

TFT

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.



Regione Toscana



CARTA DEI SERVIZI

20
22

Sul binario del rinnovamento e della sostenibilità

Ripartenza. È questa la parola che negli ultimi due anni ci ha accompagnato, dando un senso ai sacrifici di tante famiglie e di tante imprese per affrontare l'emergenza della pandemia. In questo 2022 ripartenza fa più che mai rima con speranza. Pur tra mille incertezze e cautele, infatti, iniziamo a vedere la luce in fondo al tunnel e possiamo guardare al futuro con maggiore ottimismo.

Anche noi abbiamo fatto la nostra parte, cercando di fare il possibile per mantenere, anche nei momenti più difficili, tutti i nostri servizi. Abbiamo messo sempre al primo posto la sicurezza dei viaggiatori e la tutela delle persone che lavorano con noi. Il dialogo con i sindacati, da questo punto di vista è stato proficuo e collaborativo. Sul versante strettamente sanitario abbiamo avuto una risposta importante dai nostri lavoratori: quasi la totalità dei nostri dipendenti ha scelto la strada della vaccinazione mettendosi, così, nella condizione di poter continuare a lavorare nella massima sicurezza per loro e per i nostri passeggeri. Riprendiamo un cammino che, nei fatti, non si è mai fermato. Il nostro impegno è sempre stato finalizzato al consolidamento del gruppo, guardando al rinnovamento e alla sostenibilità come orizzonti di sviluppo possibili e necessari.

L'attività di Lfi Spa, dunque, prosegue, continuando a perseguire obiettivi chiari e concreti. Penso, per esempio, ai lavori sulle nostre linee, che vogliamo rendere sempre più efficienti, sicure, equiparabili a quelle dell'Alta velocità. L'attenzione nei confronti dell'infrastruttura ferroviaria è uno dei punti centrali del nostro impegno, sia per quanto riguarda gli interventi ordinari, sia per quelli straordinari. A questo proposito un intervento al quale teniamo molto e sul quale vorremmo muoverci con rapidità è quello relativo al superamento delle barriere architettoniche per i soggetti diversamente abili. Siamo partiti dalla stazione di Subbiano e di Capolona, ma vogliamo che l'intera rete sia fruibile e accessibile a tutti. Crediamo che questo sia un impegno improrogabile, sia in un'ottica di qualità del servizio che di "sostenibilità sociale".

Sul fronte della flotta di treni abbiamo in programma alcuni importanti investimenti per un ammontare complessivo di 18 milioni di euro. Stiamo trattando con Trenitalia l'acquisto di due nuovi "Pop", treni tecnologicamente avanzati, comodi, ecologici e personalizzabili sulla base di specifiche esigenze. Sempre sul fronte dell'innovazione e del miglioramento dei servizi da quest'anno saranno in funzione, in tutte le stazioni, le nuove emittitrici contactless attraverso le quali sarà possibile acquistare biglietti con ogni tipo di carta bancaria in totale sicurezza. Sono piccoli ma significativi passi in avanti, che mettiamo a disposizione dei nostri viaggiatori e delle nostre comunità.

Ci aspettano tante sfide, che dovremo affrontare in una cornice generale di grande cambiamento, nella quale non mancano alcune criticità. Tra le più significative c'è quella legata all'aumento dei costi delle materie prime e dell'energia. Rispetto al 2021 abbiamo stimato un aumento del 48 per cento sui costi dell'energia elettrica. Un fattore economico rilevante che, ci auguriamo, possa presto rientrare in valori meno impattanti.



In ogni caso guardiamo al futuro con positività e fiducia, con almeno un paio di certezze: la prima è che il dialogo e l'ascolto di voi passeggeri sono i nostri punti di forza per cercare di migliorarci sempre; la seconda è che solo il lavoro di squadra e il dialogo con tutti gli attori del territorio potrà consentirci di affrontare i cambiamenti e le sfide che i nostri tempi trasformandole in opportunità di crescita.
Buon viaggio a bordo dei nostri treni!

Maurizio Seri
Presidente Gruppo Lfi Spa

INDICE

1. Presentazione della carta	4
1.1. Riferimenti normativi	4
1.2. Principi ispiratori della carta	4
1.3. Finalità della carta	6
1.4. Elenco associazioni degli utenti	6
2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale	8
2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale	8
2.2. Soggetti erogatori	11
3. Descrizione dell'Azienda	12
3.1. Struttura giuridica	12
3.2. Grafo della rete aziendale	13
3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto	13
3.4. Logistica aziendale	13
3.5. Tipologie dei servizi offerti	14
4. Offerta commerciale	15
4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi	15
4.2. Servizi prenotazione	15
4.3. Il sistema tariffario	15
4.4. Acquisto dei titoli di viaggio	18
4.5. Trasporto bagagli e bici al seguito	19
4.6. Trasporto animali	20
4.7. Servizio informazione	20
4.8. Servizio trasporto merci	20
5. Condizioni di viaggio	21
5.1. Doveri dei clienti	21
5.2. Condizioni generali di trasporto	22
5.3. Sanzioni a carico dei clienti	23
5.4. Diritti dei clienti	24
5.5. Oggetti smarriti	25
6. Relazioni con la clientela	26
6.1. Trattamento dei dati personali	26
6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico	26
6.3. Procedure dei reclami	26
6.4. Rimborsi ed indennizzi	27
6.5. Procedure Conciliative e Giudiziarie	30
6.6. Numero Verde della Regione Toscana	30
7. Gli impegni di T.F.T. Spa	31
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	42
7.4. Certificazioni	42
7.5. Copertura assicurativa	42
7.6. Osservatorio aziendale della qualità	42

TABELLE

Tabella 1 - Punti di contatto T.F.T. Spa	44
Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction	50

TARIFFE

Tabella 2 - Sistema tariffario	45
--------------------------------	----

SINTESI REGOLAMENTO (CE) n. 1371/2007	53
--	----

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;
- Delibera del Consiglio Regione Toscana n. 246/2001 e n. 55/2002.

1.2 Principi ispiratori della carta

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 psicosofiche 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.trasportoferroviariotoscane.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 Elenco 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 2021

Nel mese di settembre dell'anno 2021 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 Toscana

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 Largo Molinuzzo, 13 - 51100 PISTOIA
Tel. 0573.26682

ADUSBEP Toscana Onlus

Sede regionale Lungarno Soderini, 11 - 50124 FIRENZE
Tel. 055.361935

Movimento Consumatori Toscana

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

ADOC Toscana

Sede regionale Via Vittorio Corcos, 15 - 50142 Firenze
Tel. 055.7325586

AECI Regione Toscana

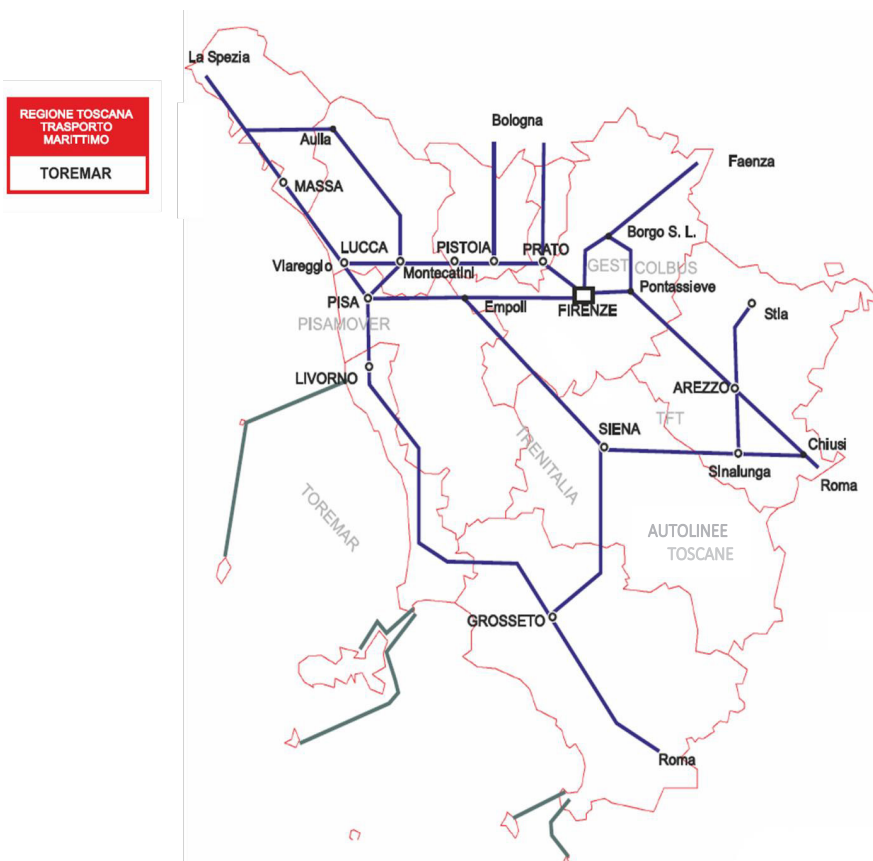
Sede regionale traversa Viale Risorgimento, 2 - 56037 Peccioli
Tel. 0587.635536

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 AUTOLINEE TOSCANE	REGIONE TOSCANA TRASPORTO FERROVIARIO TRENITALIA TFT	RETE PEOPLE MOVER PISA PISAMOVER	PROVINCIA FIRENZE SERVIZIO AUTOMOBILISTICO COLBUS	RETE TRAMVIARIA FIRENZE GEST
--	---	--	---	--



Rete Regionale TPL

—	SERVIZIO FERROVIARIO
—	SERVIZIO MARITTIMO
AZIENDA	Aziende TPL

**Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma, ferro, nave e tram-
via valido per l'anno 2021.**

INDICATORE	DATO	NOTE
ferro	km. 23.614.321	
rete ferro	km. 1.563	
gomma	km. 110.007.584	
rete gomma	km. 23.954	
nave	nm 243.409	
linee nautiche	nm 233,6	
tramvia	Km. 2.494.194	
rete tramvia	Km. 33,981	
rete people mover	km. 1,760	

Abitanti Toscana

3.692.865 aggiornato al 1/01/2021

Passeggeri gomma

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	22.172.772
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	26.207.687
passeggeri annui trasportati:	105.355.860

Passeggeri ferro

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	325.035
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	330.567
passeggeri annui trasportati:	37.164.890

Passeggeri nave

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	42.046
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	24.687
passeggeri annui trasportati:	1.473.752

Passeggeri tramvia

posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	1.825.392 posti-km 212.590 posti-corsa
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.052.376 posti-km 237.905 posti-corsa
passeggeri annui trasportati:	24.460.708

Passeggeri people mover

posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale:	107 posti navetta-corsa
passeggeri per riduzione emergenza Covid secondo normativa	33
passeggeri annui trasportati:	233.702

Personale gomma

settore amministrazione	486
settore manutenzione	282
settore movimento	4.121
totale	4.889

Personale ferro

settore amministrazione	118
settore manutenzione	308
settore movimento	1.326
totale	1.752

Personale nave

settore amministrazione	26
settore naviganti	234
totale	260

Personale tramvia

settore amministrazione	8
settore manutenzione	25
settore movimento	137
totale	170

Personale people mover

amministrazione	7 *
manutenzione	9 *
movimento	14 *
totale	30 * personale esterno

Soggetti gestori (aziende): 7

Compensi

da RT (ferro)	€ 273.872.642
da RT (ferro) adeguamenti tecnologici	€ 4.145.513
da RT (gomma)	€ 249.440.757
da EE.LL. (gomma)	€ 22.948.613
da RT (nave)	€ 18.005.362
da RT (tramvia)	€ 12.712.436
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 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	NUMERO VERDE E SITO WEB
AUTOLINEE TOSCANE SPA	Via del Progresso, 6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	T 055 8490505	800142424 (numero verde) (lunedì-domenica 6 - 24) servizio clienti@at-bus.it	www.at-bus.it
RTI COLBUS	Loc. Olmo, 115/C 50066 Reggello (FI)	T 055 869129 F 055 8666052	Numero Verde 800 335850 info@colbus.it	800 335850 www.colbus.it
TRENITALIA S.p.A.	Dir. Regionale Toscana Viale S. Lavagnini, 58 50129 Firenze direzione.toscana@trenitalia.it numero verde: 800906060 da telefono fisso per clienti a mobilità ridotta	F 055 2353953	vertenze.drt@trenitalia.it per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni ecc.) rimborsi.drt@trenitalia.it per richiedere informazioni sullo stato di una pratica di rimborso già avviata tramite i canali ufficiali bonus-drt@trenitalia.it per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionali. Call center: 892021 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFreccia e Trenitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'operazione desiderata. +39 0668475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle ore 00:00 alle ore 6:59 è permesso lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle ore 7:00 della mattina seguente. 06 3000 per informazioni sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza. Cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla circolazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario. Prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle ore 6:45 alle ore 21:30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti.	
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	T 0575 39881 F 0575 28414 (via Monaco 37) F 0575 292981 (via Concini 2)	Ticket Point piazza Repubblica 1 - Arezzo T 800100403 gratuito da fisso T 199122344 da cell. a pagamento reclami.arezzo@tiemmespa.it	
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremар	Piazzale dei Marmi, 12 57123 Livorno	F 0586 224624	callcenter@toremар.it URP: urp@toremар.it	800304035 www.toremар.it
GEST S.p.A.	Via dell'Unità d'Italia, 10 50018 Scandicci (FI)	T 055 7352309 F 055 7352203	T 199229300 da cellulare info@gestramvia.it	800 964424 da rete fissa www.gestramvia.it
PISAMOVER S.p.A.	Via delle Colomбаie snc 56121 Pisa	T 050 500909		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.

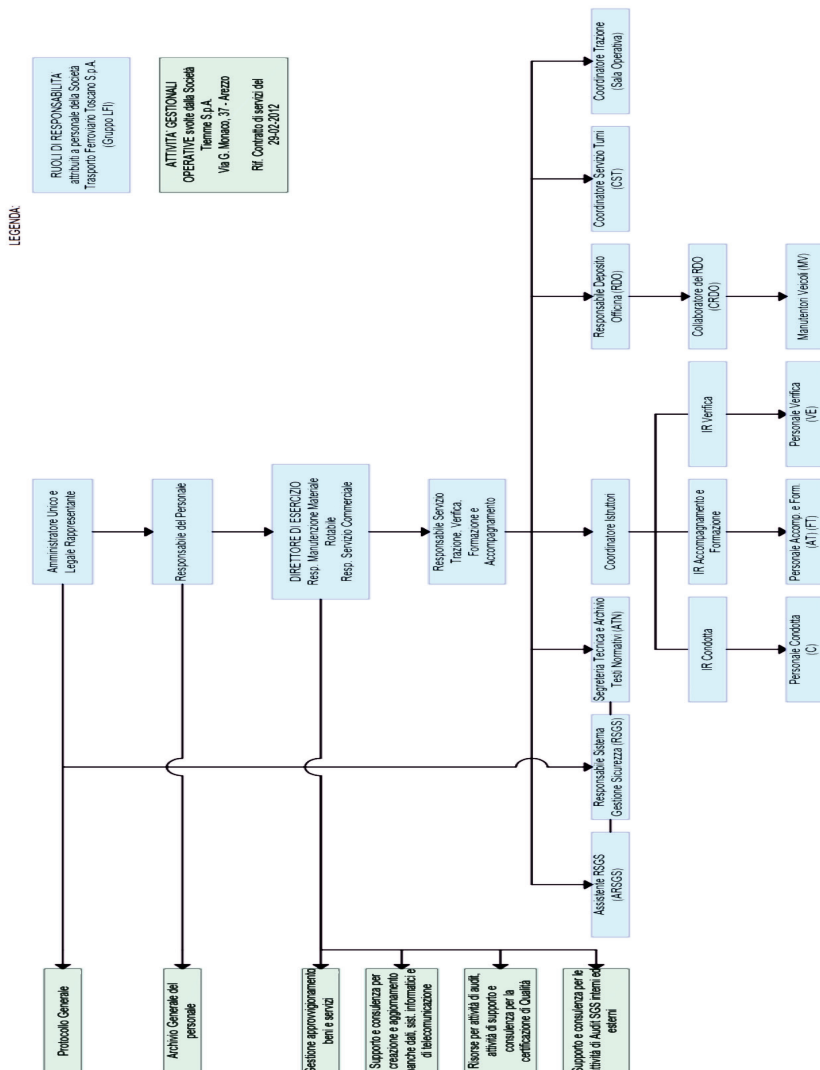
ORGANIGRAMMA T.F.T.

Amministratore Unico

MAURIZIO SERI

Direttore

MARIO BANELLI



3.2 Grafo della rete aziendale

E' riportato nella pagina 56.

Lunghezza della rete ferroviaria:	83.75 km
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	10.216
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	11.782
Totale passeggeri annui trasportati:	762.184

I corrispettivi 2021 spettanti sulla base del Contratto di Servizio stipulato con Regione Toscana, salvo conguaglio da effettuarsi con le modalità previste nel Contratto di Servizio, ammontano ad € 8.373.000 + iva 10%.

3.3 Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2021

<i>Settore</i>	<i>Personale addetto</i>
Dirigente	1
Trazione Viaggiante (Macchinisti, capotreno, uffici)	62,15
Materiale Mobile (Manutenzione Ferroviaria)	11,36
Addetti alla manovra	0
Totale addetti dell'azienda:	74,51

3.4 Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2021

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:

Elettrotreno ETR425 (Jazz)	n. 3
Elettrotreno ETT (minuetto)	n. 4
Complesso Ale801-Le108-Ale940	n. 3

SERVIZIO MERCI E MANOVRA

Locomotore diesel D341	n. 2
------------------------	------

Sono presenti:

- Depositi: n. 1;
- Stazioni presenziate: n. 1 Arezzo Pesciola; con emettitrice self-service biglietti
- Stazioni impresenziate: n. 11 di cui 6 con biglietteria (Monte San Savino, Subbiano, Rassina, Bibbiena, Poppi, P. Stia), 5 senza (Civitella B.P., Lucignano, Giovi, Calbenzano, Porrena); sono presenti emettitrici self-service biglietti a P.Stia, Porrena, Poppi, Bibbiena, Rassina, Calbenzano, Subbiano, Giovi, Civitella B.P., Monte S. Savino e Lucignano.
- Fermate: n. 3 senza biglietteria (Capolona, Corsalone, Pratovecchio); sono presenti emettitrici self-service biglietti a Corsalone e Pratovecchio mentre a Capolona la biglietteria viene espletata dal Bar Tabacchi Romani in via Marconi, 2.
- Fermate a richiesta: n° 8 senza biglietteria (Via Chiari, Albergo, Foiano, Casello 1, P. Ceciliano, Bacciano, Santa Maria, Memmenano); è presente emettitrice self-service a P.Ceciliano.

3.5 Tipologie di servizio offerto - al 31/03/2022

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

- due linee ferroviarie
Arezzo - Pratovecchio Stia;
Arezzo - Sinalunga.
- 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 2021

I servizi di trasporto offerti comprendono:

- Servizio ferroviario:
 - a) Servizi di linea ad orario fisso: 701.921 tr.-km. anno e km. 75.842 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. 800100403 (da tel. fisso) e 199122344* (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 31/03/2022

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

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

Nella tabella 2 da pag. 45 a pag. 49, sono riportate analiticamente tutte le informazioni del sistema tariffario sopra descritto.

TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

4.3.1 Sistema tariffario regionale "Pegaso"

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

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

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

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

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

tessera.

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

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

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

Tipologie titoli di viaggio:

- **Biglietto giornaliero** ha una validità temporale che va dalle 00,00 alle ore 24,00 del giorno di convalida.

Non è previsto l'uso della tessera Pegaso. Sul biglietto dovrà essere riportato obbligatoriamente il nominativo del cliente e, in caso di controllo, dovrà essere esibito insieme ad un documento di riconoscimento

- **Abbonamento mensile/abbonamento mensile ISEE^(*)** ha validità di un mese solare, cioè a partire dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento. L'abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.

- **Abbonamento annuale/abbonamento annuale ISEE^(*)** ha validità di 12 mesi a partire dal mese di acquisto/convalida.

L'abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.

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

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

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

Estensione sistema tariffario Pegaso con collegamenti marittimi Arcipelago Toscano

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

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

Le tariffe degli abbonamenti Pegaso comprensivi dei collegamenti marittimi 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 settimanale personale,
- 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:

- 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 settimanale personale,
- 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 da pag. 45 a pag. 49.

Per l'acquisto 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, dietro compilazione di apposito modulo corredato di 1 foto, oppure on line del sito tiemme.tpl.busweb.it/pegaso-card.

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 chiamando il n° verde 800100403 (da rete fissa) 199122344 (da cellulare al costo previsto dal piano tariffario del chiamante) attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 17:00

Nella tabella 2 a pag. 45-49 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:
ultimi 3 giorni e primi 2 giorni lavorativi del mese: 7:30-13:30 / 14:00-18:30
resto del mese: lunedì-sabato 8:00-13:30 / lunedì e giovedì pomeriggio 15:30-17:00
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 feriali 6:00 - 20:00;
domenica e festivi 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 10:00 (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 6:15 alle 8:30 (feriali)
 - b) dalle 14:30 alle 17:30 (solo lunedì e mercoledì feriali)
 - c) chiusa (domeniche e festivi)
- Stazione di Monte S. Savino
 - a) dalle 6:40 alle 9:30 (lunedì - venerdì feriali)
 - b) dalle 11:30 alle 12:00 (lunedì - venerdì feriali)
 - c) dalle 13:35 alle 18:50 (lunedì - venerdì feriali)

- d) dalle 6.40 alle 9:30 (sabato feriali)
- e) dalle 11:30 alle 12:00 (sabato feriali)
- f) dalle 13:35 alle 15:45 (sabato feriali)
- g) chiusa nei giorni di domenica e festività

4.4.2 Ulteriori punti vendita

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

4.4.3 Tramite emettitrici self-service

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

4.4.4 Acquisto "on-line"

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

4.4.5 Vendita a bordo dei treni

E' data la possibilità all'utente di poter acquistare a bordo treno il titolo di viaggio purché 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 Trasporto bagagli e bici 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.

E' consentito il trasporto di biciclette sui treni se effettuato con materiale che può essere disposto all'interno degli appositi alloggiamenti nei limiti di posti disponibili. Il trasporto di biciclette è assoggettato ad un pagamento di un biglietto a prezzo fisso pari alla tariffa del biglietto di corsa semplice valido per la prima classe chilometrica, indipendentemente dalla tratta usufruita.

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

4.6 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.

4.7 Servizio informazione

E' attivo un call center al numero verde: 800100403 (da rete fissa) 199122344 (da cellulare); nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

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

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

Analoga procedura è seguita per altre informazioni di carattere generale.

Presso tutte le biglietterie aziendali vengono fornite informazioni circa gli orari, le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio. Vedi tabella 1 a pag. 44.

4.8 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. 44.

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. 18 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 viaggio trasporto ferroviario toscano

• RAGAZZI

Fino a quattro anni non compiuti viaggiano gratuitamente purché in compagnia di un adulto e non occupino un posto a sedere. Nel caso di viaggiatore che accompagni più di un bambino, uno di questi viaggerà gratuitamente mentre per gli altri vige l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria; fino a 12 anni non compiuti hanno diritto ad uno sconto del 50% sul prezzo del biglietto intero (tariffa minima € 1,50).

• ABBONAMENTI FAMILIARI

Ai componenti lo stesso nucleo familiare, dietro esibizione dello stato di famiglia in originale presso la biglietteria, è consentito il rilascio di una combinazione di abbonamenti annuali 12 mesi e/o abbonamenti scolastici 10 mesi settembre - giugno con la logica che il primo abbonamento viene emesso a tariffa nominale, il secondo a tariffa scontata del 20 % ed eventuali altri con sconto del 25%. Viene consentita la combinazione più favorevole per l'utente.

• GRUPPI

I gruppi di almeno 10 persone over 12 che viaggiano assieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza possono usufruire di un biglietto cumulativo prezzo ridotto del 10% rispetto alla tariffa in vigore previa richiesta da inviare via mail a reclami.arezzo@tiemmespa.it

• 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 del biglietto corsa semplice (tariffa minima € 1,50);
- 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 del biglietto corsa semplice (tariffa minima € 1,50). 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 biglietto corsa semplice (tariffa minima € 1,50), 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 del biglietto corsa semplice (tariffa minima € 1,50).

• **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 del biglietto corsa semplice (tariffa minima € 1,50).

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 tramite pec a tiemmespa@pec.it

dalla data della contestazione, scritti difensivi.

In caso di ritardo nel pagamento della somma dovuta è applicata la maggiorazione di un decimo per ogni semestre a decorrere da quello in cui la sanzione è divenuta esigibile, ai sensi della Legge n. 689/81 art. 27.

Avverso la predetta Ordinanza Ingiuntiva è ammesso ricorso, davanti al **Giudice di Pace** competente per territorio in relazione al luogo ove è stata contestata l'infrazione, entro 30 gg. dalla data della notifica, ai sensi dell'art. 22 della citata Legge n. 689/81, come modificata dall'art. 98 del D. Lgs 30/12/99 n. 507.

In applicazione della Legge 241/90, in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti, in ogni ordinanza sarà indicato il responsabile del procedimento.

I clienti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro i quindici giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente vidimato in data anteriore a quella dell'accertamento, sono soggetti a sanzione pecuniaria, di € 10,00 come prevista dal comma 4 dell'art. 25 della L.R. 42/98.

L'inosservanza dei doveri dei clienti previsti al punto 5.1.1 (con eccezione della parte relativa ai documenti di viaggio) è punita con sanzione amministrativa pecuniaria da 10 a 60 euro. Se oblata entro i 15 giorni successivi all'emissione della sanzione l'importo sarà pari a € 10,00; fra il 16° ed il 60° giorno successivo alla sanzione, l'importo sarà pari a 20 euro; oltre tale termine sarà emessa ordinanza ingiuntiva per l'importo massimo pari a 60 euro. Per il contraddittorio valgono le stesse regole esposte nel presente paragrafo.

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

5.4 Diritti dei clienti

Gli utenti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- A viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- All'informazione a terra ed a bordo dei treni;
- Alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- Al rispetto degli orari in essere;
- Ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, oppure tramite internet o posta elettronica, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- Ad inoltrare reclami;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta e del Regolamento CE 1371/2007;
- Al rimborso 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. 51).

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. Per info vedi punti di contatto TFT riportati in tabella 1 a pag. 44.

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, ai sensi del Regolamento UE 2016/687 GDPR, 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 i numeri presenti in tabella 1 a pag. 44
- via posta elettronica all'indirizzo: reclami.arezza@tiemmespa.it
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo internet: www.trasportoferroviariotoscano.it
- utilizzando la posta ordinaria all'indirizzo T.F.T. Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo

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 a pag. 44 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

6.3.2 Termini per la risposta

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

- Una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato, ovvero gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta definitiva e la quantificazione dei medesimi.
- Solo in casi eccezionali ed espressamente motivati l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a 45 giorni complessivi.

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

6.4 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% purché dimostri la sua presenza a bordo treno per cui deve richiedere al capo treno in servizio il **CEDOLINO DI PRESENZA A BORDO TRENO**.

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

Il passeggero può richiedere il rimborso entro 2 gg. lavorativi successivi all'evento compilando apposito modulo di richiesta del rimborso ed indicando obbligatoriamente il proprio indirizzo di posta elettronica e farlo pervenire per posta elettronica all'indirizzo **reclami.arezzo@tiemmespa.it** o direttamente a mano presso il Ticket Point di Via Piero della Francesca, 1 Arezzo (orari di apertura in tabella a pag. 44), 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**".

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 di un voucher pari all'importo calcolato come sopra indicato (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 voucher di importo pari all'indennizzo calcolato come sopra indicato. Il voucher 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).

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 voucher di importo pari all'indennizzo calcolato come sopra indicato. Il voucher 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).

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**, **eccluso i giorni festivi**.

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

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

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2021

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2021	Standard obiettivo 2022	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo treno	- n° denunce sui treni/ numero viaggiatori	0/762184	conferma	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	0/762184	conferma	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	90%	>90%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % treni non effettuati in tutto o in parte non sostituiti (*)	8/17110 *escluso scioperi e cause di forza maggiore	<0,05%	Base dati aziendali
		- % treni con ritardo 1-5 minuti	91,73%	>=96%	Base dati aziendali
	2. Puntualità	- % treni con ritardo 6-10 minuti	6,09%	<=3%	Base dati aziendali
		- % treni con ritardo 11-15 minuti	1,05%	<=0,6%	Base dati aziendali
		- % treni con ritardo 6-15 minuti	7,14%	<=4,00%	Base dati aziendali
		- % treni con ritardo > 15 minuti	1,13%	<=0,6%	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	78%	>78%	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	2100/2500	2200/2500	Base dati aziendali
		- n° sanzioni applicate per inadempienza	0	0	Base dati aziendali
		n° reclami per pulizia/totale viaggiatori	0/762184	conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Pulizia	80%	>80%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2021	Standard obiettivo 2022	modalità e periodicità della rilevazione
4) Comfort a bordo	1. Veicoli climatizzati	- n° veicoli climatizzati/ n° totale veicoli	27/39	31/39	Base dati aziendali
	2. Veicoli con sedili rinnovati	- n. veicoli rinnovati/ n° totale veicoli	27/39	31/39	Base dati aziendali
	3. Veicoli ad accesso facilitato (pianale ribassato)	- n° veicoli accesso facilitato/n° totale veicoli	27/39	31/39	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	81%	> 81%	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 Comfort sul percorso	81%	> 81%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2021	Standard obiettivo 2022	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	54/58	54/58	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
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° treni al giorno medio ferialle con carrozze attrezzate/n° totale treni al giorno medio	54/58	54/58	Base dati aziendali
	1.a Stazioni attrezzate	- n° stazioni LFI 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
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	27/39	31/39	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	700	700	Base dati aziendali
		% di soddisfazione clientela su fattore informazioni alla clientela	79%	79%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2021	Standard obiettivo 2022	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali di	1. Comportamento del personale	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	3/42	0%	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	21	21	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami / n° totale viaggiatori	42/762184	< 5,51/100000	Base dati aziendali
		- n° reclami evasi / n° totale reclami	42/42	conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	47 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	immediata	conferma	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del fattore livello di servizio commerciale	82%	> 82%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2021	Standard obiettivo 2022	modalità e periodicità della rilevazione
11) Integrazione modale	1. Vendita biglietti di altri operatori	- n° biglietterie con vendita biglietti di altri operatori n° totale biglietterie	6/6	6/6	Base dati aziendali
	2. Coincidenze con comparto	- n° treni giorno in coincidenza/numero totale treni giorno	55/58	≥55/58	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore intermodalità	78%	>78%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente	1. Treni-km effettuati con trazione elettrica	- treni km effettuati con trazione elettrica/ totali treni-Km effettuati	701921/777763	>89%	Base dati Aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Ambiente	85%	>85%	Sondaggio

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" 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.

Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, sono state effettuate pulizie aggiuntive e sanificazioni giornaliere sui treni e nei locali al servizio del cliente.

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
- d) inserimento nell'orario generale Trenitalia;
- pubblicizzazione sul sito aziendale www.trasportoferroviariotoscano.it alla voce

7.2 Indagini di customer satisfaction

L'indagine 2021 sulla soddisfazione espressa dai clienti della rete TFT è stata condotta su un campione di 200 passeggeri, distribuiti nelle due linee Arezzo-Pratovecchio-Stia e Arezzo-Sinalunga. L'indagine ha esaminato il profilo sociale dell'utenza, la frequenza di utilizzo del servizio di trasporto, le motivazioni e il grado di soddisfazione.

L'utenza è composta per il 66% da donne. Oltre la metà dei clienti (52,5%) ha un'età inferiore ai 26 anni e gli studenti concorrono per il 48% dei passeggeri. La seconda componente di rilievo dell'utenza TFT è quindi rappresentata dai lavoratori, con età tra i 36 e 55 anni (22,5%), che complessivamente rappresentano il 34% dei clienti. L'equilibrio tra studentesse/studenti e lavoratori/lavoratrici rimane pressoché stabile rispetto alla rilevazione precedente. Tra le persone non attive sul mercato del lavoro i pensionati sono il 6% e le casalinghe il 10%.

La maggioranza degli intervistati (71%) utilizza il servizio di trasporto più di cinque giorni la settimana, ed un ulteriore 8,5% con una frequenza di 3-5 giorni la settimana, mentre solo il 10% ne fa un utilizzo saltuario. Visto l'utilizzo sistematico non sorprende che siano in possesso dell'abbonamento il 78,5% degli intervistati, mentre il biglietto semplice è utilizzato dai non abbonati per spostamenti saltuari (viste mediche, pratiche amministrative).

La crisi pandemica ha avuto un significativo impatto sulle finalità di utilizzo del servizio di mobilità individuale, come si può osservare analizzando l'evoluzione nel triennio 2019-2021. Le limitazioni alla mobilità introdotte dalla didattica a distanza e dal lavoro "agile" trovano un chiaro riscontro nella trasformazione di questo tipo di mobilità. Si è venuta riducendo la tradizionale concentrazione di motivazioni legate al raggiungimento del luogo di studio, che scende dal 53% del 2019 al 45% nel 2020 per assestarsi al 50% nel 2021. Per contrasto, è risultata in crescita la mobilità lavorativa, che passa dal 36% nel 2019 al 48% nel 2020, ritornando nel 2021 ai livelli pre-pandemia. Questo effetto di composizione è attribuibile

al declino della componente studentesca nel 2020 (i giovani sino a 25 anni crollano per effetto delle limitazioni scolastiche dal 73% del 2019 al 46% nel 2020) riequilibratasi nel 2021. Residuale rimane l'utilizzo della linea ferroviaria per effettuare acquisti e per il tempo libero (3%) mentre è in leggera crescita la mobilità per pratiche o visite mediche (5,5%).

Le finalità di mobilità rilevate segmentano la composizione per età dell'utenza: la mobilità per studio è prevalente (97%) nella fascia d'età sino a 18 anni e consistente (73%) tra i 18 e 25 anni, mentre quella per lavoro è prevalente nelle fasce d'età tra i 26 ed i 55 anni, con un picco (89%) nella classe 36-45 anni. La mobilità per altri motivi (acquisti, visite mediche, tempo libero) è concentrata tra la classe di età più avanzata.

Da cosa dipende la scelta dei clienti di utilizzare il mezzo pubblico rispetto a quello privato? Tra le motivazioni di utilizzo vengono segnalate anzitutto la convenienza economica, riportata dal 46% degli intervistati, ed in particolare tra lavoratori (66%) rispetto agli studenti (38%). In secondo luogo viene citata l'assenza di un mezzo alternativo, riportata dal 33% degli intervistati ed attribuibile per lo più alla componente studentesca (lo segnala il 54% di chi usa il treno per motivi di studio). La terza motivazione segnalata è la velocità dei trasferimenti (32,5%), indicata maggiormente da chi usa il treno per recarsi al lavoro (41%) rispetto agli studenti (30%) Altre motivazioni includono evitare il parcheggio (25%) e l'opportunità offerta dal treno per leggere o socializzare (10%).

In complesso, il profilo dei clienti TFT segnala l'importanza dell'utenza abituale la cui composizione, che si era modificata nel 2020 a causa della pandemia, si ripropone nel 2021 con un maggiore equilibrio tra lavoratori e studenti. Si è osservata una significativa diffusione dell'abbonamento. Le motivazioni della scelta della ferrovia in alternativa al mezzo di trasporto privato si riconducono alla convenienza economica e la velocità dei trasferimenti, ma anche alle opportunità offerte dal mezzo che consente di leggere o socializzare.

La valutazione del livello di soddisfazione generale espressa dell'utenza per i servizi TFT è stata misurata considerando le risposte espresse su una scala compresa tra 1 (per niente soddisfatto) e 10 (pienamente soddisfatto), riaggregando quindi le risposte tra 1 e 5 come insoddisfatti e tra 6 e 10 come soddisfatti. Il 96,5% degli intervistati esprime nel 2021 piena soddisfazione, un valore elevato e sostanzialmente in linea con quello rilevato l'anno precedente. In entrambi gli anni il livello di soddisfazione è leggermente più alto tra gli abbonati rispetto ai non abbonati. L'indice di soddisfazione netta (calcolato come differenza tra la percentuale degli utenti completamente soddisfatti e la percentuale degli insoddisfatti) si attesta nel 2021 a 93%.

Riguardo il genere della clientela, appaiono meno soddisfatti gli uomini (92,5%) rispetto alle donne (98,5%) mentre considerando l'età risultano meno soddisfatti coloro nella classe d'età 56-65 anni (80%). Per contro, i livelli più alti di soddisfazione sono espressi nella classe d'età 26-25 anni (100%) e tra i giovani sino a 18 anni (98,7%). Esaminando la collocazione professionale dei clienti, commercianti e operai manifestano il più alto livello di soddisfazione mentre leggermente meno soddisfatti risultano impiegati, insegnanti e pensionati. Si tratta in ogni caso di differenze minime ed entro il margine d'errore campionario, che attestano una sostanziale omogeneità di giudizi prevalentemente positivi.

Il livello di soddisfazione generale per il servizio TFT può comprendere ovviamente valutazioni differenziate se si esaminano in dettaglio gli indicatori di qualità considerati nell'indagine. Gli intervistati hanno espresso con un punteggio compreso tra 1 e 10 il loro giudizio su un insieme di 23 aspetti connessi al servizio di trasporto.

Osserviamo anzitutto che nessuno dei 23 aspetti esaminati nell'indagine segnala un valore inferiore a 7,8, ben oltre la sufficienza. Si rileva cioè un sostanziale giudizio positivo che si distribuisce pressoché uniformemente tra gli aspetti del servizio considerati, dove le differenze sono circoscritte tra giudizi di eccellenza e ottimi/buoni. Si conferma quindi una utenza soddisfatta che apprezza il servizio ferroviario.

I punti di forza che emergono dall'analisi sono la sicurezza del viaggio (con un giudizio medio

di 9,1), e la sicurezza (da molestie, furti, ecc.) a bordo dei treni (con un giudizio medio di 8,9). L'utenza formula quindi anche un giudizio di eccellenza per quanto riguarda lo svolgimento del servizio e l'informazione fornita a seguito della pandemia (con valori rispettivamente di 8,7 e 8,6). Giudizi ottimi sono assegnati all'attenzione all'ambiente (con un valore di 8,5), alla professionalità e cortesia del personale a terra e a bordo (8,2), unitamente alla climatizzazione dei mezzi (8,2), al comfort nel viaggio (8,1), all'accessibilità del mezzo (8). Valutazioni con giudizio compreso tra 8 e 7 includono la pulizia e igiene a bordo dei mezzi (7,96), le informazioni a bordo dei treni e nelle biglietterie (7,9), la regolarità del servizio (7,9), la frequenza delle corse e la fascia oraria del servizio (7,8).

I dati sin qui descritti consegnano l'immagine di una utenza soddisfatta, che apprezza le varie componenti del servizio ferroviario. Possiamo approfondire l'analisi osservando la variazione nel tempo della qualità percepita dai clienti di TFT, considerando la valutazione degli indicatori inseriti nella carta dei servizi che compongono l'Indice di Qualità tra il 2019 e il 2021. L'Indice di Qualità - con un campo di oscillazione compreso tra 10 (completa insoddisfazione) e 100 (completa soddisfazione) - presenta nel 2021 un valore pari a 82 descrivendo come "molto soddisfatto" il giudizio medio espresso dall'utenza su aspetti caratterizzanti la qualità dei servizi. Si tratta ancora una volta di una valutazione complessivamente positiva, che consolida un andamento costantemente in crescita nell'ultimo triennio (l'indice era pari a 73 nel 2019 ed a 77 nel 2020).

L'indice esprime il valore medio, cioè la risultante dall'insieme degli aspetti considerati. E' utile quindi rivolgere l'attenzione alle singole componenti, alcune delle quali riscontrano un giudizio maggiormente positivo rispetto ad altre, il cui livello di gradimento rimane comunque elevato, non essendo alcun aspetto/servizio giudicato insoddisfacente. Da segnalare che tutti gli indicatori presentano un miglioramento rispetto all'anno precedente, con un campo di variazione positivo compreso tra + 2 e +10 punti percentuali.

Gli utenti riportano anzitutto ampia soddisfazione per la sicurezza del viaggio, aspetto che riscuote il punteggio più alto - 90 - con un significativo incremento di 10 punti rispetto all'anno precedente, dopo una contrazione riscontrata nel 2020. Significativa è anche l'alta valutazione dell'attenzione all'ambiente, con un punteggio di 85 (+7 punti rispetto al 2020), seguita dal giudizio sul comportamento del personale di TFT, reputato cortese e professionale, e sul servizio commerciale (entrambi con un punteggio dell'indice di 82, con un incremento di rispettivamente 5 e 4 punti rispetto al 2020). Significativi miglioramenti rispetto all'anno precedente si segnalano per il confort del viaggio (l'indice è pari a 81) e la pulizia dei mezzi e stazioni (con un valore di 80). Migliora anche la valutazione della disponibilità di informazioni alla clientela, che riscuote un punteggio di 79 (+ 8 punti rispetto l'anno precedente), unitamente alla regolarità e integrazione modale che presentano entrambe un punteggio di 78.

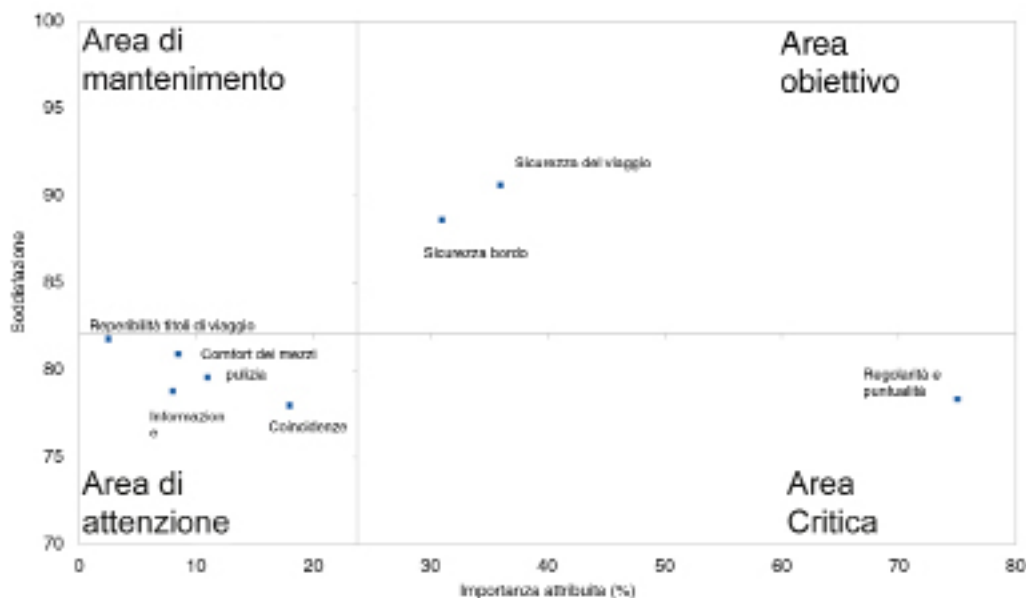
La qualità percepita dagli utenti di TFT del servizio di trasporto è il risultato dal confronto tra aspettative soggettive e realizzazioni (anch'esse soggettivamente) percepite. Le aspettative nei confronti del servizio di trasporto da parte degli utenti costituiscono quindi criteri utili per valutare l'adeguatezza dei servizi offerti. Gli elementi che definiscono, secondo i clienti di TFT, la mappa della qualità di un servizio di trasporto sono in continuità con le rilevazioni degli anni passati. La regolarità e puntualità del servizio ferroviario, la sicurezza a bordo dei treni, e la sicurezza dei mezzi sono indicati come maggiormente importanti, segnalati rispettivamente dal 75%, 36% e 31% degli intervistati. La soddisfazione per questi aspetti è significativamente elevata: l'indice di soddisfazione è pari a 78 per la regolarità e puntualità, a 91 per la sicurezza a bordo, ed a 89 per la sicurezza del viaggio. Livelli elevati di soddisfazione si segnalano anche per gli altri aspetti ritenuti importanti da quote minore di intervistati: il 18% assegna importanza alle coincidenze, l'11% alla pulizia e l'8% alle informazioni alla clientela ed al confort dei mezzi.

Le indicazioni della clientela di TFT sull'importanza assegnata a vari aspetti del servizio di

trasporto unitamente alla soddisfazione che questa esprime per ciascuno di essi consentono di descrivere l'immagine complessiva che gli utenti hanno del trasporto ferroviario. Questa scaturisce dal posizionamento in uno spazio bidimensionale dei fattori delineati dall'utenza quali prioritari associando loro il livello di soddisfazione espresso. La rappresentazione congiunta di queste due dimensioni - importanza e soddisfazione - consente di formulare alcune riflessioni sul posizionamento di TFT e sulle strategie che l'azienda può perseguire. Il grafico riportato nella Figura 1 riporta i valori medi di importanza e gradimento che gli utenti esprimono per i vari aspetti del servizio. Il loro posizionamento nello spazio definito dalle due dimensioni dell'importanza (con un valore medio di 23,7) e della soddisfazione (con un valore medio di 82 riferito all'aspetto considerato come il più importante) delineano quattro quadranti. Il primo quadrante in alto a destra - l'Area Obiettivo - è caratterizzato da un'alta importanza unitamente ad un alto livello di soddisfazione: in questo quadrante ricade la Sicurezza del viaggio (sicurezza dei mezzi e sicurezza a bordo dei treni). Si tratta ovviamente di aspetti strategici da presidiare per il mantenimento degli elevati attuali standard di qualità, che rimane alta nelle priorità della clientela e per il quale è necessaria attenzione costante. Il quadrante in basso a destra individua un'Area Critica, dove è posizionato un aspetto cui i clienti TFT assegnano importanza e per il quale il livello di soddisfazione è comunque su livelli elevati di soddisfazione: si tratta della Regolarità e puntualità. L'Area di Attenzione - collocata nel quadrante in basso a sinistra - individua i rimanenti fattori: Pulizia, Confort, Informazione alla clientela, Pulizia, Reperibilità biglietti. Per questi sia la soddisfazione che l'importanza attribuita si collocano al di sotto del livello medio - pur rimanendo su livelli elevati di soddisfazione - segnalando quindi la costanza di una strategia di valorizzazione ed attenzione.

Figura 1. La strategia futura, 2021 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)

ANNO 2021



In conclusione, il quadro complessivo dell'indagine 2021 sull'utenza di TFT è lusinghiero per l'azienda, e mostra un ampio margine di soddisfazione per i servizi offerti, tutti in miglioramento rispetto all'anno precedente. L'azienda ha superato positivamente e con successo la sfida posta dalla pandemia. Le valutazioni dei clienti segnalano ampio apprezzamento per la risposta organizzativa dell'azienda. Il Covid aveva modificato il profilo dell'utenza nel 2020, che si è venuto riassetando nel 2021, con un riequilibrio dell'utenza, composta prevalentemente da studentesse e studenti, e lavoratori e lavoratrici. Queste caratteristiche dell'utenza costituiscono un saldo posizionamento, che pone tuttavia ulteriori sfide all'azienda: TFT da una parte consolida il mercato di riferimento ma dall'altra si deve porre l'obiettivo dell'ampliamento del mercato potenziale, allargando lo spettro delle utilizzazioni, dal tempo libero al turismo, che appare eccessivamente circoscritto ed al quale si può mirare con offerte segmentate e campagne di comunicazione.

Le caratteristiche del servizio sono percepite in modo estremamente positivo: la sicurezza del viaggio; l'attenzione all'ambiente; la cortesia e professionalità del personale a bordo e alle stazioni; il confort del viaggio. Tali giudizi si riflettono quindi nell'indice di Qualità che raggiunge nel 2021 il valore più alto dell'ultimo triennio. Il trasporto ferroviario gode quindi di un'ottima reputazione, su cui è possibile costruire un ampliamento della domanda, affiancando accanto a convenienza economica e rapidità quali principali motivazioni per la scelta del treno altre finalità ed utilizzazioni che possano intercettare il clima d'opinione favorevole alla mobilità su ferro.

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

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 ISO 45001:2018. 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.

Per eventuali richieste di risarcimento danni contattare il numero 800100403 da fisso o 199122344 da mobile che provvederà a fornire le necessarie informazioni su come procedere.

7.6 Osservatorio aziendale della qualità

L'osservatorio aziendale della qualità assolve le seguenti funzioni:

- Monitoraggio degli indicatori di cui al paragrafo 7.1 ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella 3 (customer satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;

- Raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione piani di miglioramento aziendali;
- Catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti pervenuti all'azienda e trasmessi dall'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- Raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- Predisposizione di report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alla tabella 3, ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione degli standard e degli standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- Trasmissione dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'osservatorio regionale per la mobilità ed i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

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

INFORMAZIONI	Ubicazione	Numero-sito-email	Orario
Call Center Ufficio informazioni	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.100.403 n. verde da rete fissa 199.122.344 da telefono cellulare	Dal lunedì al sabato: 8:00-17:00 Chiuso i festivi
Ufficio reclami e oggetti smarriti	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.100.403 n. verde da rete fissa 199.122.344 da telefono cellulare	Dal lunedì al sabato: 8:00-13:30 lunedì e giovedì pomeriggio 15:30-17:00 Chiuso i festivi
Ufficio sinistri	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.100.403 n. verde da rete fissa 199.122.344 da telefono cellulare	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:00 Il lunedì, martedì e giovedì dalle 15:00 alle 16:00 Chiuso i festivi e le festività
Trasporto merci a carro	C/O TFT Via Concino Concini 2 52100 Arezzo	0575.292989	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 Chiuso i festivi e le festività
Siti Internet	www.trasportoferroviariotoscano.it www.lfi.it		
BIGLIETTERIE			
TICKET POINT	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.100.403 n. verde da rete fissa 199.122.344 da telefono cellulare	Ultimi 3 giorni e primi 2 del mese feriali lavorativi 7:30-13:30 / 14:00-18:30 Resto del mese: dal lunedì al sabato: 8:00-13:30 lunedì e giovedì pomeriggio 15:30-17:00 Chiuso i festivi

Tabella 2 - Sistema tariffario

PEGASO - BIGLIETTO GIORNALIERO

Km	BIGLIETTO GIORN.	BIGLIETTO GIORN. + 1 URBANO	BIGLIETTO GIORN. + 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 MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + 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	€ 127,50	€ 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° FEBBRAIO 2021

FASCIA	KM	C.S.	CORSA DOPPIA	ABB. SETT. PERSON.	ABB. MENS. PERSON. ISEE <€36.151,98 >€36.151,98	ABB. TRIM. PERSON. ISEE <€36.151,98 >€36.151,98	ABB. 10 MESI PERS. STUDENTI SET-GIU <€36.151,98 >€36.151,98	ABB. ANNUALE PERSON. ISEE <€36.151,98 >€36.151,98
CL. 1	1 - 10	1,50	3,00	13,30	30,00 36,00	85,00 105,00	260,00 280,00	285,00 320,00
CL. 2	11 - 20	2,50	5,00	17,20	38,50 46,50	110,00 130,00	330,00 350,00	360,00 410,00
CL. 3	21 - 30	3,20	6,40	21,70	49,00 58,50	134,00 150,00	385,00 405,00	440,00 520,00
CL. 4	31 - 40	4,00	8,00	25,90	58,50 70,00	152,00 172,00	420,00 440,00	515,00 610,00
CL. 5	41 - 50	4,80	9,60	29,40	66,00 79,50	170,00 190,00	460,00 480,00	590,00 700,00
CL. 6	51 - 60	5,00	10,00	30,90	69,50 83,50	182,00 205,00	485,00 508,00	625,00 740,00
CL. 7	61 - 70	5,50	11,00	33,10	75,50 89,50	197,00 220,00	520,00 545,00	675,00 800,00
CL. 8	71 - 80	6,10	12,20	35,90	81,00 97,00	210,00 235,00	550,00 582,00	720,00 850,00
CL. 9	81 - 90	6,50	13,00	38,00	86,00 102,50	224,00 250,00	590,00 619,00	760,00 900,00

TARIFE VIAGGIATORI VALIDE PER IL SERVIZIO INTEGRATO BUS - TRENO IN VIGORE DAL 1° FEBBRAIO 2021

FASCIA	KM	C.S.	ABB. SETT. PERSON.	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	14,80	35,00	40,00	92,00	110,00	273,00	290,00	299,00	359,00
CL. 2	10,1-20	2,70	18,10	42,00	48,00	110,00	137,00	346,00	374,00	384,00	464,00
CL. 3	20,1-30	3,70	22,80	51,50	61,40	141,00	166,00	412,00	470,00	489,00	584,00
CL. 4	30,1-40	4,70	27,20	61,50	73,50	160,00	198,00	461,00	527,00	553,00	661,00
CL. 5	40,1-50	5,90	30,90	69,30	83,30	180,00	226,00	520,00	598,00	589,00	710,00
CL. 6	50,1-60	6,50	32,50	73,00	87,80	191,00	236,00	547,00	628,00	620,00	745,00
CL. 7	60,1-70	7,20	34,80	79,30	94,00	207,00	254,00	594,00	673,00	674,00	799,00
CL. 8	70,1-80	8,00	37,70	85,00	101,80	220,00	275,00	638,00	730,00	723,00	866,00
CL. 9	80,1-90	8,80	39,90	90,30	107,60	235,00	291,00	677,00	771,00	768,00	915,00
CL. 10	90,1-100	9,60	42,30	96,00	114,00	252,00	308,00	717,00	816,00	813,00	968,00
CL. 11	100,1-110	10,20	43,80	99,00	118,00	257,00	319,00	740,00	846,00	839,00	1004,00
CL. 12	110,1-120	11,30	45,50	103,00	123,00	266,00	332,00	772,00	880,00	875,00	1045,00

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	458,00
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
Sesso	Uomo	20,9%	79,1%	100,0%
	Donna	21,8%	78,2%	100,0%
Età	Fino a 18 anni	4,0%	96,0%	100,0%
	19-25 anni	30,0%	70,0%	100,0%
	26-35 anni	42,9%	57,10%	100,0%
	36-45 anni	25,9%	74,1%	100,0%
	46-55 anni	26,3%	73,7%	100,0%
	56-65 anni	10,0%	90,0%	100,0%
	Oltre i 65 anni	76,9%	23,1%	100,0%
Professione	Lavoratore autonomo	37,5%	62,5%	0,0%
	Commerciante/Esercente/Artigiano	87,5%	12,5%	100,0%
	Dirigente/Funzionario/Quadro	0,0%	0,0%	0,0%
	Impiegato	7,1%	92,9%	100,0%
	Insegnante	20,0%	80,0%	100,0%
	Operaio/comMESSO	33,3%	66,7%	100,0%
	Studente	10,4%	89,6%	100,0%
	Casalinga	10,0%	90,0%	100,0%
	Pensionato	75,0%	25,0%	100,0%
	Disoccupato	66,7%	33,0%	0,0%
	Altro	0,0%	0,0%	0,0%

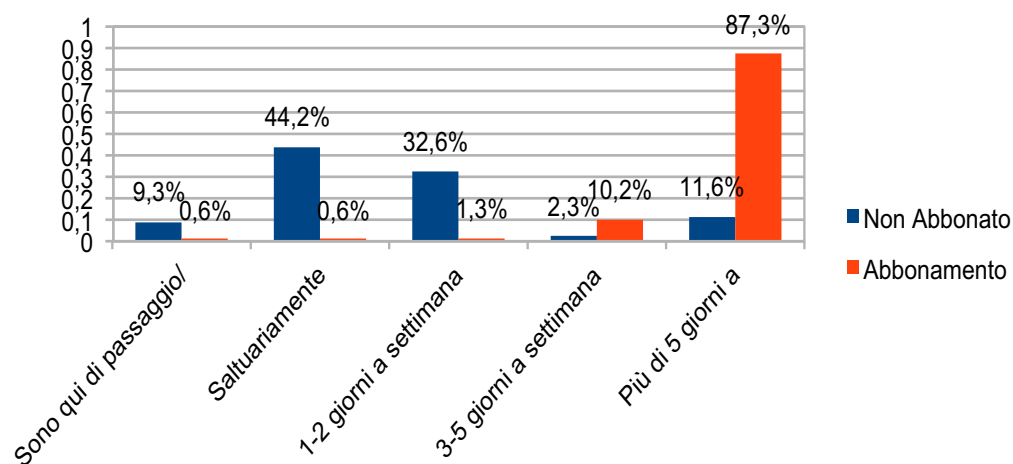
Motivazioni scelta del servizio:

	Variabile a risposta multipla
Velocità dei trasferimenti	32,5%
Convenienza economica	46,5%
Poter leggere/socializzare	9,5%
Non aver problemi di parcheggio	25,0%
Difficoltà a usare altro mezzo	5,5%
Non possiedo altro mezzo	33,0%
Buon livello del servizio	11,5%

Motivazioni utilizzo del servizio:

	Non abbonato	Abbonato
<i>Recarsi lavoro</i>	34,9%	37,6%
<i>Studio</i>	23,3%	58,0%
<i>Acquisti</i>	9,3%	1,3%
<i>Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani</i>	20,9%	1,3%
<i>Tempo libero</i>	11,6%	1,3%
<i>Per turismo</i>	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	100,0%	0,0%

Possesso abbonamento ed utilizzo del servizio



Importanza fattori:

Sicurezza a bordo	36,0%
Sicurezza del viaggio	31,0%
Regolarità e puntualità	75,0%
Coincidenza con le altre linee autobus, treno	18,0%
Pulizia	11,0%
Comfort dei mezzi	8,5%
Informazioni alla clientela	8,0%
Reperibilità titoli di viaggio	2,5%

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2021	Soddisfazione
Sicurezza	90
Regolarità / organizzazione	78
Pulizia mezzi / fermata	80
Comfort	81
Comportamento del personale	82
Servizio commerciale	82
Informazioni alla clientela	79
Integrazione modale	78
Attenzione all'ambiente	85

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
2	2,3%	0,0%	0,5%
4	2,3%	1,3%	1,5%
5	0,0%	1,9%	1,5%
6	7,0%	8,3%	8,0%
7	14,0%	14,0%	14,0%
8	44,2%	32,5%	35,0%
9	16,3%	17,8%	17,5%
10=pienamente soddisfatto	14,0%	24,2%	22,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

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

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

Introduzione

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

Principali novità introdotte dal Regolamento

Ambito di applicazione

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

Informazione

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

Biglietti

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

Il biglietto può essere acquistato:

- a terra presso i punti vendita indicati su apposita informativa esposta in tutti gli impianti ferroviari e a bordo treno con l'indicazione degli orari ed i giorni di chiusura;
- a terra tramite le emittitrici self - service ubicate presso gli impianti ferroviari di fermata;
- on-line (web, smartphone e computer) collegandosi al sito www.trasportoferroviariotoscano.it scegliere "acquisto on-line" e seguire le semplici ed intuitive indicazioni del servizio;
- a bordo treno richiedendolo al Capo Treno al momento della salita a bordo e prima di prendere posto a sedere. In questo caso il biglietto è gravato di una maggiorazione di € 2,00 (vedi CDS pag. 20 p. 4.4.7).

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. 5 paragrafo 5.2 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 alla tariffa del biglietto di corsa semplice valido per la prima classe chilometrica 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. 800100403 (da tel. fisso) e 199122344* (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 compilando l'apposito formulario;
- utilizzando gli appositi moduli disponibili nei principali impianti di fermata;
- via posta elettronica all'indirizzo: 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

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

P5_ MARZO 2022

● ACCESSIBILE
● NON ACCESSIBILE
NP NON PRESENTE
● = TRENITALIA
● = BUS

ACCESSIBILITA' DELLE STAZIONI ALLE PERSONE DISABILI Per assistenza chiamare 1800100403 (dal fisso) e il 199122344 (servizio a pagamento a costo di una telefonata ordinaria in base al piano applicato dal proprio gestore telefonico) (dal cellulare) nei giorni feriali dal ore 8.00 alle ore 17.00

CARTA DEI SERVIZI

20
22



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.