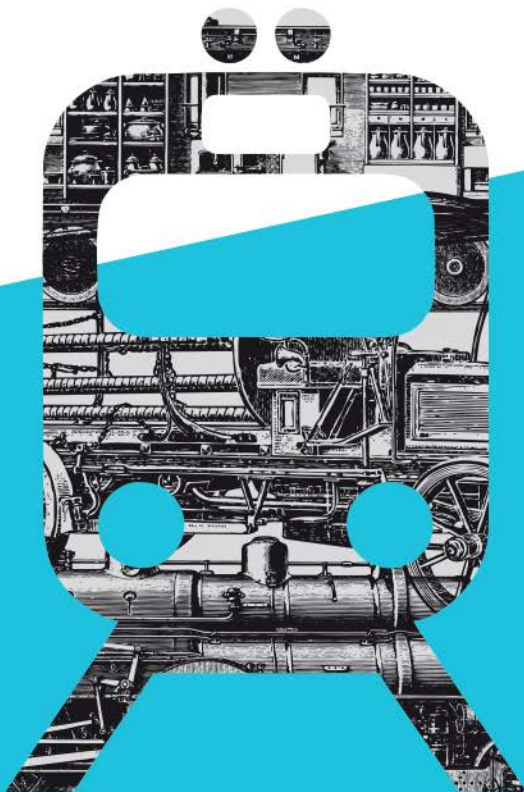




**TRASPORTO  
FERROVIARIO  
TOSCANO  
S.P.A.**

**REGIONE  
TOSCANA**



# **dei Carta SERVIZI**

## **2020**

## La sfida quotidiana di continuare a migliorare i nostri servizi

Cari utenti e viaggiatori,

con la pubblicazione della Carta dei Servizi si rinnova l'occasione per tracciare una panoramica complessiva sugli obiettivi strategici che il gruppo LFI si prefigge di raggiungere nel corso dell'anno appena iniziato.

Il 2020 sarà caratterizzato dalla concretizzazione di importanti investimenti a favore del rinnovo dei nostri treni. Nei prossimi mesi, infatti, due nuovi treni Jazz entreranno nella nostra flotta così come due Ale 200, equipaggiati anche per il trasporto bici, così da rispondere alle nuove opportunità turistiche derivanti dalla nascita della Ciclopista dell'Arno. Quattro nuovi treni, dunque, sono in arrivo quale fondamentale intervento per il miglioramento degli standard dei nostri servizi a beneficio di voi utenti.



Inoltre, il nostro Gruppo, dopo la sottoscrizione della “Dichiarazione per la cultura della sicurezza ferroviaria in Europa”, condivisa da tutte le principali aziende del settore, sta rafforzando ulteriormente l'impegno per garantire, sulle linee di competenza, livelli di sicurezza sempre più avanzati, attraverso attività periodiche e sistemiche di monitoraggio e manutenzione di tutta l'infrastruttura ferroviaria. Ne sono un esempio concreto i lavori di cui ci siamo fatti carico sulla tratta ferroviaria Arezzo-Stia, sul ponte sull'Arno che si trova nel territorio comunale di Bibbiena, ripristinando in tempi rapidi una frana legata alle condizioni meteorologiche e senza particolari ripercussioni sui servizi.

In termini di investimenti, va sempre in questa direzione l'indizione della procedura di gara che ci consentirà di affidare, su base triennale, i lavori a favore dell'infrastruttura ferroviaria, così da elevarne gli standard e le caratteristiche in sintonia con le ultime richieste normative e relative prescrizioni. Parallelamente stiamo procedendo alla realizzazione dei lavori previsti sulla gara ERTMS che ci consentirà di introdurre le più recenti tecnologie di sicurezza sia a favore delle linee ferroviarie sulle quali operiamo che sugli stessi treni.

Sempre sul tema chiave della sicurezza, come richiesto dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria, ricordo che abbiamo ottenuto il certificato di sicurezza della linea ferroviaria. E' stato questo un passaggio complesso quanto indispensabile per la nostra azienda e per voi utenti perché ci ha consentito, finalmente, di eliminare le restrizioni che ci erano state imposte sulla velocità dei treni.

Sul fronte dei servizi erogati, stiamo ultimando uno studio finalizzato a valutare l'attivazione di ulteriori servizi di trasporto sulla linea nazionale, in aggiunta alla tratta Casentino-Firenze che stiamo già svolgendo con risultati dal segno costantemente positivo. La nostra ambizione è quella di caratterizzare la nostra impresa ferroviaria come player interregionale, così da offrirvi un servizio capillare e sempre più soddisfacente.

Infine, nel mese di gennaio 2020, abbiamo sottoscritto la Carta di Assisi mirata a favorire lo sviluppo sostenibile nella nostra area, a conferma di quanto il legame con il nostro territorio sia imprescindibile per la nostra mission quotidiana.

Buon viaggio a bordo dei nostri treni!

**Maurizio Seri**  
Presidente Gruppo Lfi Spa



## INDICE

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Presentazione della carta</b>                                      | <b>4</b>  |
| 1.1. Riferimenti normativi                                               | 4         |
| 1.2. Principi Fondamentali                                               | 4         |
| 1.3. Finalità della carta                                                | 6         |
| 1.4. Associazioni degli utenti                                           | 6         |
| <b>2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale</b>             | <b>8</b>  |
| 2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale | 8         |
| 2.2. Sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone          | 11        |
| <b>3. Descrizione dell'Azienda</b>                                       | <b>13</b> |
| 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        |
| <b>4. Offerta commerciale</b>                                            | <b>16</b> |
| 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        |
| <b>5. Condizioni di viaggio</b>                                          | <b>21</b> |
| 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        |
| <b>6. Relazioni con la clientela</b>                                     | <b>26</b> |
| 6.1. Trattamento dei dati personali                                      | 26        |
| 6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico                                   | 26        |
| 6.3. Procedure dei reclami                                               | 26        |
| 6.4. Rimborsi ed indennizzi                                              | 27        |
| 6.5. Procedure Conciliative e Giudiziarie                                | 30        |
| 6.6. Numero Verde della Regione Toscana                                  | 30        |
| <b>7. Gli impegni di T.F.T. Spa</b>                                      | <b>31</b> |
| 7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità                | 31        |
| 7.2. Indagini di Customer satisfaction                                   | 37        |
| 7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi     | 40        |
| 7.4. Certificazioni                                                      | 40        |
| 7.5. Copertura assicurativa                                              | 40        |
| 7.6. Osservatorio aziendale della qualità                                | 41        |
| <b>TABELLE</b>                                                           |           |
| Tabella 1 - Punti di contatto T.F.T. Spa                                 | 42        |
| Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction                  | 48        |
| <b>TARIFFE</b>                                                           |           |
| Tabella 2 - Sistema tariffario                                           | 43        |
| <b>SINTESI REGOLAMENTO (CE) n. 1371/2007</b>                             | <b>52</b> |

# 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](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)”.

### 1.2.3 Diritto di scelta

T.F.T. Spa assume iniziative per garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la

libertà di scelta tra più soluzioni modali. Particolare attenzione è posta all'integrazione dei servizi ferro-gomma ambito stazioni.

#### **1.2.4 Trasparenza e Partecipazione**

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

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

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

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

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

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

T.F.T. Spa si impegna:

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.3 Finalità della carta

### 1.3.1 La carta come strumento di conoscenza

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

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di presentazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

### 1.3.2 La carta come strumento di partecipazione

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

- Mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

### 1.3.3 La carta come strumento di tutela

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

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

## 1.4 Associazioni degli utenti

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.

### Elenco regionale delle associazioni consumatori e degli utenti, aggiornamento annuale 2019

Nel mese di settembre dell'anno 2019 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

#### **Adiconsum Toscana**

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

#### **Federconsumatori ed Utenti Toscana**

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

**Confconsumatori Federazione Regionale Toscana**

Sede regionale Via della Prefettura, 3 - 58100 GROSSETO

Tel. 0564.417849

**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

**Unione Nazionale Consumatori**

Sede regionale Via Mattioli, 8A - 53100 Siena

Tel. 0577.286600

**ADUSBEF Toscana Onlus**

Sede regionale Lungarno Soderini, 11 - 50124 FIRENZE

Tel. 055.361935

**Movimento Consumatori Toscana APS**

Sede regionale Viale I. Nievo, 32 - 57121 LIVORNO

Tel. 0586.375639

## 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.

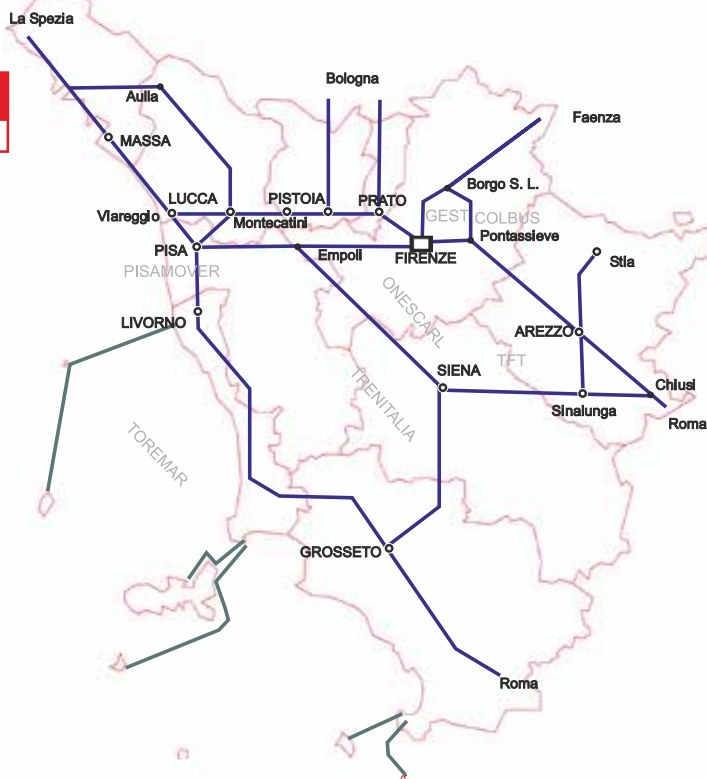
REGIONE TOSCANA  
TRASPORTO FERROVIARIO  
TRENITALIA  
TFT

RETE PEOPLE  
MOVER PISA  
PISAMOVER

PROVINCIA FIRENZE  
SERVIZIO AUTOMOBILISTICO  
COLBUS

RETE TRANVIARIA  
FIRENZE  
GEST

REGIONE TOSCANA  
TRASPORTO MARITTIMO  
TOREMAR



Rete Regionale TPL

|                                      |                      |
|--------------------------------------|----------------------|
| <span style="color: blue;">—</span>  | SERVIZIO FERROVIARIO |
| <span style="color: green;">—</span> | SERVIZIO MARITTIMO   |
| AZIENDA                              | Aziende TPL capofila |

Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma, ferro, nave e tramvia valido per l'anno 2019.

| INDICATORE                                                  | DATO                    | NOTE                    |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| ferro                                                       | km. 24.145.258          |                         |
| rete ferro                                                  | km. 1.563               |                         |
| gomma                                                       | km. 109.887.812         |                         |
| rete gomma                                                  | km. 24.408              |                         |
| nave                                                        | nm 245.545              |                         |
| linee nautiche                                              | nm 233,6                |                         |
| tramvia                                                     | Km. 2.431.479           |                         |
| rete tramvia                                                | Km. 33,981              |                         |
| rete people mover                                           | km. 1,760               |                         |
| <b>Abitanti Toscana</b>                                     |                         |                         |
|                                                             | 3.729.641               | aggiornato al 1/01/2019 |
| <b>Passeggeri gomma</b>                                     |                         |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio estivo:              | 23.128.696              |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio invernale:           | 26.823.473              |                         |
| passeggeri annui trasportati:                               | 212.409.966             |                         |
| <b>Passeggeri ferro</b>                                     |                         |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio estivo:              | 328.560                 |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio invernale:           | 336.011                 |                         |
| passeggeri annui trasportati:                               | 71.256.398              |                         |
| <b>Passeggeri nave</b>                                      |                         |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio estivo:              | 41.038                  |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio invernale:           | 24.434                  |                         |
| passeggeri annui trasportati:                               | 1.588.731               |                         |
| <b>Passeggeri tramvia</b>                                   |                         |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio estivo:              | 1.825.392 posti-km      |                         |
|                                                             | 212.594 posti-corsa     |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio invernale:           | 2.076.599 posti-km      |                         |
|                                                             | 243.664 posti-corsa     |                         |
| passeggeri annui trasportati:                               | 34.529.012              |                         |
| <b>Passeggeri people mover</b>                              |                         |                         |
| posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale: | 107 posti navetta-corsa |                         |
| passeggeri annui trasportati:                               | 1.140.365               |                         |
| <b>Personale gomma</b>                                      |                         |                         |
| settore amministrazione                                     | 659                     |                         |
| settore manutenzione                                        | 327                     |                         |
| settore movimento                                           | 4.311                   |                         |
| <b>totale</b>                                               | <b>5.297</b>            |                         |
| <b>Personale ferro</b>                                      |                         |                         |
| settore amministrazione                                     | 101                     |                         |
| settore manutenzione                                        | 363                     |                         |
| settore movimento                                           | 1.389                   |                         |
| <b>totale</b>                                               | <b>1.853</b>            |                         |

### Personale nave

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| settore amministrazione | 31         |
| settore naviganti       | 236        |
| <b>totale</b>           | <b>267</b> |

### Personale tramvia

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| settore amministrazione | 10         |
| settore manutenzione    | 24         |
| settore movimento       | 135        |
| <b>totale</b>           | <b>169</b> |

### Personale people mover

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| amministrazione | 7         |
| manutenzione    | 9         |
| movimento       | 14        |
| <b>totale</b>   | <b>30</b> |

**Soggetti gestori (aziende):** 7

### Compensi

|                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| da RT (ferro)                         | € 274.254.247 |
| da RT (ferro) adeguamenti tecnologici | € 3.105.635   |
| da RT (gomma)                         | € 274.500.000 |
| da EE.LL. (gomma)                     | € 10.515.889  |
| da RT (nave)                          | € 15.457.000  |
| da RT (tramvia)                       | € 10.221.907  |
| da RT (people mover)                  | € 819.000     |

## 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<br>UFFICIO RELAZIONI<br>CON IL PUBBLICO                                                                                                 | NUMERO VERDE<br>E<br>SITO WEB                                                               |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ONE SCARL</b>                                         | Viale dei Cadorna, 105<br>50129 Firenze                       |                                     |                                                                                                                                                            | <a href="http://www.onescarl.it">www.onescarl.it</a>                                        |
| <b>(ONE SCARL)<br/>CTT NORD bacino<br/>Massa Carrara</b> | Via Catagnina<br>ang. Via Lottizzazione<br>54100 Massa (MS)   | Tel. 0585 282810<br>Fax 0585 282879 | Tel. 050 884000<br><a href="mailto:urp.massacarrara@cttnord.it">urp.massacarrara@cttnord.it</a>                                                            | <a href="http://www.massa-carrara.cttnord.it">www.massa-carrara.cttnord.it</a>              |
| <b>(ONE SCARL)<br/>VAIBUS</b>                            | Viale Luporini, 895<br>55100 Lucca                            | Tel. 0583 083130<br>Fax 0583 083160 | Tel. 050 884000<br><a href="mailto:urp.lucca@cttnord.it">urp.lucca@cttnord.it</a>                                                                          | <a href="http://www.lucca.cttnord.it">www.lucca.cttnord.it</a>                              |
| <b>(ONE SCARL)<br/>CPT</b>                               | Via Bellatalla, 1<br>56121 Pisa                               | Tel. 050 884111<br>Fax 050 884284   | Tel. 050 884000<br><a href="mailto:urp.pisa@cttnord.it">urp.pisa@cttnord.it</a>                                                                            | <a href="http://www.pisa.cttnord.it">www.pisa.cttnord.it</a>                                |
| <b>(ONE SCARL)<br/>CTT NORD<br/>bacino Livorno</b>       | Via P. Impastato, 7<br>57124 Livorno                          | Tel. 0586 377111<br>Fax 0586 377155 | Urp Tel. 050 884000<br><a href="mailto:urp.livorno@cttnord.it">urp.livorno@cttnord.it</a>                                                                  | <a href="http://www.livorno.cttnord.it">www.livorno.cttnord.it</a>                          |
| <b>(ONE SCARL)<br/>TIEMME S.p.A.<br/>PIOMBINO</b>        | Tiemme Piombino<br>Via L. Da Vinci, 13<br>57025 Piombino (LI) | Tel. 0565 260111<br>Fax 0565 34388  | Tel. 800922984 da fisso<br>Tel. 199 168182 da cell.<br>Fax 0565 34388<br><a href="mailto:urp.piombino@tiemmespa.it">urp.piombino@tiemmespa.it</a>          | 800 922 984 da fisso<br><a href="http://www.tiemmespa.it">www.tiemmespa.it</a>              |
| <b>(ONE SCARL)<br/>TIEMME S.p.A.<br/>GROSSETO</b>        | Tiemme Grosseto<br>Via Topazio, 12<br>58100 Grosseto          | Tel. 0564 475111<br>Fax 0564 456754 | Tel. 800922984 da fisso<br>Tel. 199168182 da cell.<br>Fax 0564 456754<br><a href="mailto:urp.grosseto@tiemmespa.it">urp.grosseto@tiemmespa.it</a>          | 800 922 984 da fisso<br><a href="http://www.tiemmespa.it">www.tiemmespa.it</a>              |
| <b>(ONE SCARL)<br/>BLUBUS<br/>S.C.a R.L.</b>             | Via F. Pacini, 47<br>51100 Pistoia                            | Tel. 0573 3630<br>Fax 0573 364266   | Tel. 0573 363243/0572 911781<br>URP:<br>n. clienti 848800730 a pagamento<br>Fax 0573 364266<br><a href="mailto:info@blubus.it">info@blubus.it</a>          | <a href="http://www.blubus.it">www.blubus.it</a>                                            |
| <b>(ONE SCARL)<br/>CAP<br/>S.C. a R.L.</b>               | Piazza Duomo, 18<br>59100 Prato                               | Tel. 0574 6081<br>Fax 0574 21038    | Tel. 0574 608256<br>Fax 0574 21038<br><a href="mailto:urp@capautolinee.it">urp@capautolinee.it</a>                                                         | <a href="http://www.capautolinee.it">www.capautolinee.it</a>                                |
| <b>(ONE SCARL)<br/>SIENA MOBILITA'<br/>S.C.a R.L.</b>    | S.S. 73 Levante, 23<br>Loc. Due Ponti<br>53100 Siena          | T 0577 204111<br>F 0577 223896      | T 800922984<br>numero verde da rete fissa<br>T 199168182 da cellulare<br>F 0577 223896<br><a href="mailto:info@sienamobilita.it">info@sienamobilita.it</a> | 800 922 984 da rete fissa<br><a href="http://www.sienamobilita.it">www.sienamobilita.it</a> |

| SOGGETTO GESTORE                                          | INDIRIZZO                                                                                                | TEL. E FAX                                                                          | TEL., FAX ED EMAIL<br>UFFICIO RELAZIONI<br>CON IL PUBBLICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NUMERO VERDE<br>E<br>SITO WEB                                          |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>(ONE SCARL)</b><br>ETRURIA MOBILITA'<br>S.C.a R.L.     | Via G. Monaco, 37<br>52100 Arezzo                                                                        | T 0575 39881<br>F 0575 28414                                                        | 800922984 (n. verde da fisso)<br>T 199168182 da cellulare<br>a pagamento<br>F 0575 324801<br>reclami.aretzo@tiemmespa.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 800 922 984 da rete fissa<br>www.etruriamobilita.it                    |
| <b>(ONE SCARL)</b><br>ATAF & LINEA<br>S.C.a R.L.          | Viale dei Mille, 115<br>50131 Firenze                                                                    | T 055 56501<br>F 055 5650209                                                        | 800 424500 (n. verde da fisso)<br>199 104245<br>(da cellulare a pagamento)<br>segreteria@ataf.fi.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 800 424500 da rete fissa<br>www.ataf.net<br>www.ataf-linea.it          |
| <b>(ONE SCARL)</b><br>AMV MUGELLO<br>VALDISIEVE           | Viale dei Cadorna, 105<br>50129 Firenze                                                                  | T 055 56501<br>F 055 5650209                                                        | Numero Verde 800 373760<br>clienti.firenze@fsbusitalia.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 800 373760<br>www.amvbus.it                                            |
| <b>(ONE SCARL)</b><br>ACV CHIANTI<br>VALDARNO             | Viale dei Cadorna, 105<br>50129 Firenze                                                                  | T 055 56501<br>F 055 5650209                                                        | Numero Verde 800 373760<br>clienti.firenze@fsbusitalia.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 800 373760<br>www.acvbus.it                                            |
| <b>(ONE SCARL)</b><br>PIUBUS S.C. a R.L.                  | Piazza Duomo, 18<br>59100 Prato                                                                          | T 0574 6081<br>F 0574 21038                                                         | T 0571 74194<br>urp@piubus.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | www.piubus.it                                                          |
| <b>RTI COLBUS</b>                                         | Loc. Olmo, 115/C<br>50066 Reggello (FI)                                                                  | T 055 869129<br>F 055 8666052                                                       | Numero Verde 800 335850<br>servizioclienti@colbus.it<br>info@colbus.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 800 335850<br>www.colbus.it                                            |
| <b>TRENITALIA S.p.A.</b>                                  | Dir. Regionale Toscana<br>Viale S. Lavagnini, 58<br>50129 Firenze<br><br>direzione.toscana@trenitalia.it | F 055 2353953                                                                       | per irregolarità di viaggio (multe, ecc.):<br>vertenze.drt@trenitalia.it<br>per informazioni su pratica rimborso avviata o inviare<br>inviare documentazione aggiuntiva:<br>rimborsi.drt@trenitalia.it<br>Call center: 892021 per acquisto, cambio<br>preotazione e rimborsi, informazioni, assistenza<br>carta freccia e trenitalia.com<br>+39 0668475475 dall'estero<br>06 3000 per informazioni orario e circolazione,<br>cambio prenotazione, richiesta rimborso, informazioni<br>su conciliazione, ascolto radio FS news, prenotare<br>assistenza mobilità ridotta.<br>199892021 per informazioni e assistenza<br>800906060 n. verde da tel. fisso per clienti mobilità ridotta<br>02323232 per clienti a mobilità ridotta | www.trenitalia.com                                                     |
| <b>Trasporto Ferroviario<br/>Toscano - TFT S.p.A.</b>     | Via G. Monaco, 37<br>52100 Arezzo                                                                        | T 0575 39881<br>F 0575 28414<br>(via Monaco 37)<br>F 0575 292981<br>(via Concini 2) | Ticket Point<br>piazza Repubblica 1 - Arezzo<br>T 800922984 gratuito da fisso<br>T 199168182 da cell. a pagamento<br>reclami.aretzo@tiemmespa.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 800922984 gratuito da rete fissa<br>www.trasportoferroviariotoscano.it |
| <b>Toscana Regionale<br/>Marittima S.p.A.<br/>Toremар</b> | Piazzale dei Marmi, 12<br>57123 Livorno                                                                  | F 0586 224624                                                                       | callcenter@toremар.it<br>URP: urp@toremар.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 800304035<br>www.toremар.it                                            |
| <b>GEST S.p.A.</b>                                        | Via dell'Unità d'Italia, 10<br>50018 Scandicci (FI)                                                      | T 055 7352309<br>F 055 7352203                                                      | T 199229300 da cellulare<br>info@gestramvia.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 800 964424 da rete fissa<br>www.gestramvia.it                          |
| <b>PISAMOVER S.p.A.</b>                                   | Via Salaria, 1039<br>00138 Roma                                                                          | T 050 500909                                                                        | URP: Via delle Colomбаie snc<br>(parcheggio Aurelia) Pisa<br>T 050 500909<br>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.

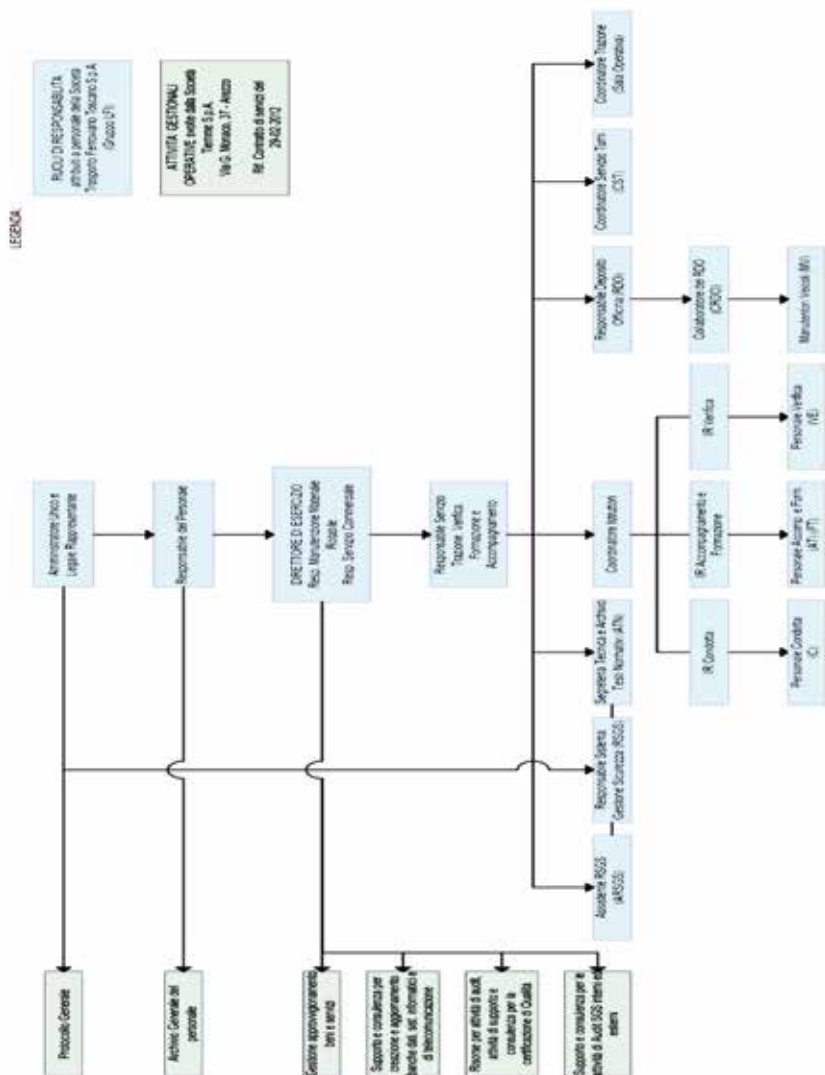
## ORGANIGRAMMA T.F.T.

## 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:    | 11.022    |
| Posti offerti nel giorno feriale medio invernale: | 12.080    |
| Totale passeggeri annui trasportati:              | 1.100.822 |

I corrispettivi 2019 spettanti sulla base del Contratto di Servizio stipulato con Regione Toscana, saldo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel Contratto di Servizio, ammontano ad € 7.652.000 + iva 10%.

## 3.3 Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2019

| <i><b>Settore</b></i>                                | <i><b>Personale addetto</b></i> |
|------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Dirigente                                            | 1                               |
| Trazione Viaggiante (Macchinisti, capotreno, uffici) | 57,62                           |
| Materiale Mobile (Manutenzione Ferroviaria)          | 12,04                           |
| Addetti alla manovra                                 | 0,25                            |
| Totale addetti dell'azienda:                         | 70,91                           |

## 3.4 Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2019

### 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:

|                                         |      |
|-----------------------------------------|------|
| Complesso Loco EDz-pBz-eBz-pbz-Loco EDz | n. 1 |
| Complesso E624-eBz-eBz-eBz-E624         | n. 1 |
| Elettrotreno ETR425 (Jazz)              | n. 2 |
| Elettrotreno ETT (minuetto)             | n. 4 |
| Complesso Ale801-Le108-Ale940           | n. 3 |
| Complesso Ale+Le054                     | n. 3 |

### SERVIZIO MERCI E MANOVRA

|                         |      |
|-------------------------|------|
| Locomotore diesel D341  | n. 2 |
| Locomotore diesel NE700 | n. 1 |

Sono presenti:

- Depositi: n. 1;
- Stazioni presenziate: n. 1 Arezzo Pesciola; con emettrice 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, Givoli, Calbenzano, Porrena); sono presenti emettrici self-service biglietti a P.Stia, Porrena, Poppi, Bibbiena, Rassina, Calbenzano, Subbiano, Givoli, Civitella B.P., Monte S. Savino e Lucignano.
- Fermate: n. 3 senza biglietteria (Capolona, Corsalone, Pratovecchio); sono presenti emettrici self-service biglietti a Corsalone e Pratovecchio mentre a Capolona la biglietteria viene espletata dal BLUBAR snc in Via Vittorio Veneto, 6.
- Fermate a richiesta: n° 8 senza biglietteria (Via Chiari, Albergo, Foiano, Casello 1, P. Ceciliano, Bacciano, Santa Maria, Memmenano); è presente emettrice self-service a P.Ceciliano.

### 3.5 Tipologie di servizio offerto - al 31/03/2020

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 2019

I servizi di trasporto offerti comprendono:

- Servizio ferroviario:
  - a) Servizi di linea ad orario fisso: 798.870,00 tr.-km. anno di cui 124.451,00 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 assistenza chiamare il n. 800922984 (da tel. fisso) e 199168182\* (da cellulare) nei giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 17,00.

(\*) servizio a pagamento al costo di una telefonata ordinaria in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore telefonico.

### 4.2 Servizi prenotazione

Non sono previsti servizi di prenotazione.

### 4.3 Il sistema tariffario - al 31/03/2020

Il sistema tariffario di T.F.T. Spa é 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. 43, sono riportate analiticamente tutte le informazioni del sistema tariffario sopra descritto.

#### TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

##### 4.3.1 Sistema tariffario regionale "Pegaso"

Pegaso é 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 é sviluppato su fasce chilometriche extraurbane (di 10 km ognuna) a ciascuna della quale é 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) é 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<sup>(\*)</sup>** 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<sup>(\*)</sup>** 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 sono disponibili sul sito web della Regione Toscana.

#### **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 mensile personale / abb.to mensile personale ISEE (\*)
- abb.to trimestrale personale / abb.to trimestrale personale ISEE (\*)
- abb.to 10 mesi studenti set-giu personale ordinario/abb.to 10 mesi studenti set-giu 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 Pesciola 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 (Pegasino)**

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
- abb.to mensile personale / abb.to mensile personale ISEE (\*)
- abb.to trimestrale personale / abb.to trimestrale personale ISEE (\*)
- abb.to 10 mesi studenti set-giu personale ordinario/abb.to 10 mesi studenti set-giu personale ISEE (\*)
- abb.to annuale personale / abb.to annuale personale ISEE (\*)

(\*) 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. 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 8,15 (feriali)
  - b) dalle 12:45 alle 13:45 (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](http://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 avvisi il Capo Treno non appena salito a bordo e prima di prendere posto a sedere; in questo caso il titolo di viaggio sarà rilasciato:

- con l'applicazione di una maggiorazione di € 2,00 sul prezzo del biglietto venduto a terra indipendentemente dall'orario e dal punto di accesso al servizio ad eccezione dei seguenti punti di fermata: Memmenano, Baciano, 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](http://www.trasportoferroviariotoscano.it). Gli orari di transito, unitamente al grafo della rete aziendale, l'estratto delle tariffe e le indicazioni di tipo commerciale sulla reperibilità dei titoli di viaggio sono esposti all'interno delle fermate o delle stazioni.

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

Analoga procedura è seguita per altre informazioni di carattere generale.

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

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.

## **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 obblata 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 espone 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 ed agli indennizzi così come previsti al punto 6.4 di pag. 27.

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 assolte 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.aretto@tiemmespa.it](mailto:reclami.aretto@tiemmespa.it)
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo internet: [www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)
- scrivendo in formato libero inoltrandolo agli indirizzi sopra indicati.

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

I reclami anonimi, riguardanti il comportamento del personale, non potranno dar luogo a provvedimenti. Nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

#### 6.3.2 Termini per la risposta

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

- Una risposta 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 rimosso 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.

## 6.4 Rimborsi ed indennizzi

T.F.T. Spa intende attuare con la massima efficacia quanto previsto con la Carta dei Servizi. In quest'ottica, recependo le disposizioni:

- della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994,
  - 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,
  - della Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti,
- prevede le modalità di RIMBORSO e di INDENNIZZI ai Clienti nei casi di dimostrata non conformità dei servizi erogati rispetto agli standard pubblicati.

### 6.4.1 Rimborsi

Vengono considerati i seguenti casi:

- 1) corse treno effettuate con un ritardo, registrato al capolinea di arrivo, 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. 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 del prezzo del biglietto acquistato incrementato del 20% purchè 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 può richiedere il rimborso entro 2 gg. lavorativi successivi all'evento compilando apposito modulo di richiesta del rimborso, facendo pervenire per posta elettronica all'indirizzo [reclami.arezzo@tiemmespa.it](mailto:reclami.arezzo@tiemmespa.it) o direttamente a mano presso la Direzione Aziendale di via G. Monaco, 37 - Arezzo, ed allegarvi:

- 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. Per gli abbonati il rimborso è pari al prezzo intero del biglietto della classe chilometrica corrispondente a quella dell'abbonamento incrementato del 20%.

Nel caso 2) di corse interrotte prima di arrivare al capolinea per motivi imputabili a T.F.T. Spa, l'utente ha diritto ad un rimborso di entità e con le stesse modalità indicate nel caso 1). In tale caso la richiesta di rimborso può essere assentita anche qualora l'utente dimostri la sua presenza presso un'impianto di fermata interessato dalla tratta del treno interrotto. A tal fine l'utente deve compilare la richiesta di rimborso riportando: la data, Treno n° \_\_\_\_\_ interrotto, 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.

Anche in questo caso le richieste di rimborso devono pervenire a T.F.T. Spa entro i due giorni lavorativi successivi all'evento con le stesse modalità di cui sopra.

Copia del modulo di richiesta del rimborso, unitamente alle istruzioni di compilazione, sono presenti sul sito internet aziendale “[www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)”.

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

Le richieste di rimborso verranno evase, previa verifica di completezza e di rispondenza con i dati registrati nei documenti aziendali di T.F.T. Spa, con l'inoltro, entro 30 gg. tramite posta elettronica/ordinaria o con consegna a mano direttamente presso la sede di T.F.T. Spa, di un bonus pari all'importo calcolato come sopraindicato (prezzo del biglietto incrementato del 20%), utilizzabile entro sei mesi per l'acquisto:

- di un abbonamento per una relazione T.F.T. Spa, nel caso di Clienti abbonati;
- di biglietti T.F.T. negli altri casi.

Il Cliente viene informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro; in questo caso il Cliente deve farne esplicita dichiarazione al momento della richiesta del rimborso.

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

#### **6.4.2. Diritto ad un indennizzo per i titolari di abbonamento**

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto, in conformità a quanto previsto dall'art. 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, ad un indennizzo adeguato da differenziarsi rispetto a quello previsto con riferimento ai titoli di viaggio singoli, e che tengano conto almeno del carattere ripetuto del disservizio.

Ai titolari di abbonamento mensile, trimestrale, scolastico 10 mesi set - giu, annuale è riconosciuto un'indennizzo per ciascun mese in cui per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari:

- al 15% dell'abbonamento mensile per i possessori di abbonamento mensile;
- ad 1/3 del 15% di un abbonamento trimestrale per i possessori di abbonamento trimestrale;
- ad 1/10 del 15% di un abbonamento scolastico 10 mesi set - giu per i possessori abbonamento scolastico 10 mesi set - giu;
- ad 1/12 del 15% di un abbonamento annuale per i possessori di un abbonamento annuale.

Ai fini di cui sopra TFT pubblica mensilmente, entro il 30 del mese successivo, sul proprio sito web i dati relativi ai ritardi ed alle soppressioni delle corse treno in esercizio nel mese di riferimento. TFT al fine di rendere maggiormente inclusiva la misura del ritardo così come sopra indicata, incrementa del 20% l'indici di ritardo mensile calcolato separatamente per le due tratte ferroviarie espletate.

Per richiedere l'indennizzo il viaggiatore deve rivolgere a TFT apposita richiesta attraverso i canali di reclamo messi a disposizione da quest'ultima (sito web, posta elettronica, posta ordinaria) entro 30 gg dalla pubblicazione dei dati di cui sopra allegando alla richiesta l'abbonamento mensile in originale o la copia dell'abbonamento plurimensile con la copia della tessera di riconoscimento ad esso collegata.

Entro 30 gg dalla presentazione della richiesta TFT provvederà a comunicare al Cliente l'esito della richiesta e nel caso di accoglimento allegato alla stessa, verrà inviato un bonus di

importo pari all'indennizzo calcolato come sopra indicato. Il bonus potrà essere utilizzato entro 6 mesi dal ricevimento per l'acquisto dei titoli di viaggio TFT. Il Cliente viene informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro; in questo caso il Cliente deve farne esplicita dichiarazione al momento della richiesta dell'indennizzo.

Trascorsi i 30 gg senza aver ricevuta risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il Cliente può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per info: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

#### **6.4.3. Diritto di indennizzo fruibile da utenti con disabilità**

Nel caso in cui una corsa treno venga effettuata con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo o nel caso di temporanea non funzionalità di attrezzature atte all'accesso al servizio (ascensori, sollevatori), l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo.

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri sotto riportati, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti:

- **riferimento parametro A:** ritardo nel ripristino della disponibilità della corsa o delle attrezzature con materiale idoneo:  
 < 48 h 50% del costo del biglietto;  
 > 48 h 100% del costo del biglietto;
- **riferimento parametro B:** distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore:  
 0 - 10 km 50% del costo del biglietto per la prima stazione accessibile;  
 > 10 km 100% del costo del biglietto per la prima stazione accessibile;
- **riferimento parametro C:** assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno per raggiungere la stazione del viaggio programmato:  
 in assenza di alternative da dimostrare a carico del viaggiatore, è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad € 30,00.

L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei parametri sopra riportati.

Per richiedere l'indennizzo il viaggiatore deve rivolgere a TFT apposita richiesta attraverso i canali di reclamo messi a disposizione da quest'ultima (sito web, posta elettronica, posta ordinaria) entro 30 gg dal verificarsi della indisponibilità di materiale idoneo ad utilizzare il trasporto, allegando alla richiesta il biglietto acquistato e fornendo tutte le informazioni utili alla valutazione della richiesta dell'indennizzo.

Entro 30 gg dalla presentazione della richiesta TFT provvederà a comunicare al Cliente l'esito della richiesta e nel caso di accoglimento allegato alla stessa, verrà inviato un bonus di importo pari all'indennizzo calcolato come sopra indicato. Il bonus potrà essere utilizzato entro 6 mesi dal ricevimento per l'acquisto dei titoli di viaggio TFT. Il Cliente viene informato del diritto a riceverne, in alternativa, il versamento in denaro; in questo caso il Cliente deve farne esplicita dichiarazione al momento della richiesta dell'indennizzo.

Trascorsi i 30 gg senza aver ricevuta risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il Cliente può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per info: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

## 6.5 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.

## 6.6 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, escluso i giorni festivi.

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

### 7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2019

| Fattori                                                      | Indicatori                                          | Unità di misura                                                     | Standard 2019                                           | Standard obiettivo 2020 | modalità e periodicità della rilevazione |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|
| 1) Sicurezza                                                 | 1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo treno | - n° denunce sui treni/<br>numero viaggiatori                       | 0/1100822                                               | conferma                | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | - n° infortuni/n° viaggiatori                                       | 1/1100822                                               | conferma                | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | - % soddisfazione del Fattore Sicurezza                             | 87%                                                     | >87%                    | Sondaggio                                |
| 2) Regolarità del servizio                                   | 1. Affidabilità                                     | - % treni non effettuati in tutto o in parte                        | 18/17176<br>*escluso scioperi e cause di forza maggiore | <0,06%                  | Base dati aziendali                      |
|                                                              | 2. Puntualità                                       | - % treni con ritardo 1-5 minuti                                    | 89,07%                                                  | >=90%                   | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | - % treni con ritardo 6-10 minuti                                   | 8,72%                                                   | <=8%                    | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | - % treni con ritardo 11-15 minuti                                  | 1,28%                                                   | <=1,2%                  | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | - % treni con ritardo 6-15 minuti                                   | 10,00%                                                  | <=9,00%                 | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | - % treni con ritardo > 15 minuti                                   | 0,93%                                                   | <=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                              | 72%                                                     | >72%                    | 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 | 2260/3000                                               | >2260/3000              | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | - n° sanzioni applicate per inadempienza                            | 0                                                       | 0                       | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | n° reclami per pulizia/totale viaggiatori                           | 0/1100822                                               | conferma                | Base dati aziendali                      |
|                                                              |                                                     | - % di soddisfazione del Fattore Pulizia                            | 71%                                                     | >71%                    | Sondaggio                                |

| Fattori                 | Indicatori                                           | Unità di misura                                                | Standard 2019          | Standard obiettivo 2020 | modalità e periodicità della rilevazione |
|-------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------------------------|
| 4) Comfort a bordo      | 1. Veicoli climatizzati                              | - n° veicoli climatizzati/<br>n° totale veicoli                | 29/51                  | ≥ 29/51                 | Base dati aziendali                      |
|                         | 2. Veicoli con sedili rinnovati                      | - n. veicoli rinnovati/<br>n° totale veicoli                   | 22/51                  | ≥ 22/51                 | Base dati aziendali                      |
|                         | 3. Veicoli ad accesso facilitato (pianale ribassato) | - n° veicoli accesso facilitato/n° totale veicoli              | 26/51                  | ≥ 26/51                 | 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               | 73%                    | > 73%                   | 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          | 73%                    | > 73%                   | Sondaggio                                |

| Fattori                                        | Indicatori                                        | Unità di misura                                                                            | Standard 2019 | Standard obiettivo 2020 | 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                                          | 45/58         | ≥ 45/58                 | Base dati aziendali                      |
|                                                | 2. Treni attrezzati con servizi minibar           | - n° treni con minibar/ numero totale treni                                                | 0/58          | 0/58                    | 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 | 45/58         | > 45/58                 | 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                                            | 60%           | > 60%                   | 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                                     | 40/51         | ≥ 40/51                 | 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                        | 71%           | 75%                     | Sondaggio                                |

| Fattori                                                | Indicatori                              | Unità di misura                                                | Standard 2019          | Standard obiettivo 2020 | modalità e periodicità della rilevazione |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------------------------|
| 9) Aspetti relazionali di                              | 1. Comportamento del personale          | - n° reclami su comportamento/n° totale reclami                | 1/66                   | 0%                      | Base dati aziendali                      |
|                                                        | 2. Riconoscibilità                      | - numero addetti con cartellino/n° totale personale            | 100%                   | 100%                    | Base dati aziendali                      |
|                                                        |                                         | % di soddisfazione fattore Aspetti relazionali                 | 73%                    | 75%                     | Sondaggio                                |
| 10) Livello di servizio commerciale e nel front-office | 1. Punti vendita                        | - n° punti di vendita                                          | 40                     | > 40                    | Base dati aziendali                      |
|                                                        | 2. Trattamento reclami                  | - n° reclami /n° totale viaggiatori                            | 66/1100822             | < 6/100000              | Base dati aziendali                      |
|                                                        |                                         | - n° reclami evasi /n° totale reclami                          | 66/66                  | conferma                | 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 | 71%                    | > 71%                   | Sondaggio                                |

| Fattori                        | Indicatori                                    | Unità di misura                                                                      | Standard 2019 | Standard obiettivo 2020 | modalità e periodicità della rilevazione |
|--------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|------------------------------------------|
| 11)<br>Integrazione modale     | 1. Vendita biglietti di altri operatori       | - n° biglietterie con vendita biglietti di altri operatori<br>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                                       | 71%           | >71%                    | Sondaggio                                |
| 12)<br>Attenzione all'ambiente | 1. Treni-km effettuati con trazione elettrica | - treni km effettuati con trazione elettrica/totali treni-Km effettuati              | 674419/798870 | >85%                    | Base dati Aziendali                      |
|                                |                                               | - % di soddisfazione del fattore Ambiente                                            | 72%           | >72%                    | 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. 31 a pag. 35 il prospetto degli standard adottati per ciascuno degli indicatori introdotti.

#### **7.1.2.1 Sicurezza del viaggio**

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

#### **7.1.2.2 Sicurezza personale e patrimoniale**

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

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

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

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

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

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

La puntualità del servizio è monitorata, treno per treno, all'arrivo presso ciascuna stazione ed è valutata considerando l'orario di arrivo a ciascun capolinea; il monitoraggio è condotto con sistemi informatici che consentono di tenere sotto controllo il dato complessivo.

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

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

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

La pulizia ordinaria comprende aspirazione rifiuti, spolveratura degli interni.

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

### 7.1.2.5 Confortevolezza del viaggio

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

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

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

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

### 7.1.2.6 Informazioni alla clientela

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

- pubblicizzazione degli orari di servizio tramite:
  - a) diffusione fra la clientela di stampati distinti per linea;
  - b) affissione presso le stazioni e i punti di fermata;
  - c) diffusione presso i punti vendita biglietti e gli Uffici Pubblici localizzati nei paesi interessati dal servizio;
  - d) sito internet: [www.trasportoferroviariotoscano.it](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)

## 7.2 Indagini di customer satisfaction

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

Dal campione intervistato, composto per il 50% da uomini e per il 50% da donne, si rileva l'immagine di un'utenza in prevalenza giovane. In totale, infatti, i giovani fino a 25 anni rappresentano il 72,5% contro il 61,7% della rilevazione precedente. Crolla invece la percentuale relativa alla classe di età 46-55 anni (2% contro il 17,7% del 2018). Il dato trova conferma nei risultati relativi all'occupazione degli intervistati. Gli studenti sono il 60,5% del totale, in linea con i dati dell'anno precedente. Aumenta la categoria dei lavoratori in generale, dal 27,7% del 2018 al 25% del 2019, mentre si riducono casalinghe (1%) e pensionati (3,5%).

I dati mostrano una forte fidelizzazione dell'utenza del treno TFT. Il dato su chi utilizza il servizio per più di 3 giorni a settimana (92,5%) appare in crescita rispetto a quello del 2018 (85,3%), mentre si riduce il dato di coloro che utilizzano il servizio saltuariamente (2%, contro l'11,6% del 2018). Cresce anche il dato sugli abbonati: 94%, in crescita di quasi dieci punti rispetto alla rilevazione precedente. C'è inoltre da rilevare un forte aumento di coloro che acquistano un abbonamento integrato Pegaso che consente l'uso di tutti i mezzi di trasporto in una determinata area (54%, contro l'1% del 2018).

Al momento dell'intervista è stato chiesto agli utenti di TFT Arezzo di specificare il motivo prevalente di utilizzo del servizio. Il 53% utilizza il servizio per motivi di studio e il 36% per recarsi al lavoro. In totale, la motivazione legata a studio/lavoro si attesta sull'89%, per lo più in linea con l'anno precedente (92%). Un 5% utilizza il servizio per acquisti e un 4% per il tempo libero, mentre molto basse sono le percentuali di coloro che lo utilizzano per turismo (1%) e per visite mediche e/o pratiche presso uffici (1%).

Alla domanda sul perché generalmente si sceglie il servizio TFT, l'80% ha indicato come motivazione la convenienza economica, dato in forte crescita rispetto al 54,5% del 2018. Un 47% ha indicato come motivazione il non possedere altro mezzo, un 29% il non avere problemi di parcheggio, un 24% la difficoltà a usare altro mezzo. In forte calo appare il dato relativo alla velocità nei trasferimenti (4,5% contro il 34,3% del 2018). Le percentuali elevate relative alle motivazioni del non avere altro mezzo e della difficoltà a usare altro mezzo confermano che la scelta del mezzo pubblico rimane spesso una scelta "obbligata" piuttosto che una scelta consapevole di "demotorizzazione" e testimonia quindi di una difficoltà di affermazione di una "cultura" del trasporto pubblico e dell'intermodalità.

Tra gli aspetti del servizio ritenuti più importanti dall'utenza è emersa la sicurezza, a bordo e del viaggio (59%), dato in forte calo rispetto all'80,3% del 2018. Il 44% ha indicato il comfort e il 34% regolarità/puntualità. Seguono coincidenza con altri mezzi (23,5%), pulizia (21%), informazioni alla clientela (11%) e reperibilità dei titoli di viaggio (7%). Per il 2019 il livello di soddisfazione generale risulta molto elevato (97,5%), e in crescita di quasi venti punti rispetto al 2018 (79,3%). Solo un 2,5% si dichiara insoddisfatto. Il livello di soddisfazione generale arriva al 100% tra i non abbonati. I dati mettono in evidenza come punti di forza del servizio la sicurezza del viaggio e la sicurezza a bordo (in linea con la rilevazione precedente), l'accessibilità dei mezzi e la professionalità del personale. Come punti di debolezza emergono la pulizia (in linea con i dati del 2018), le informazioni a bordo, la capillarità del servizio e la coincidenza con altri mezzi.

La mappa della qualità percepita è stata elaborata riportando, per alcuni indicatori, la posizione rispetto all'importanza attribuita e alla soddisfazione media.

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

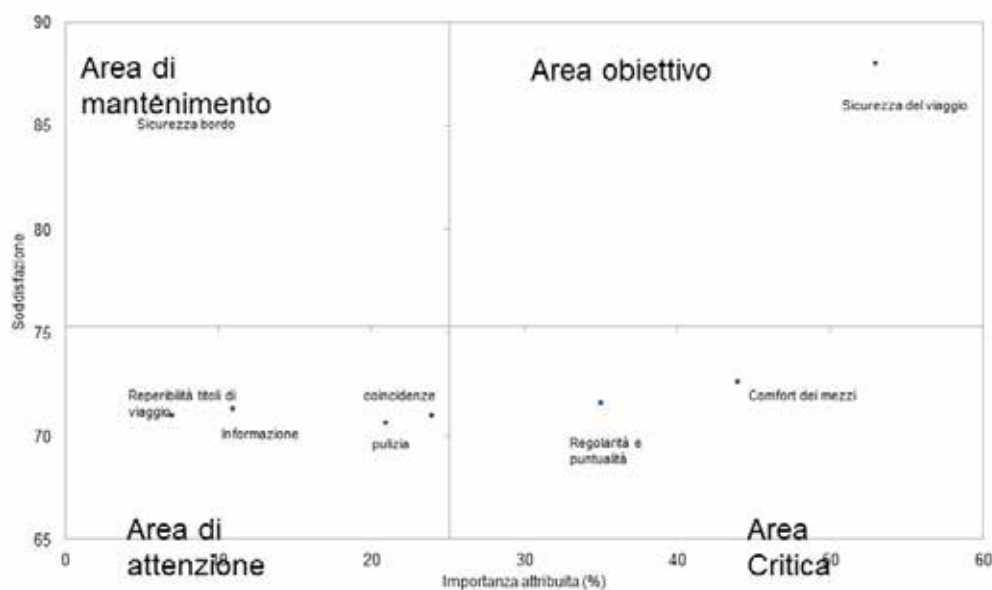
Il quadrante in basso a sinistra, area di attenzione, potrà essere soggetto a politiche di miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è inferiore alla media; non si tratta però di una priorità in quanto a questi parametri non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata dagli utenti. In questo quadrante si collocano i fattori di informazioni alla clientela, pulizia, coincidenza con altri mezzi e la reperibilità del titolo di viaggio, in linea con la rilevazione del 2018.

Il fattore sicurezza a bordo è caratterizzato da un buon livello di soddisfazione; a esso però non è attribuita una importanza fondamentale. Individua perciò un'area di mantenimento. È il caso probabilmente di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza a esso attribuita dall'utenza e il fattore possa così tornare in area obiettivo, dove si trovava nella passata rilevazione.

Infine, il quadrante in basso a destra individua un'area critica, caratterizzata da una importanza elevata e una soddisfazione più bassa della media. I fattori che si vi posizionano sono la regolarità/puntualità (in linea con la rilevazione del 2018) e il comfort, che passa da area di attenzione ad area critica.

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

ANNO 2019



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

### 7.3.1 Versione integrale della carta dei servizi

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

### 7.3.2 Versione ridotta della carta dei servizi

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

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

## 7.4 Certificazioni aziendali

T.F.T. S.p.a. è certificata per i sistemi di gestione per la qualità ISO 9001:2015, per la responsabilità sociale SA 8000:2014 e per la sicurezza BS OHSAS 18001:2007 (con passaggio alla ISO 45001 nel corso del 2020). 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<br>Ufficio informazioni         | TICKET POINT<br>Via Piero della Francesca 1<br>52100 AREZZO                                | 800.922.984<br>n. verde da rete fissa<br>199.168.182<br>da telefono cellulare | Dal lunedì al venerdì<br>dalle 08:00 alle 18:00,<br>il sabato dalle 08:00<br>alle 16:00<br>Chiuso i festivi e le<br>festività                                                                                                                          |
| Ufficio reclami                             | C/O TIEMME<br>Via Guido Monaco 37<br>52100 Arezzo                                          | 800.922.984<br>n. verde da rete fissa<br>199.168.182<br>da telefono cellulare | Dal lunedì al venerdì<br>dalle 09 alle 12.00<br>Il lunedì, martedì<br>e giovedì<br>dalle 15 alle 16<br>Chiuso i festivi e le<br>festività                                                                                                              |
| Ufficio sinistri                            | C/O TIEMME<br>Via Guido Monaco 37<br>52100 Arezzo                                          | 0575.39881                                                                    | Dal lunedì al venerdì<br>dalle 09:00 alle 12:00<br>Il lunedì, martedì e giovedì<br>dalle 15:00 alle 16:00<br>Chiuso i festivi e le<br>festività                                                                                                        |
| Trasporto merci<br>a carro                  | C/O TFT Via Concino<br>Concini 2<br>52100 Arezzo                                           | 0575.292989                                                                   | Dal lunedì al sabato<br>dalle 08:00 alle 13:00<br>Chiuso i festivi e le festività                                                                                                                                                                      |
| Sito di Trasporto<br>Ferroviario<br>Toscano | <a href="http://www.trasportoferroviariotoscano.it">www.trasportoferroviariotoscano.it</a> |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Fax                                         | 0575/292981                                                                                |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>BIGLIETTERIE</b>                         |                                                                                            |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| TICKET POINT                                | TICKET POINT Via<br>Piero della Francesca<br>1 52100 AREZZO                                | 800.922.984<br>n. verde da rete fissa<br>199.168.182<br>da telefono cellulare | Dal lunedì al sabato<br>dalle 06:10 alle 20:00<br><br>Domenica<br>Periodo invernale:<br>dalle 08:00 alle 12:30<br>e per domeniche<br>fine/inizio mese<br>dalle 14:30 alle 18:00<br>Periodo estivo:<br>dalle 06:30 alle 12:30<br>Chiuso nelle festività |

## Tabella 2 - Sistema tariffario

### PEGASO - BIGLIETTO GIORNALIERO

| Km        | BIGLIETTO GIORN. | BIGLIETTO GIORN.<br>+ 1 URBANO | BIGLIETTO GIORN.<br>+ 2 URBANI |
|-----------|------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 00,0-10   | € 4,10           | € 7,10                         | € 10,10                        |
| 10,1-20   | € 6,20           | € 9,20                         | € 12,20                        |
| 20,1-30   | € 8,00           | € 11,00                        | € 14,00                        |
| 30,1-40   | € 10,30          | € 13,30                        | € 16,30                        |
| 40,1-50   | € 12,80          | € 15,80                        | € 18,80                        |
| 50,1-60   | € 14,00          | € 17,00                        | € 20,00                        |
| 60,1-70   | € 15,70          | € 18,70                        | € 21,70                        |
| 70,1-80   | € 17,30          | € 20,30                        | € 23,30                        |
| 80,1-90   | € 19,00          | € 22,00                        | € 25,00                        |
| 90,1-100  | € 20,60          | € 23,60                        | € 26,60                        |
| 100,1-110 | € 22,00          | € 25,00                        | € 28,00                        |
| 110,1-120 | € 24,50          | € 27,50                        | € 30,50                        |
| 120,1-130 | € 25,80          | € 28,80                        | € 31,80                        |
| 130,1-140 | € 26,50          | € 29,50                        | € 32,50                        |
| 140,1-150 | € 27,40          | € 30,40                        | € 33,40                        |
| 150,1-160 | € 29,10          | € 32,10                        | € 35,10                        |
| 160,1-170 | € 30,40          | € 33,40                        | € 36,40                        |
| 170,1-180 | € 31,70          | € 34,70                        | € 37,70                        |
| 180,1-190 | € 33,60          | € 36,60                        | € 39,60                        |
| 190,1-200 | € 34,70          | € 37,70                        | € 40,70                        |

### PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO

| Km        | ABBONAMENTO<br>MENSILE | ABB. MENSILE<br>+ URBANO 1° LIVELLO | ABB. MENSILE<br>+ URBANO 2° LIVELLO | ABB. MENSILE<br>+ URBANO 3° LIVELLO |
|-----------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 00,0-10   | € 44,40                | € 64,50                             | € 62,00                             | € 52,20                             |
| 10,1-20   | € 55,30                | € 75,20                             | € 71,50                             | € 61,80                             |
| 20,1-30   | € 66,60                | € 84,50                             | € 81,50                             | € 72,00                             |
| 30,1-40   | € 78,60                | € 94,50                             | € 92,00                             | € 84,00                             |
| 40,1-50   | € 87,40                | € 102,50                            | € 99,50                             | € 93,00                             |
| 50,1-60   | € 94,00                | € 108,50                            | € 105,50                            | € 99,50                             |
| 60,1-70   | € 103,30               | € 116,50                            | € 113,50                            | € 108,80                            |
| 70,1-80   | € 110,60               | € 123,00                            | € 120,50                            | € 115,80                            |
| 80,1-90   | € 115,70               | € 127,540                           | € 125,00                            | € 121,00                            |
| 90,1-100  | € 124,10               | € 135,00                            | € 132,50                            | € 129,90                            |
| 100,1-110 | € 127,10               | € 138,80                            | € 135,00                            | € 132,40                            |
| 110,1-120 | € 131,80               | € 143,50                            | € 139,50                            | € 137,00                            |
| 120,1-130 | € 137,90               | € 149,80                            | € 145,00                            | € 143,40                            |
| 130,1-140 | € 144,20               | € 154,10                            | € 150,00                            | € 149,60                            |
| 140,1-150 | € 149,00               | € 160,10                            | € 154,90                            | € 154,10                            |
| 150,1-160 | € 151,90               | € 163,70                            | € 157,80                            | € 157,20                            |
| 160,1-170 | € 152,90               | € 164,80                            | € 158,90                            | € 158,50                            |
| 170,1-180 | € 154,90               | € 166,70                            | € 160,70                            | € 160,30                            |
| 180,1-190 | € 156,50               | € 168,40                            | € 162,30                            | € 161,70                            |
| 190,1-200 | € 158,00               | € 170,00                            | € 165,00                            | € 163,30                            |

## 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                          | € 56,50                          | € 46,30                          |
| 10,1-20   | € 47,50             | € 67,40                          | € 64,50                          | € 54,00                          |
| 20,1-30   | € 59,50             | € 77,00                          | € 75,00                          | € 65,00                          |
| 30,1-40   | € 71,50             | € 88,00                          | € 85,50                          | € 77,00                          |
| 40,1-50   | € 81,00             | € 96,00                          | € 94,00                          | € 86,50                          |
| 50,1-60   | € 85,00             | € 99,50                          | € 97,50                          | € 90,50                          |
| 60,1-70   | € 91,00             | € 105,00                         | € 103,00                         | € 96,50                          |
| 70,1-80   | € 98,50             | € 111,50                         | € 109,50                         | € 104,00                         |
| 80,1-90   | € 104,60            | € 117,00                         | € 115,00                         | € 110,00                         |
| 90,1-100  | € 110,70            | € 122,10                         | € 120,50                         | € 116,70                         |
| 100,1-110 | € 114,80            | € 127,20                         | € 124,00                         | € 120,20                         |
| 110,1-120 | € 119,30            | € 131,80                         | € 128,00                         | € 124,70                         |
| 120,1-130 | € 123,50            | € 135,80                         | € 131,50                         | € 129,00                         |
| 130,1-140 | € 129,50            | € 139,70                         | € 136,50                         | € 135,00                         |
| 140,1-150 | € 136,00            | € 147,90                         | € 142,20                         | € 141,30                         |
| 150,1-160 | € 139,00            | € 151,60                         | € 145,40                         | € 144,50                         |
| 160,1-170 | € 140,00            | € 152,80                         | € 146,60                         | € 145,70                         |
| 170,1-180 | € 141,50            | € 154,10                         | € 147,90                         | € 147,00                         |
| 180,1-190 | € 143,00            | € 156,00                         | € 149,30                         | € 148,50                         |
| 190,1-200 | € 144,00            | € 157,10                         | € 151,60                         | € 149,50                         |

## 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   | € 412,90            | € 599,90                         | € 576,60                         | € 485,50                         |
| 10,1-20   | € 514,30            | € 699,40                         | € 665,00                         | € 574,70                         |
| 20,1-30   | € 619,40            | € 785,90                         | € 758,00                         | € 669,60                         |
| 30,1-40   | € 734,00            | € 878,90                         | € 855,60                         | € 781,20                         |
| 40,1-50   | € 835,00            | € 953,30                         | € 925,40                         | € 864,90                         |
| 50,1-60   | € 875,00            | € 1.009,10                       | € 981,20                         | € 925,40                         |
| 60,1-70   | € 960,70            | € 1.083,50                       | € 1.055,60                       | € 1.011,80                       |
| 70,1-80   | € 1.028,60          | € 1.143,90                       | € 1.120,70                       | € 1.076,90                       |
| 80,1-90   | € 1.076,00          | € 1.185,80                       | € 1.162,50                       | € 1.125,30                       |
| 90,1-100  | € 1.154,10          | € 1.255,50                       | € 1.232,30                       | € 1.208,10                       |
| 100,1-110 | € 1.182,00          | € 1.290,80                       | € 1.255,50                       | € 1.231,30                       |
| 110,1-120 | € 1.225,70          | € 1.334,60                       | € 1.297,40                       | € 1.274,10                       |
| 120,1-130 | € 1.282,50          | € 1.393,10                       | € 1.348,50                       | € 1.333,60                       |
| 130,1-140 | € 1.341,10          | € 1.433,10                       | € 1.395,00                       | € 1.391,30                       |
| 140,1-150 | € 1.385,70          | € 1.488,90                       | € 1.440,60                       | € 1.433,10                       |
| 150,1-160 | € 1.412,70          | € 1.522,40                       | € 1.467,50                       | € 1.462,00                       |
| 160,1-170 | € 1.483,10          | € 1.598,60                       | € 1.541,30                       | € 1.537,50                       |
| 170,1-180 | € 1.502,50          | € 1.617,00                       | € 1.558,80                       | € 1.554,90                       |
| 180,1-190 | € 1.518,10          | € 1.633,50                       | € 1.574,30                       | € 1.568,50                       |
| 190,1-200 | € 1.532,60          | € 1.649,00                       | € 1.600,50                       | € 1.584,00                       |

## 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   | € 358,10            | € 545,00                         | € 525,50                         | € 430,60                         |
| 10,1-20   | € 444,00            | € 626,80                         | € 599,90                         | € 502,20                         |
| 20,1-30   | € 558,00            | € 716,10                         | € 697,50                         | € 604,50                         |
| 30,1-40   | € 667,00            | € 818,40                         | € 795,20                         | € 716,10                         |
| 40,1-50   | € 758,00            | € 892,80                         | € 874,20                         | € 804,50                         |
| 50,1-60   | € 795,00            | € 925,40                         | € 906,80                         | € 841,70                         |
| 60,1-70   | € 852,00            | € 976,50                         | € 957,90                         | € 897,50                         |
| 70,1-80   | € 924,00            | € 1.037,00                       | € 1.018,40                       | € 967,20                         |
| 80,1-90   | € 976,00            | € 1.088,10                       | € 1.069,50                       | € 1.023,00                       |
| 90,1-100  | € 1.033,00          | € 1.135,50                       | € 1.120,70                       | € 1.085,30                       |
| 100,1-110 | € 1.071,00          | € 1.183,00                       | € 1.153,20                       | € 1.117,90                       |
| 110,1-120 | € 1.114,00          | € 1.225,70                       | € 1.190,40                       | € 1.159,70                       |
| 120,1-130 | € 1.152,00          | € 1.262,90                       | € 1.223,00                       | € 1.199,70                       |
| 130,1-140 | € 1.209,00          | € 1.299,20                       | € 1.269,50                       | € 1.255,50                       |
| 140,1-150 | € 1.270,00          | € 1.375,50                       | € 1.322,50                       | € 1.314,10                       |
| 150,1-160 | € 1.292,70          | € 1.409,90                       | € 1.352,20                       | € 1.343,90                       |
| 160,1-170 | € 1.302,00          | € 1.421,00                       | € 1.363,40                       | € 1.355,00                       |
| 170,1-180 | € 1.316,00          | € 1.433,10                       | € 1.375,50                       | € 1.367,10                       |
| 180,1-190 | € 1.329,90          | € 1.450,80                       | € 1.388,50                       | € 1.381,10                       |
| 190,1-200 | € 1.339,20          | € 1.461,00                       | € 1.409,90                       | € 1.390,40                       |

Urbano 1° livello: urbano di Firenze.

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

Urbano 3° livello: altre reti urbane.

## TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO FERROVIARIO IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2019

| FASCIA | KM      | C.S. | CORSA DOPPIA | ABB. MENS. PERSON. ISEE | ABB. TRIM. PERSON. ISEE | ABB. 10 MESI PERS. STUDENTI SET-GIU | ABB. ANNUALE PERSON. ISEE |
|--------|---------|------|--------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
|        |         |      |              | <€36.151,98             | >€36.151,98             | <€36.151,98                         | >€36.151,98               |
| CL. 1  | 1 - 10  | 1,50 | 3,00         | 30,00                   | 36,00                   | 85,00                               | 105,00                    |
| CL. 2  | 11 - 20 | 2,50 | 5,00         | 38,50                   | 46,50                   | 110,00                              | 130,00                    |
| CL. 3  | 21 - 30 | 3,20 | 6,40         | 49,00                   | 58,50                   | 134,00                              | 150,00                    |
| CL. 4  | 31 - 40 | 4,00 | 8,00         | 58,50                   | 70,00                   | 152,00                              | 172,00                    |
| CL. 5  | 41 - 50 | 4,80 | 9,60         | 66,00                   | 79,50                   | 170,00                              | 190,00                    |
| CL. 6  | 51 - 60 | 5,00 | 10,00        | 69,50                   | 83,50                   | 182,00                              | 205,00                    |
| CL. 7  | 61 - 70 | 5,50 | 11,00        | 75,50                   | 89,50                   | 197,00                              | 220,00                    |
| CL. 8  | 71 - 80 | 6,10 | 12,20        | 81,00                   | 97,00                   | 210,00                              | 235,00                    |
| CL. 9  | 81 - 90 | 6,50 | 13,00        | 86,00                   | 102,50                  | 224,00                              | 250,00                    |

## TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO INTEGRATO BUS - TRENO IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2019

| FASCIA | KM        | C.S.  | ABB. MENS. PERSON. ISEE |             | ABB. TRIM. PERSON. ISEE |             | ABB. 10 MESI PERS. STUDENTI SET-GIU |             | ABB. ANNUALE PERSON. ISEE |             |
|--------|-----------|-------|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
|        |           |       | <€36.151,98             | >€36.151,98 | <€36.151,98             | >€36.151,98 | <€36.151,98                         | >€36.151,98 | <€36.151,98               | >€36.151,98 |
| CL. 1  | 0,1-10    | 1,60  | 35,00                   | 40,00       | 92,00                   | 110,00      | 273,00                              | 290,00      | 299,00                    | 359,00      |
| CL. 2  | 10,1-20   | 2,70  | 42,00                   | 48,00       | 110,00                  | 137,00      | 346,00                              | 374,00      | 384,00                    | 464,00      |
| CL. 3  | 20,1-30   | 3,70  | 51,50                   | 61,40       | 141,00                  | 166,00      | 412,00                              | 470,00      | 489,00                    | 584,00      |
| CL. 4  | 30,1-40   | 4,70  | 61,50                   | 73,50       | 160,00                  | 198,00      | 461,00                              | 527,00      | 553,00                    | 661,00      |
| CL. 5  | 40,1-50   | 5,90  | 69,30                   | 83,30       | 180,00                  | 226,00      | 520,00                              | 598,00      | 589,00                    | 710,00      |
| CL. 6  | 50,1-60   | 6,50  | 73,00                   | 87,80       | 191,00                  | 236,00      | 547,00                              | 628,00      | 620,00                    | 745,00      |
| CL. 7  | 60,1-70   | 7,20  | 79,30                   | 94,00       | 207,00                  | 254,00      | 594,00                              | 673,00      | 674,00                    | 799,00      |
| CL. 8  | 70,1-80   | 8,00  | 85,00                   | 101,80      | 220,00                  | 275,00      | 638,00                              | 730,00      | 723,00                    | 866,00      |
| CL. 9  | 80,1-90   | 8,80  | 90,30                   | 107,60      | 235,00                  | 291,00      | 677,00                              | 771,00      | 768,00                    | 915,00      |
| CL. 10 | 90,1-100  | 9,60  | 96,00                   | 114,00      | 252,00                  | 308,00      | 717,00                              | 816,00      | 813,00                    | 968,00      |
| CL. 11 | 100,1-110 | 10,20 | 99,00                   | 118,00      | 257,00                  | 319,00      | 740,00                              | 846,00      | 839,00                    | 1004,00     |
| CL. 12 | 110,1-120 | 11,30 | 103,00                  | 123,00      | 266,00                  | 332,00      | 772,00                              | 880,00      | 875,00                    | 1045,00     |

### 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'obliterazione 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                      | 308,00                      |
| CL. 3  | 21 - 30 | 520,00         | 416,00                      | 390,00                      |
| CL. 4  | 31 - 40 | 610,00         | 488,00                      | 548,00                      |
| CL. 5  | 41 - 50 | 700,00         | 560,00                      | 525,00                      |
| CL. 6  | 51 - 60 | 740,00         | 592,00                      | 555,00                      |
| CL. 7  | 61 - 70 | 800,00         | 640,00                      | 600,00                      |
| CL. 8  | 71 - 80 | 850,00         | 680,00                      | 638,00                      |
| CL. 9  | 81 - 90 | 900,00         | 720,00                      | 675,00                      |

## ABBONAMENTO ANNUALI ISEE PER STESSO NUCLEO FAMILIARE

| FASCIA | KM      | 1° ABBONAMENTO | 2° ABBONAMENTO - SCONTO 20% | 3° ABBONAMENTO - SCONTO 25% |
|--------|---------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| CL. 1  | 1 - 10  | 285,00         | 228,00                      | 214,00                      |
| CL. 2  | 11 - 20 | 360,00         | 288,00                      | 270,00                      |
| CL. 3  | 21 - 30 | 440,00         | 352,00                      | 330,00                      |
| CL. 4  | 31 - 40 | 515,00         | 412,00                      | 387,00                      |
| CL. 5  | 41 - 50 | 590,00         | 472,00                      | 443,00                      |
| CL. 6  | 51 - 60 | 625,00         | 500,00                      | 469,00                      |
| CL. 7  | 61 - 70 | 675,00         | 540,00                      | 507,00                      |
| CL. 8  | 71 - 80 | 720,00         | 576,00                      | 540,00                      |
| CL. 9  | 81 - 90 | 760,00         | 608,00                      | 570,00                      |

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 ORDINARI PER STESSO NUCLEO FAMILIARE

| FASCIA | KM      | 1° ABBONAMENTO | 2° ABBONAMENTO - SCONTO 20% | 3° ABBONAMENTO - SCONTO 25% |
|--------|---------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| CL. 1  | 1 - 10  | 280,00         | 224,00                      | 210,00                      |
| CL. 2  | 11 - 20 | 350,00         | 280,00                      | 263,00                      |
| CL. 3  | 21 - 30 | 405,00         | 324,00                      | 304,00                      |
| CL. 4  | 31 - 40 | 440,00         | 352,00                      | 330,00                      |
| CL. 5  | 41 - 50 | 480,00         | 384,00                      | 360,00                      |
| CL. 6  | 51 - 60 | 508,00         | 407,00                      | 381,00                      |
| CL. 7  | 61 - 70 | 545,00         | 436,00                      | 409,00                      |
| CL. 8  | 71 - 80 | 582,00         | 466,00                      | 437,00                      |
| CL. 9  | 81 - 90 | 619,00         | 496,00                      | 465,00                      |

## ABBONAMENTI 10 MESI STUDENTI ISEE PER STESSO NUCLEO FAMILIARE

| FASCIA | KM      | 1° ABBONAMENTO | 2° ABBONAMENTO - SCONTO 20% | 3° ABBONAMENTO - SCONTO 25% |
|--------|---------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| CL. 1  | 1 - 10  | 260,00         | 208,00                      | 195,00                      |
| CL. 2  | 11 - 20 | 330,00         | 264,00                      | 247,00                      |
| CL. 3  | 21 - 30 | 385,00         | 308,00                      | 289,00                      |
| CL. 4  | 31 - 40 | 420,00         | 336,00                      | 315,00                      |
| CL. 5  | 41 - 50 | 460,00         | 368,00                      | 345,00                      |
| CL. 6  | 51 - 60 | 485,00         | 388,00                      | 364,00                      |
| CL. 7  | 61 - 70 | 520,00         | 416,00                      | 390,00                      |
| CL. 8  | 71 - 80 | 550,00         | 440,00                      | 412,00                      |
| CL. 9  | 81 - 90 | 590,00         | 472,00                      | 442,00                      |

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 |
|--------------------|------------------------------------------------------|--------------|----------|--------|
| <b>Sesso</b>       | Uomo                                                 | 6,0%         | 94,0%    | 100,0% |
|                    | Donna                                                | 6,0%         | 94,0%    | 100,0% |
| <b>Età</b>         | Fino a 18 anni                                       | 1,3%         | 98,7%    | 100,0% |
|                    | 19-25 anni                                           | 9,1%         | 90,9%    | 100,0% |
|                    | 26-35 anni                                           | 14,3%        | 85,7%    | 100,0% |
|                    | 36-45 anni                                           | 7,4%         | 92,6%    | 100,0% |
|                    | 46-55 anni                                           | 0,0%         | 100,0%   | 100,0% |
|                    | 56-65 anni                                           | 0,0%         | 100,0%   | 100,0% |
|                    | Oltre i 65 anni                                      | 14,3%        | 85,7%    | 100,0% |
| <b>Professione</b> | Lavoratore autonomo (imprend./rappres./libero prof.) | 0,0%         | 0,0%     | 0,0%   |
|                    | Commerciante/Esercente/Artigiano                     | 0,0%         | 100,0%   | 100,0% |
|                    | Dirigente/Funzionario/Quadro                         | 0,0%         | 0,0%     | 0,0%   |
|                    | Impiegato                                            | 3,6%         | 96,4%    | 100,0% |
|                    | Insegnante                                           | 30,0%        | 70,0%    | 100,0% |
|                    | Operaio/comMESSO                                     | 3,3%         | 96,7%    | 100,0% |
|                    | Studente                                             | 4,1%         | 95,9%    | 100,0% |
|                    | Casalinga                                            | 50,0%        | 50,0%    | 100,0% |
|                    | Pensionato                                           | 14,3%        | 85,7%    | 100,0% |
|                    | Disoccupato in cerca di prima occupazione            | 0,0%         | 0,0%     | 0,0%   |
|                    | Altro                                                | 0,0%         | 0,0%     | 0,0%   |

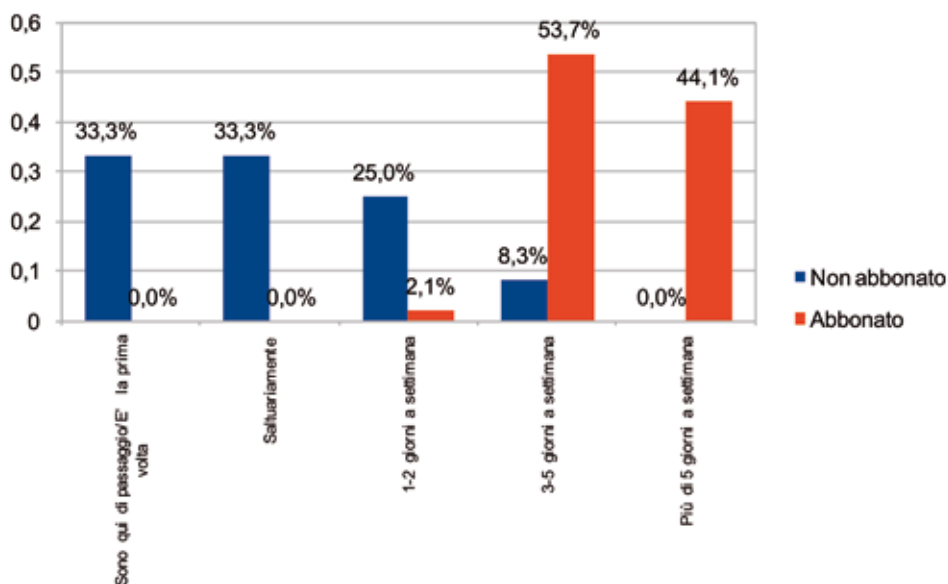
Motivazioni scelta del servizio:

|                                        | Variabile a risposta multipla |
|----------------------------------------|-------------------------------|
| <i>Velocità dei trasferimenti</i>      | <b>4,50%</b>                  |
| <i>Convenienza economica</i>           | <b>80,0%</b>                  |
| <i>Poter leggere/socializzare</i>      | <b>7,50%</b>                  |
| <i>Non aver problemi di parcheggio</i> | <b>29,0%</b>                  |
| <i>Difficoltà a usare altro mezzo</i>  | <b>24,0%</b>                  |
| <i>Non possiedo altro mezzo</i>        | <b>47,0%</b>                  |
| <i>Buon livello del servizio</i>       | <b>6,50%</b>                  |
| <i>Altro</i>                           | <b>0,0%</b>                   |

Motivazioni utilizzo del servizio:

|                                                                | Non abbonato | Abbonato |
|----------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| <i>Recarsi lavoro</i>                                          | 25,0%        | 36,7%    |
| <i>Studio</i>                                                  | 16,7%        | 55,3%    |
| <i>Acquisti</i>                                                | 25,0%        | 4,3%     |
| <i>Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani</i> | 0,0%         | 0,5%     |
| <i>Tempo libero</i>                                            | 16,7%        | 2,7%     |
| <i>Per turismo</i>                                             | 16,7%        | 0,5%     |
| <i>Altro</i>                                                   | 0,0%         | 0,0%     |

Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Importanza fattori:

|                                                              |       |
|--------------------------------------------------------------|-------|
| Sicurezza a bordo (furti, molestie)                          | 6,0%  |
| Sicurezza del viaggio (prudenza alla guida)                  | 53,0% |
| Regolarità e puntualità                                      | 34,5% |
| Coincidenza con le altre linee autobus, treno, .....         | 23,5% |
| Pulizia                                                      | 21,0% |
| Comfort dei mezzi                                            | 44,0% |
| Informazioni alla clientela                                  | 11,0% |
| Reperibilità titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti,....) | 7,0%  |

## Giudizio sui singoli fattori:

| ANNO 2019                   | Soddisfazione |
|-----------------------------|---------------|
| Sicurezza                   | 87            |
| Regolarità / organizzazione | 72            |
| Pulizia mezzi / fermata     | 71            |
| Comfort                     | 73            |
| Comportamento del personale | 73            |
| Servizio commerciale        | 71            |
| Informazioni alla clientela | 71            |
| Integrazione modale         | 71            |
| Attenzione all'ambiente     | 72            |

## Giudizi complessivi:

Il livello di **soddisfazione generale** è stato costruito aggregando le cinque modalità di risposta (da 6 a 10).

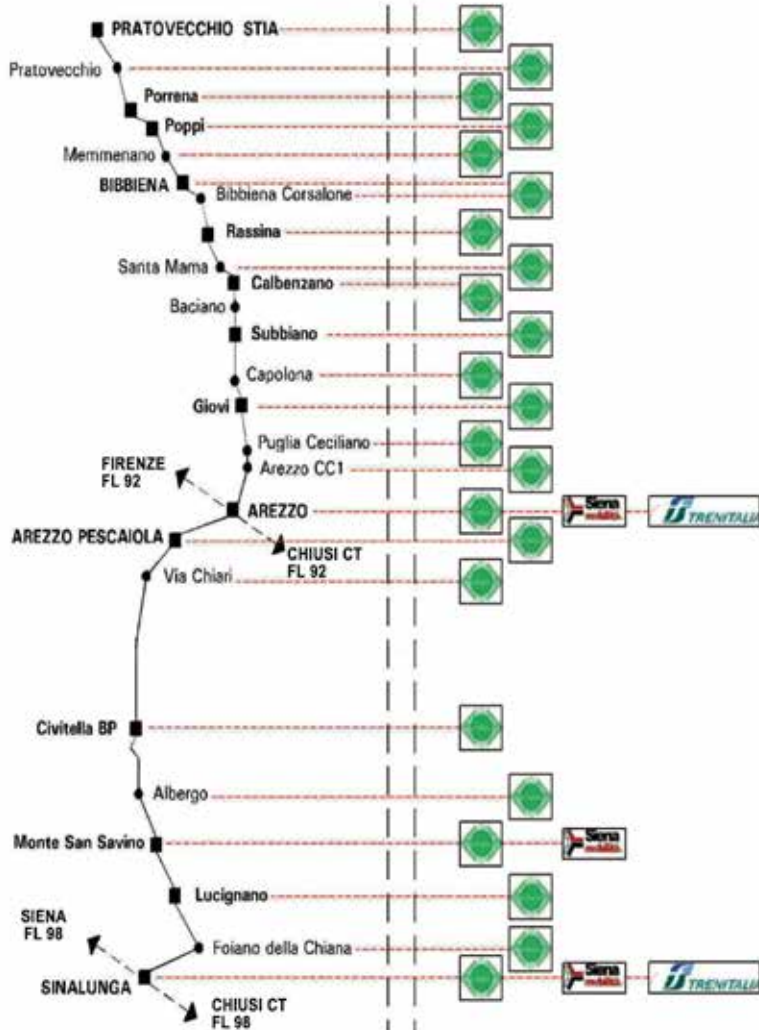
Il 98% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio e trasporto.

|                           | Non abbonato  | Abbonato      | Totale        |
|---------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 3                         | 0,0%          | 0,5%          | 0,5%          |
| 5                         | 0,0%          | 2,1%          | 2,0%          |
| 6                         | 0,0%          | 9,6%          | 9,0%          |
| 7                         | 33,3%         | 33,5%         | 33,5%         |
| 8                         | 25,0%         | 31,4%         | 31,0%         |
| 9                         | 33,3%         | 18,1%         | 19,0%         |
| 10=pienamente soddisfatto | 8,3%          | 4,8%          | 5,0%          |
| <b>Totale</b>             | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

## 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](http://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, ritardi dei treni, non funzionalità attrezzature atte all'accesso al servizio ferroviario***

Rimborsi ed indennizzi (vedi Carta dei Servizi TFT punto 6.4 a pag. 27).

**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.

Per assistenza chiamare il n. 800922984 (da tel. fisso) e 199168182\* (da cellulare) nei giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 17,00.

(\*) servizio a pagamento al costo di una telefonata ordinaria in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore telefonico.

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](http://www.trasportoferroviariotoscano.it)** compilando l'apposito formulario;
- utilizzando gli appositi moduli disponibili nei principali impianti di fermata;
- via posta elettronica all'indirizzo: [reclami.arezze@tiemmespa.it](mailto:reclami.arezze@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](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/index_en.htm)**



|                    | ACCESSO<br>AL BINARIO 1                                                               | SALA<br>D'ATTESA/<br>PENSILINA | SERVIZI<br>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<br>● binario 6: non si può utilizzare<br>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

## ACCESSIBILITÀ DELLE STAZIONI ALLE PERSONE DISABILI



Per assistenza chiamare il n° 800922984 (da tel. fisso) e 199168182\* (da cellulare)  
nei giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 17,00

(\*) servizio a pagamento al costo di una telefonata ordinaria in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore telefonico

- ACCESSIBILE
- ACCESSIBILE  
A BREVE TEMPO
- NON ACCESSIBILE

N.P. NON PRESENTE



TRASPORTO  
FERROVIARIO  
TOSCANO  
S.p.A.

---

dei **Carta**  
**servizi** **2020**

---