dalla sicurezza (68%), dalla pulizia (22%) e dal comfort (17%). Scarsa continua a essere l'importanza attribuita dall'utenza a fattori come informazione alla clientela (comunque in crescita), attenzione all'ambiente e servizio commerciale.

Anno 2017	Importanza (%)	Soddisfazione (%)
Sicurezza	68	64
Servizio Commerciale	2	64
Informazioni alla clientela	9	58
Attenzione all'ambiente	1	68
Comfort	17	60
Regolarità e puntualità	81	60
Pulizia	22	60

L'utenza, così configurata, mostra un buon livello di apprezzamento nei confronti del servizio offerto. Il livello di soddisfazione generale degli utenti (ottenuto aggregando le tre modalità di risposta abbastanza soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto) risulta alto (85%), ma in calo rispetto al 2016 (92%). Il 15% dell'utenza si dichiara insoddisfatto del servizio. La percentuale di soddisfazione generale cresce tra i non abbonati (87%).

L'analisi dei singoli indicatori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi TFT evidenzia come punti di forza nella soddisfazione dell'utenza la riduzione dell'inquinamento (in linea con il 2016) e la sicurezza del viaggio. Punti di debolezza, in linea con la rilevazione precedente, la frequenza delle corse, le informazioni sul servizio e i servizi per viaggiatori portatori di handicap.

L'indice sintetico di qualità percepita (ottenuto sommando le soddisfazioni medie di ciascun indicatore e dividendo il totale per il numero di indicatori) per il 2017 risulta pari a 61, in calo rispetto all'anno precedente (67), a causa della percezione maggiormente negativa relativa a tutti gli aspetti del servizio, sebbene in misura diversa. Gli indici di soddisfazione più alti, in linea con la rilevazione precedente, vengono mostrati da attenzione all'ambiente (68), sicurezza e livello del servizio commerciale (64). Gli indici più bassi sono quelli relativi a informazioni alla clientela (58), servizi per disabili (57) e integrazione modale (56).

Attenzione all'ambiente	68
Sicurezza	64
Aspetti relazionali e di comunicazione	62
Informazione alla clientela	58
Livello del servizio commerciale e del front office	64
Integrazione modale	56
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	60
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	60
Servizi per disabili	57
Regolarità del servizio	60
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	63

L'immagine complessiva che gli utenti hanno del servizio offerto da TFT Arezzo può essere sintetizzata combinando i fattori indicati dall'utenza come prioritari e i livelli di soddisfazione ad essi relativi. L'analisi congiunta di queste due dimensioni consente di riflettere sulle strategie più idonee per il futuro.

La mappa della qualità percepita segnala, per alcuni degli indicatori, la posizione rispetto all'importanza attribuita e alla soddisfazione media. Il posizionamento degli indicatori sulla mappa delinea quattro quadranti.

Il quadrante in alto a destra - **area obiettivo** - indica buoni livelli di soddisfazione parallelamente a una forte importanza attribuita. L'unico fattore che si colloca in questo quadrante è la sicurezza, in linea con quanto risultato anche dalla rilevazione precedente. Sarà importante continuare a monitorare i livelli di soddisfazione relativi a tale fattore, tanto più in considerazione del fatto che, pur rimanendo alto, l'indice di soddisfazione ad esso relativo appare in calo (-6) rispetto al 2016.

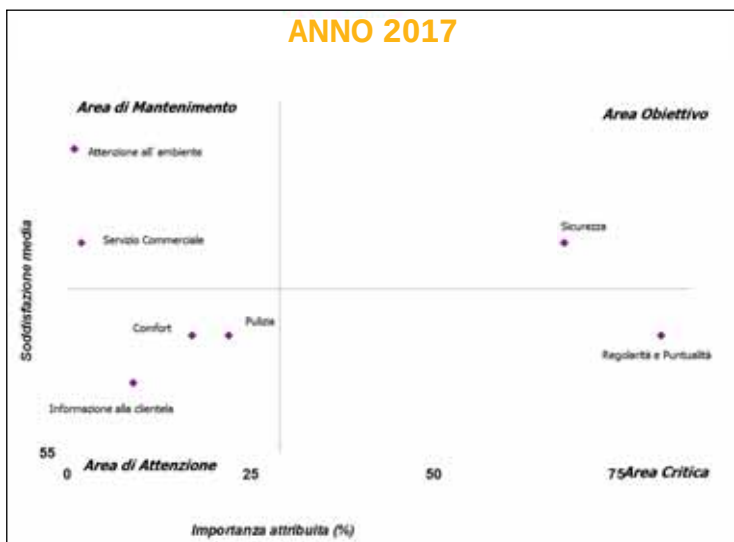
Il quadrante in basso a sinistra - **area di attenzione** - indica fattori per i quali il livello di soddisfazione è basso, ma ai quali parallelamente non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori comfort, informazioni alla clientela (in linea rispetto alla rilevazione precedente), e pulizia.

Il quadrante in alto a sinistra - **area di mantenimento** - vede la presenza di fattori come servizio commerciale e attenzione all'ambiente. La presenza in questo quadrante indica un buon livello di soddisfazione, per fattori però ai quali non è attribuita un'importanza molto elevata. Sarà opportuno probabilmente realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza di tali fattori nella considerazione degli utenti.

Infine, il quadrante in basso a destra - **area critica** - è caratterizzato da un'importanza altissima e da una soddisfazione più bassa della media. Vi si posiziona il fattore regolarità/puntualità (confermato rispetto alla rilevazione precedente). Sarà dunque su tale fattore, e sulla percezione di soddisfazione ad esso relativa, che occorrerà intervenire, soprattutto in considerazione del fatto che anche questo fattore mostra un indice di soddisfazione in calo rispetto alla rilevazione precedente (-7).

La comparazione tra importanza attribuita ad alcuni fattori e livello di soddisfazione ad essi relativo può fornire alcuni spunti di riflessione. Il divario dei valori riguardanti il fattore regolarità/puntualità (60 di soddisfazione per 81 di importanza) spiega la sua posizione in area critica. Da notare come il fattore pulizia sia passato da area di mantenimento ad area di attenzione, in considerazione del fatto che, a fronte di una maggiore importanza attribuitagli, il livello di soddisfazione ad esso attribuito è invece in calo.

In conclusione, il livello di qualità del servizio offerto da TFT Arezzo per il 2017 appare sostanzialmente buono, descrivendo assetti organizzativi e professionali apprezzati dall'utenza. La regolarità/puntualità del servizio si conferma come elemento di criticità, e deve dunque essere monitorato per migliorare l'apprezzamento complessivo dell'utenza per il servizio offerto dall'azienda. Gli obiettivi su cui sembra più realistico poter lavorare nel medio periodo sono dunque, da una parte, quello di cercare di far avvicinare all'area obiettivo il fattore regolarità/puntualità, accrescendo il grado di soddisfazione attraverso un miglioramento del servizio offerto, in considerazione dell'elevata importanza ad esso attribuita; dall'altra, monitorare alcuni fattori, in particolare quello della pulizia, che registrano bassi livelli di soddisfazione a fronte di una crescente importanza attribuita, con il rischio che possano divenire fattori critici nella valutazione complessiva del servizio. Attenzione andrà posta anche al fattore sicurezza, al momento l'unico in area obiettivo, che ha mostrato una riduzione del livello di soddisfazione ad esso relativo.



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.trasportoferroviariotoscana.it

7.4 Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

T.F.T. S.p.a. è certificata per i sistemi di gestione ISO 9001:2008, BS OHSAS 18001 e SA 8000:2014. Pertanto, è prevista l'attuazione di procedure di gestione, analisi e controllo inclusi quindi anche gli standard di servizio richiesti dal Contratto di Servizio stipulato con la Regione Toscana.

Il gruppo LFI/TFT adotta, inoltre, un modello organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/2001 per la prevenzione dei reati, la trasparenza e l'anticorruzione.

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.

TFT risarcisce quanto dovuto per le attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, qualora tali attrezzature siano smarrite, danneggiate o distrutte per fatto imputabile alla stessa Società TFT in attuazione del regolamento CE 1371/2007.

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 al paragrafo 7.1 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 3 (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 alla tabella 3, 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 Ufficio informazioni	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.922.984 n. verde da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	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 reclami	C/O TIEMME Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo	800.922.984 n. verde da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	Dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 12.00 Il lunedì, martedì e 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 09:00 alle 12:00 Il lunedì, martedì e giovedì dalle 15:00 alle 16:00 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	www.trasportoferroviariotoscano.it		
Fax	0575/292981		
BIGLIETTERIE			
TICKET POINT	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.922.984 n. verde da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	Dal lunedì al sabato dalle 06:10 alle 20:00 Domenica Periodo invernale: dalle 08:00 alle 12:30 e per domeniche fine/inizio mese dalle 14:30 alle 18:00 Periodo estivo: dalle 06:30 alle 12:30 Chiuso nelle festività

Tabella 2 - Sistema tariffario

PEGASO - BIGLIETTO GIORNALIERO

Km	BIGLIETTO GIORN.	BIGLIETTO GIORN. + 1 URBANO	BIGLIETTO GIORN. + 2 URBANI
00,0-10	€ 4,10	€ 5,90	€ 6,90
10,1-20	€ 6,20	€ 7,60	€ 8,80
20,1-30	€ 7,80	€ 9,10	€ 10,60
30,1-40	€ 9,50	€ 11,10	€ 12,50
40,1-50	€ 11,60	€ 12,80	€ 14,30
50,1-60	€ 12,80	€ 14,30	€ 15,60
60,1-70	€ 14,30	€ 15,80	€ 17,10
70,1-80	€ 15,60	€ 16,90	€ 18,20
80,1-90	€ 17,20	€ 18,50	€ 19,90
90,1-100	€ 18,60	€ 19,90	€ 21,50
100,1-110	€ 20,60	€ 22,20	€ 23,60
110,1-120	€ 22,30	€ 23,70	€ 25,00
120,1-130	€ 24,00	€ 25,30	€ 26,60
130,1-140	€ 25,00	€ 26,30	€ 27,80
140,1-150	€ 26,20	€ 27,60	€ 29,00
150,1-160	€ 27,90	€ 29,20	€ 30,60
160,1-170	€ 29,10	€ 30,50	€ 31,90
170,1-180	€ 30,30	€ 31,60	€ 33,20
180,1-190	€ 32,00	€ 33,50	€ 34,80
190,1-200	€ 33,20	€ 34,50	€ 35,80

PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 44,40	€ 64,50	€ 58,50	€ 52,20
10,1-20	€ 55,30	€ 75,20	€ 68,80	€ 61,80
20,1-30	€ 66,60	€ 82,30	€ 75,80	€ 68,90
30,1-40	€ 78,60	€ 90,20	€ 84,20	€ 80,90
40,1-50	€ 87,40	€ 99,50	€ 93,50	€ 90,20
50,1-60	€ 94,00	€ 106,00	€ 100,00	€ 96,50
60,1-70	€ 103,30	€ 112,60	€ 106,90	€ 105,80
70,1-80	€ 110,60	€ 121,70	€ 115,80	€ 112,80
80,1-90	€ 115,70	€ 125,90	€ 120,10	€ 118,90
90,1-100	€ 124,10	€ 135,00	€ 129,20	€ 126,90
100,1-110	€ 127,10	€ 138,80	€ 132,90	€ 129,40
110,1-120	€ 131,80	€ 143,50	€ 138,60	€ 134,00
120,1-130	€ 137,90	€ 149,80	€ 143,90	€ 140,40
130,1-140	€ 144,20	€ 154,10	€ 148,80	€ 146,60
140,1-150	€ 146,80	€ 157,70	€ 152,60	€ 148,90
150,1-160	€ 148,80	€ 160,40	€ 154,60	€ 151,10
160,1-170	€ 149,90	€ 161,60	€ 155,80	€ 152,40
170,1-180	€ 151,90	€ 163,50	€ 157,60	€ 154,30
180,1-190	€ 153,50	€ 165,20	€ 159,20	€ 155,70
190,1-200	€ 155,50	€ 167,30	€ 162,40	€ 157,80

PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ISEE

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 38,50	€ 58,60	€ 52,60	€ 46,30
10,1-20	€ 47,40	€ 67,30	€ 60,90	€ 53,90
20,1-30	€ 57,50	€ 73,00	€ 66,70	€ 59,70
30,1-40	€ 67,30	€ 79,10	€ 73,00	€ 69,70
40,1-50	€ 74,30	€ 86,60	€ 80,70	€ 77,40
50,1-60	€ 80,70	€ 92,50	€ 86,60	€ 83,10
60,1-70	€ 89,00	€ 98,40	€ 92,50	€ 91,30
70,1-80	€ 94,80	€ 106,10	€ 100,20	€ 97,10
80,1-90	€ 99,40	€ 109,40	€ 103,60	€ 102,50
90,1-100	€ 106,10	€ 117,00	€ 111,20	€ 108,90
100,1-110	€ 108,90	€ 120,70	€ 114,70	€ 111,20
110,1-120	€ 112,40	€ 124,20	€ 119,30	€ 114,70
120,1-130	€ 118,20	€ 130,00	€ 124,20	€ 120,70
130,1-140	€ 124,20	€ 134,00	€ 128,80	€ 126,50
140,1-150	€ 125,40	€ 136,40	€ 131,10	€ 127,50
150,1-160	€ 126,50	€ 138,00	€ 132,30	€ 128,80
160,1-170	€ 127,50	€ 139,20	€ 133,50	€ 130,00
170,1-180	€ 128,80	€ 140,30	€ 134,60	€ 131,10
180,1-190	€ 130,00	€ 141,80	€ 135,70	€ 132,30
190,1-200	€ 131,10	€ 143,00	€ 138,00	€ 133,50

PEGASO - ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 399,60	€ 580,50	€ 526,50	€ 469,80
10,1-20	€ 497,70	€ 676,80	€ 619,20	€ 556,20
20,1-30	€ 599,40	€ 740,70	€ 683,10	€ 620,10
30,1-40	€ 707,40	€ 811,80	€ 757,80	€ 728,10
40,1-50	€ 786,60	€ 895,50	€ 841,50	€ 811,80
50,1-60	€ 846,00	€ 954,00	€ 900,00	€ 868,50
60,1-70	€ 929,70	€ 1.013,40	€ 962,10	€ 952,20
70,1-80	€ 995,40	€ 1.095,30	€ 1.042,20	€ 1.015,20
80,1-90	€ 1.041,30	€ 1.133,10	€ 1.080,90	€ 1.070,10
90,1-100	€ 1.116,90	€ 1.215,00	€ 1.162,80	€ 1.142,10
100,1-110	€ 1.143,90	€ 1.249,20	€ 1.196,10	€ 1.164,60
110,1-120	€ 1.186,20	€ 1.291,50	€ 1.247,40	€ 1.206,00
120,1-130	€ 1.241,10	€ 1.348,20	€ 1.295,10	€ 1.263,60
130,1-140	€ 1.297,80	€ 1.386,90	€ 1.339,20	€ 1.319,40
140,1-150	€ 1.321,20	€ 1.419,30	€ 1.373,40	€ 1.340,10
150,1-160	€ 1.339,20	€ 1.443,60	€ 1.391,40	€ 1.359,90
160,1-170	€ 1.349,10	€ 1.454,40	€ 1.402,20	€ 1.371,60
170,1-180	€ 1.367,10	€ 1.471,50	€ 1.418,40	€ 1.388,70
180,1-190	€ 1.381,50	€ 1.486,80	€ 1.432,80	€ 1.401,30
190,1-200	€ 1.399,50	€ 1.505,70	€ 1.461,60	€ 1.420,20

PEGASO - ABBONAMENTO ANNUALE ISEE

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 346,50	€ 527,40	€ 473,40	€ 416,70
10,1-20	€ 426,60	€ 605,70	€ 548,10	€ 485,10
20,1-30	€ 517,50	€ 657,00	€ 600,30	€ 537,30
30,1-40	€ 605,70	€ 711,90	€ 657,00	€ 627,30
40,1-50	€ 668,70	€ 779,40	€ 726,30	€ 696,60
50,1-60	€ 726,30	€ 832,50	€ 779,40	€ 747,90
60,1-70	€ 801,00	€ 885,60	€ 832,50	€ 821,70
70,1-80	€ 853,20	€ 954,90	€ 901,80	€ 873,90
80,1-90	€ 894,60	€ 984,60	€ 932,40	€ 922,50
90,1-100	€ 954,90	€ 1.053,00	€ 1.000,80	€ 980,10
100,1-110	€ 980,10	€ 1.086,30	€ 1.032,30	€ 1.000,80
110,1-120	€ 1.011,60	€ 1.117,80	€ 1.073,70	€ 1.032,30
120,1-130	€ 1.063,80	€ 1.170,00	€ 1.117,80	€ 1.086,30
130,1-140	€ 1.117,80	€ 1.206,00	€ 1.159,20	€ 1.138,50
140,1-150	€ 1.128,60	€ 1.227,60	€ 1.179,90	€ 1.147,50
150,1-160	€ 1.138,50	€ 1.242,00	€ 1.190,70	€ 1.159,20
160,1-170	€ 1.147,50	€ 1.252,80	€ 1.201,50	€ 1.170,00
170,1-180	€ 1.159,20	€ 1.262,70	€ 1.211,40	€ 1.179,90
180,1-190	€ 1.170,00	€ 1.276,20	€ 1.221,30	€ 1.190,70
190,1-200	€ 1.179,90	€ 1.287,00	€ 1.242,00	€ 1.201,50

Urbano 1° livello: urbano di Firenze.

Urbano 2° livello: urbano capoluogo di provincia + Carrara e Empoli.

Urbano 3° livello: altre reti urbane.

Nota: è possibile acquistare con un piccolo supplemento le possibili combinazioni di abbonamenti comprensivi sia dell'urbano di origine che di quello di destinazione.

ESTENSIONE TARIFFARIA PEGASO CON COLLEGAMENTI MARITTIMI ARCIPELAGO TOSCANO

	Incremento su abbonamento mensile Pegaso	Incremento su abb. Annuale Pegaso
Piombino - Rio Marina	17,30	138,70
Portoferraio - Piombino diretta	27,80	243,60
Porto S. Stefano - Isola Del Giglio	27,80	243,60
Portoferraio - Cavo - Piombino	34,50	277,40
Livorno - Gorgona - Capraia	48,70	454,30

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO FERROVIARIO IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2015

FASCIA	KM	C.S.	COSA DOPPIA	ABB. SETT. PERSON. ISEE		ABB. MENS. PERSON. ISEE		ABB. ANNUALE PERSON. ISEE	
				<€36.151,98	>€36.151,98	<€36.151,98	>€36.151,98	<€36.151,98	>€36.151,98
CL. 1	1 - 10	1,50	3,00	11,80	14,00	29,50	35,00	270,00	320,00
CL. 2	11 - 20	2,50	5,00	15,00	18,00	37,50	45,00	345,00	410,00
CL. 3	21 - 30	3,20	6,40	18,80	22,60	47,00	55,00	440,00	520,00
CL. 4	31 - 40	4,00	8,00	22,60	27,00	56,50	65,00	515,00	610,00
CL. 5	41 - 50	4,80	9,60	25,60	30,80	64,00	75,00	590,00	700,00
CL. 6	51 - 60	5,00	10,00	27,00	32,40	67,50	81,00	625,00	740,00
CL. 7	61 - 70	5,50	11,00	29,20	34,80	73,00	87,00	675,00	800,00
CL. 8	71 - 80	6,10	12,20	31,20	37,40	78,00	93,50	720,00	850,00
CL. 9	81 - 90	6,50	13,00	33,20	39,60	83,00	99,00	760,00	900,00

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO INTEGRATO BUS - TRENO IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2015

FASCIA	KM	C.S.	CARNET 4 CORSE	ABB. SETT. PERSON. ISEE	ABB. MENS. PERSON. ISEE	ABB. TRIMESTR. PERSON. ISEE	ABB. STUDENTI SET. - GIU.
				<€36.151,98	>€36.151,98	<€36.151,98	>€36.151,98
CL. 1	1 - 10	1,50	5,40	14,00	15,80	35,00	273,00
CL. 2	11 - 20	2,50	9,00	19,00	21,50	42,00	341,00
CL. 3	21 - 30	3,20	11,50	22,00	25,00	48,00	396,00
CL. 4	31 - 40	4,00	14,40	25,00	28,30	57,00	433,00
CL. 5	41 - 50	4,80	17,30	28,00	32,00	65,00	471,00
CL. 6	51 - 60	5,00	18,00	30,00	34,00	69,00	508,00
CL. 7	61 - 70	5,50	19,80	32,00	37,00	75,00	545,00
CL. 8	71 - 80	6,10	22,00	34,00	39,20	80,00	582,00
CL. 9	81 - 90	6,50	23,40	36,00	41,20	85,00	619,00
CL. 10	91 - 100	6,90	24,80	39,00	44,20	90,00	657,00

TITOLI DI VIAGGIO PER FAMIGLIA

FASCIA	KM	BIGLIETTO GIORNALIERO FAMIGLIA
CL. 1	1 - 10	10,50
CL. 2	11 - 20	17,50
CL. 3	21 - 30	22,50
CL. 4	31 - 40	28,00
CL. 5	41 - 50	33,50

Il biglietto giornaliero per famiglia viene rilasciato per nucleo familiare dietro presentazione di autocertificazione; può essere utilizzato per l'intera giornata in cui è compresa l'oblitterazione da un max di 4 persone che viaggiano contemporaneamente.

ABBONAMENTO ANNUALI ORDINARI PER STESSO NUCLEO FAMILIARE

FASCIA	KM	1° ABBONAMENTO	2° ABBONAMENTO - SCONTO 20%	3° ABBONAMENTO - SCONTO 25%
CL. 1	1 - 10	320,00	256,00	240,00
CL. 2	11 - 20	410,00	328,00	307,50
CL. 3	21 - 30	520,00	416,00	390,00
CL. 4	31 - 40	610,00	488,00	457,50
CL. 5	41 - 50	700,00	560,00	525,00

ABBONAMENTO ANNUALI ISEE PER STESSO NUCLEO FAMILIARE

FASCIA	KM	1° ABBONAMENTO	2° ABBONAMENTO - SCONTO 20%	3° ABBONAMENTO - SCONTO 25%
CL. 1	1 - 10	270,00	216,00	202,00
CL. 2	11 - 20	345,00	276,00	259,00
CL. 3	21 - 30	440,00	352,00	330,00
CL. 4	31 - 40	515,00	412,00	386,00
CL. 5	41 - 50	590,00	472,00	442,00

Gli abbonamenti annuali per famiglia vengono rilasciati ai componenti dello stesso nucleo familiare dietro esibizione dello stato di famiglia in originale: il 1° abbonamento viene rilasciato alla tariffa nominale, il 2° viene rilasciato con lo sconto del 20% sulla tariffa nominale ed il 3° viene rilasciato con sconto del 25% sulla tariffa nominale.

ABBONAMENTI STUDENTI 10 MESI SET-GIU PER STESSO NUCLEO FAMILIARE

FASCIA	KM	1° ABBONAMENTO	2° ABBONAMENTO - SCONTO 20%	3° ABBONAMENTO - SCONTO 25%
CL. 1	1 - 10	273,00	218,40	204,70
CL. 2	11 - 20	341,00	272,80	255,70
CL. 3	21 - 30	396,00	316,80	297,00
CL. 4	31 - 40	433,00	346,40	324,70
CL. 5	41 - 50	471,00	376,80	353,20

Gli abbonamenti studenti 10 mesi SET-GIU per famiglia vengono rilasciati ai componenti dello stesso nucleo familiare dietro esibizione dello stato di famiglia in originale: il 1° abbonamento viene rilasciato alla tariffa nominale, il 2° viene rilasciato con lo sconto del 20% sulla tariffa nominale ed il 3° viene rilasciato con sconto del 25% sulla tariffa nominale.

Ai componenti lo stesso nucleo familiare, dietro esibizione dello stato di famiglia in originale, è consentito il rilascio di una combinazione delle due tipologie di abbonamenti: quelli annuali 12 mesi con quelli studenti 10 mesi SET-GIU. Esempio: il 1° abbonamento viene rilasciato alla tariffa nominale, il 2° viene rilasciato con lo sconto del 20%; è comunque consentita la combinazione più favorevole per l'utente.

Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction

Caratteristiche degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni

		Non abbonato	Abbonato	Totale
Sesso	Uomo	10,6%	89,4%	100,0%
	Donna	6,8%	93,2%	100,0%
Età	15-24 anni	6,3%	93,8%	100,0%
	25-34 anni	21,4%	78,6%	100,0%
	35-44 anni	8,9%	91,1%	100,0%
	45-54 anni	5,7%	94,3%	100,0%
	55-64 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	Oltre i 64 anni	0,0%	100,0%	100,0%
Professione	Lavoratore dipendente	7,5%	92,5%	100,0%
	Lavoratore autonomo	0,0%	100,0%	100,0%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	40,0%	60,0%	100,0%
	Casalinga/o	100,0%	0,0%	100,0%
	Pensionato/a	0,0%	100,0%	100,0%
	Studente	6,0%	94,0%	100,0%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	0,0%	100,0%	100,0%

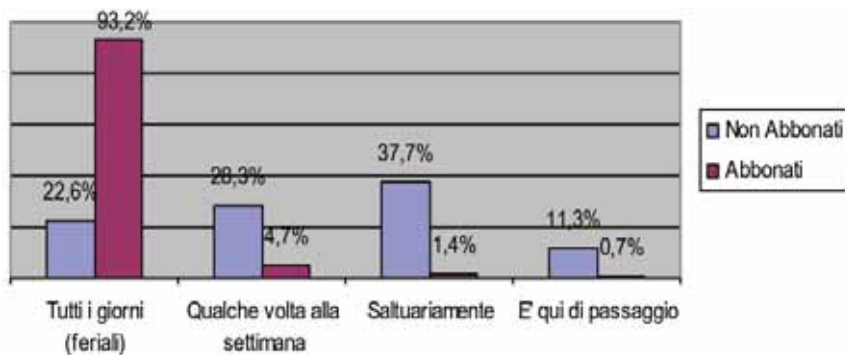
Motivazioni scelta del servizio:

	Variabile a risposta multipla
<i>Velocità dei trasferimenti</i>	43,3%
<i>Convenienza economica</i>	61,7%
<i>Poter leggere/socializzare</i>	12,9%
<i>Non aver problemi di parcheggio</i>	17,4%
<i>Difficoltà a usare altro mezzo</i>	18,4%
<i>Altro</i>	1,0%

Motivazioni utilizzo del servizio:

	Variabile a risposta multipla
<i>Recarsi lavoro/studio</i>	85,0%
<i>Turismo</i>	2,0%
<i>Effettuare acquisti</i>	5,5%
<i>Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani</i>	2,5%
<i>Tempo libero</i>	5,0%

Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Importanza fattori:

Sicurezza	68,0%
Regolarità e puntualità	81,0%
Pulizia	22,0%
Comfort	17,0%
Informazione alla clientela	9,0%
Attenzione all'ambiente	1,0%
Servizio commerciale	2,0%

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2017	Soddisfazione
Sicurezza	64
Regolarità del servizio	60
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	60
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	60
Servizi per disabili	57
Informazione alla clientela	58
Aspetti relazionali e di comunicazione	62
Livello di servizio commerciale e del front office	64
Integrazione modale	56
Attenzione all'ambiente	68
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	63

Giudizi complessivi:

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

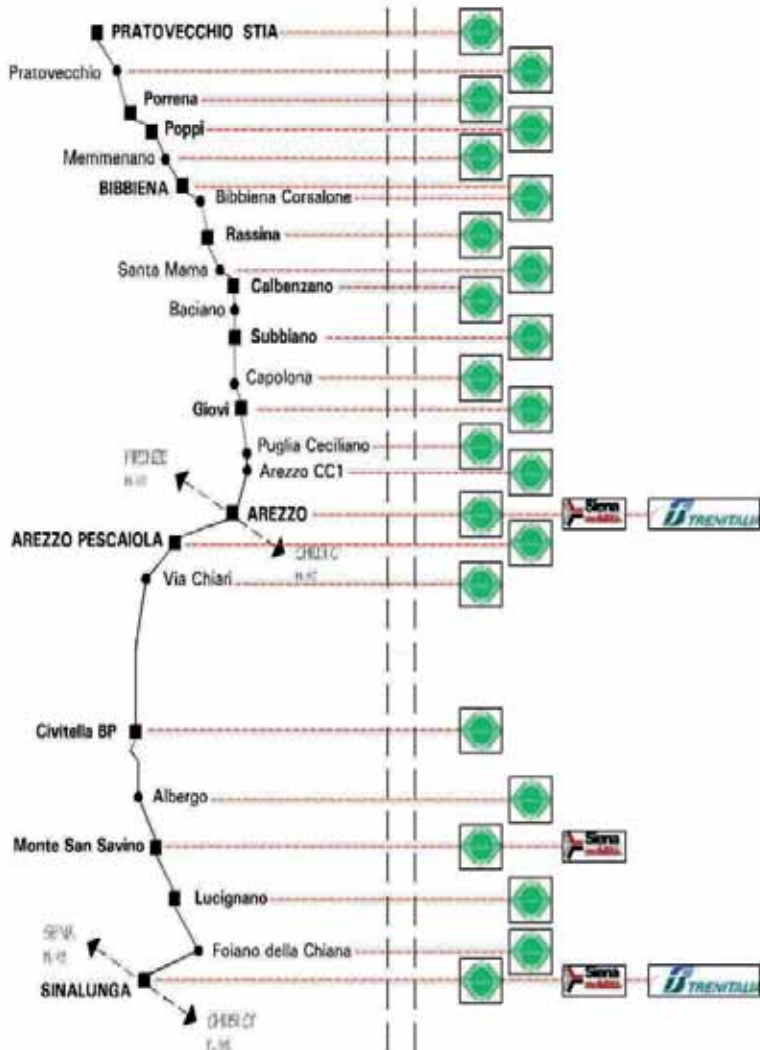
Il 85% dell'intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio di trasporto. Il 54% si dichiara abbastanza soddisfatto.

	Non abbonato	Abbonato	Totale
<i>Per niente soddisfatto</i>	0,0%	2,0%	1,5%
<i>Poco soddisfatto</i>	13,2%	14,2%	13,9%
<i>Abbastanza soddisfatto</i>	54,7%	53,4%	53,7%
<i>Soddisfatto</i>	22,6%	29,1%	27,4%
<i>Molto soddisfatto</i>	9,4%	1,4%	3,5%
<i>Totale</i>	100,0%	100,0%	100,0%

FERROVIA REGIONALE P. STIA - AREZZO - SINALUNGA



INTERCONNESSIONI BUS / TRENO DI ALTRE AZIENDE



TFT recepisce quanto emanato con il Regolamento (CE) n° 1371/2007 e ne rimette una sintesi.

Regolamento Europeo in materia di diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

Introduzione

L'Unione Europea si è adoperata per tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario. Il Regolamento (CE) n.1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 (Regolamento) prevede l'introduzione di nuovi diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario in ambito europeo, stabilendo oneri informativi a favore dei passeggeri e diritti specifici, in particolare in occasione di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze.

Le Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di TFT sono indicate nella presente Carta dei Servizi TFT.

Principali novità introdotte dal Regolamento

Ambito di applicazione

Il Regolamento si applica ai viaggi effettuati sui treni regionali. Ciascun biglietto costituisce un singolo e separato contratto di trasporto per la tratta cui si riferisce. Conseguentemente, le tutele garantite dal Regolamento sono riconosciute al viaggiatore con riferimento al singolo contratto utilizzato, senza pertanto essere estese agli altri servizi successivi e/o precedenti acquistati dal passeggero per completare il proprio viaggio, che sono invece oggetto di ulteriori distinti contratti.

Informazione

L'impresa ferroviaria ha l'onere di fornire informazioni al viaggiatore, sia prima del viaggio (ad esempio orari, eventuali modifiche al servizio programmato, eventuali ritardi) che durante il viaggio (ad esempio, prossima fermata, eventuali ritardi). Particolare attenzione viene prestata alle persone con disabilità uditive e/o visive.

Biglietti

Il biglietto deve essere opportunamente convalidato prima della partenza del treno per evitare di essere regolarizzati dal personale di bordo, con conseguente addebito di sanzioni pecuniarie.

Il biglietto può essere acquistato:

- 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 emittitrici self - service ubicate presso gli impianti ferroviari di fermata;
- on-line (web, smartphone e computer) collegandosi al sito www.trasportoferroviariotoscano.it scegliere "acquisto on-line" e seguire 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 (vedi CDS pag. 20 p. 4.4.5).

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 € 60.00 ed € 360.00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito. Le modalità di pagamento ed altre informazioni in merito sono riportate nella presente Carta dei Servizi TFT al cap. 5 paragrafo 5.3.

Bagaglio a mano

Non è ammesso il trasporto di oggetti pericolosi e nocivi. Il bagaglio a mano deve essere trasportabile e non deve essere ingombrante. Per le modalità di trasporto del bagaglio a mano si rimanda al cap. 4 paragrafo 4.6 della presente Carta dei Servizi TFT.

Biciclette

E' consentito il trasporto di biciclette sui treni che vengono effettuati con carrozze che dispongano 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.

Cancellazioni e ritardi dei treni

Le tutele per i passeggeri del trasporto regionale vengono applicate tenendo conto delle modalità previste dal contratto di servizio stipulato con la Regione Toscana ed in relazione ai seguenti casi:

- corse treno effettuate con un ritardo, registrato al capolinea, superiore ai trenta minuti e dovuto a cause imputabili a T.F.T. S.p.A.;
- corse interrotte prima di arrivare al capolinea per motivi imputabili a T.F.T. S.p.A.

Sono da ritenersi non imputabili a TFT eventi riconducibili a: scioperi, manifestazioni, sommosse, calamità naturali, eventi bellici, danni o incidenti provocati da terzi 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 di importo equivalente al prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente al percorso oggetto del disservizio (vedi CDS pag. 27 p. 6.3.3).

Risarcimento danni a persone e bagagli

TFT non è responsabile per i danni a persone e bagagli se il danno è imputabile a cause non dipendenti dall'impresa stessa. Come regola generale, la custodia del bagaglio spetta al viaggiatore e, pertanto, la perdita ed i danneggiamenti restano a suo carico, salvo che siano stati causati da incidente ferroviario la cui responsabilità sia imputabile a TFT. TFT non risponde, in ogni caso, degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, quali, ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi e simili.

Responsabilità per morte o ferimento di viaggiatori

In caso di morte o ferimento del viaggiatore, entro 15 giorni, TFT corrisponderà una somma adeguata a soddisfare le immediate necessità economiche, pari ad almeno 21.000,00 euro in caso di morte. Detta somma non costituisce ammissione di responsabilità ed andrà restituita a TFT nel caso in cui il danno sia dovuto a colpa del passeggero o il pagamento sia stato erogato a persona non avente diritto.

Garanzie per persone a 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. Sono previste speciali garanzie informative e specifici obblighi di assistenza da parte dei gestori delle imprese ferroviarie

In particolare, 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.

Il numero da chiamare è il seguente: 335 7757926.

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.

Indennità per attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche

TFT risarcisce quanto dovuto per le attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, qualora tali attrezzature siano smarrite, danneggiate o distrutte per fatto imputabile alla stessa Società TFT.

Reclami

Il viaggiatore può presentare reclami e segnalazioni:

- on-line accedendo al sito **www.trasportoferroviariotoscano.it** compilando l'apposito formulario;
- utilizzando gli appositi moduli disponibili nei principali impianti di fermata;
- via posta elettronica all'indirizzo: reclami.aretzo@tiemmespa.it;
- utilizzando la posta ordinaria all'indirizzo TFT via Guido Monaco. 37 - 52100 Arezzo.

Termini per la risposta

TFT si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta scritta 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 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.

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti gestisce i reclami ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n° 70 di attuazione del Regolamento (CE) n° 1371/2007 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

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 TFT.

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.

Per ulteriori informazioni in merito ai diritti e doveri dei passeggeri del trasporto ferroviario, consultare il sito:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/index_en.htm

agg.to il 24/08/16

	ACCESSO AL BINARIO 1	SALA D'ATTESA/ PENSILINA	SERVIZI IGIENICI
PRATOVECCHIO STIA			
Pratovecchio			
PORRENA			
POPPI			
Memmenano		N.P.	N.P.
BIBBIENA			
Bibbiena Corsalone			N.P.
RASSINA			
Santa Mama			N.P.
CALBENZANO			
Baciano		N.P.	N.P.
SUBBIANO			
Capolona			N.P.
GIOVI			
Puglia Ceciliano			N.P.
Arezzo CC1			N.P.
AREZZO RFI	binari 1 e 1nord binario 6: non si può utilizzare la piattaforma elevatrice		
AREZZO PESCAIOLA			
Via Chiari			N.P.
CIVITELLA BP			
Albergo			N.P.
MONTE SAN SAVINO			
LUCIGNANO			
Foiano			N.P.
SINALUNGA RFI	binario 3		

REGIONE
TOSCANA

TFT

TRASPORTO
FERROVIARIO
TOSCANO
S.p.A.

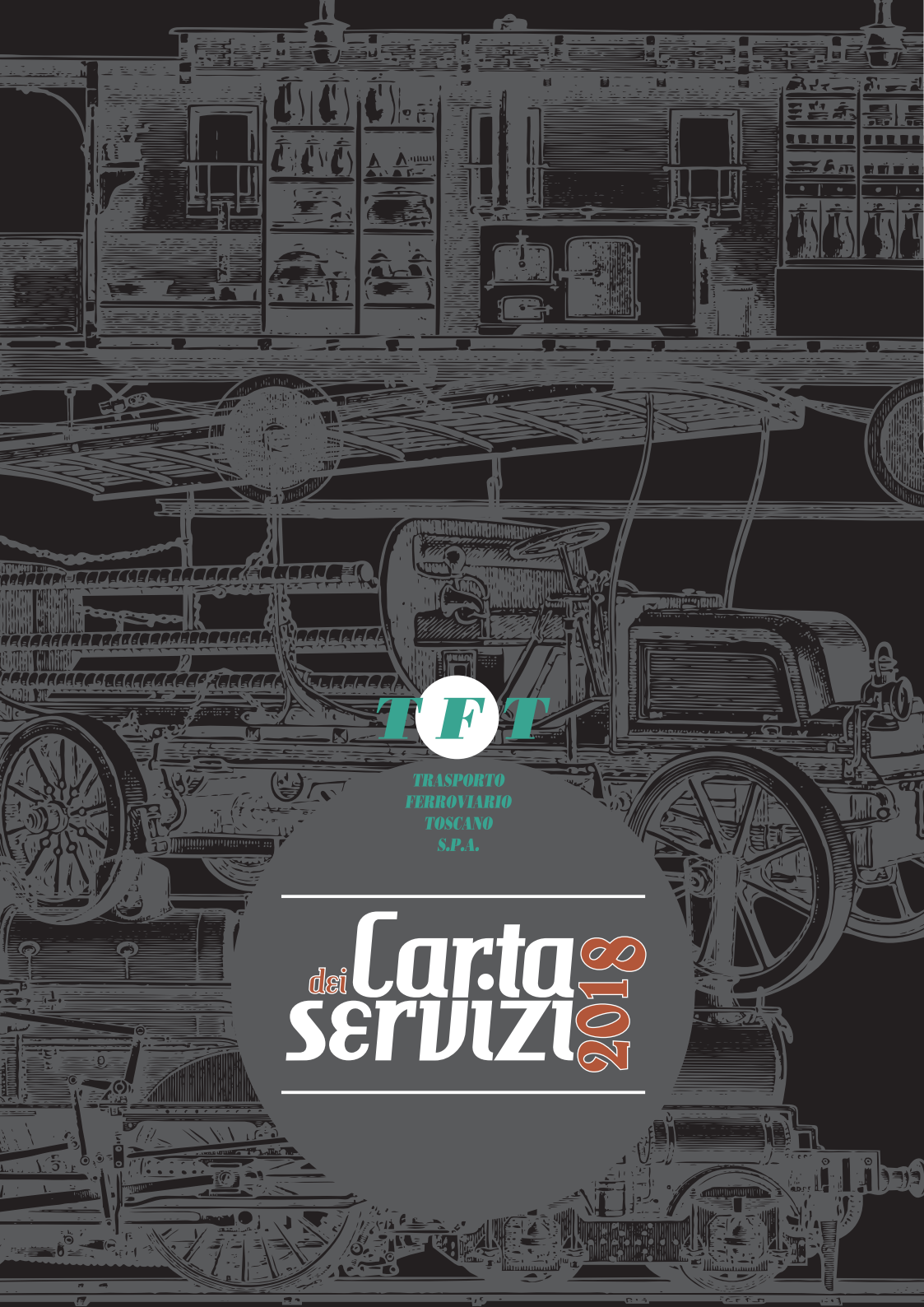
ACCESSIBILITÀ
DELLE STAZIONI
ALLE PERSONE
DISABILI

PER ASSISTENZA CHIAMARE IL N° 335 7757926
NEI GIORNI FERALI DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 17.00

LA FERROVIARIA
ITALIANA S.p.A.

- ACCESSIBILE
- ACCESSIBILE
A BREVE TEMPO
- NON ACCESSIBILE

N.P. NON PRESENTE



TRASPORTO
FERROVIARIO
TOSCANO
S.P.A.

dei **Carta** **2018**
servizi
