



**Relazione annuale sulle prestazioni in
materia di qualità del servizio erogato –
Anno 2025**

INDICE GENERALE

Premessa.....	3
1. PARAMETRI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2025	4
1.1. INFORMAZIONI E BIGLIETTI.....	4
1.2. PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO.....	5
1.3. SOPPRESSIONE DI TRENI.....	6
1.4. PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE.....	6
1.5. INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA.....	8
1.6. TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	10
1.7. ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA.....	13



Premessa

In conformità all'articolo 29 del Regolamento (UE) n. 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare una relazione sulle performance relative alla qualità del servizio, denominata "Norme di qualità del servizio".

Con il presente documento, Trasporto Ferroviario Toscano ha l'obiettivo di fornire dettagli sugli standard di qualità del servizio, focalizzandosi su alcuni aspetti chiave: informazioni e biglietti, puntualità, ritardi, cancellazioni dei servizi, gestione delle interruzioni del traffico, pulizia dei treni e delle stazioni, indagine sulla soddisfazione dei passeggeri, gestione dei reclami, rimborsi e indennizzi per eventuali disservizi e assistenza per persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le informazioni contenute in questo documento sono basate sui dati disponibili, ottenuti tramite i metodi e le tecnologie di rilevamento più comunemente impiegati, con livelli di dettaglio variabili. Tali informazioni sono altresì pubblicate su diverse fonti, tra cui le Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri, le Carte dei Servizi e il sito web di Trasporto Ferroviario Toscano.

Il presente documento è consultabile sia su www.trasportoferroviariotoscano.it che sul portale dell'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (European Union Agency for Railways). Gli standard relativi alla qualità del servizio, alla tutela ambientale, alla salute e alla sicurezza del personale sono oggetto di continua verifica all'interno del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze, che comprende sicurezza operativa, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale. TFT ha ottenuto certificazioni ISO 9001 e ISO 45001 per tale sistema di gestione.

1. PARAMETRI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2025

1.1 INFORMAZIONI E BIGLIETTI

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

- Ad ogni variazione di orari (o tariffe) vengono stampate e diffuse le relative informazioni presso tutti i punti vendita dei titoli di viaggio; sono affissi avvisi, per estratto, sui treni e copia integrale viene pubblicata sul sito internet aziendale www.trasportoferroviariotoscano.it;
- 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.
- Presso tutte le biglietterie aziendali vengono fornite informazioni circa gli orari, le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio.
- Nel treno, durante lo svolgimento del servizio, è il personale di Accompagnamento che comunica direttamente con il passeggero;
- In tutte le stazioni è presente un sistema informativo centralizzato visivo e sonoro. Il pannello visivo (monitor) visualizza il numero del treno, il binario di arrivo, la destinazione finale. Il sistema sonoro trasmette (in Italiano ed Inglese) informazioni circa il prossimo treno in arrivo, il binario di ricevimento, la destinazione finale; il sonoro è presente anche nelle fermate di Capolona, Corsalone, Pratovecchio, Albergo, precisando che l'informazione comunicata è quella annunciata alla stazione adiacente.

È, inoltre, attivo un call center al numero verde: 800100403 (da rete fissa) e 199122344 (da cellulare).

Il call center è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.00 ed il sabato dalle 7.30 alle 13.30.

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

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

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

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

- assistenza all'interno dell'impianto ferroviario nella salita in treno e fino al posto assegnato nella carrozza e nella discesa dal treno, e fino all'uscita dall'impianto ferroviario.
I viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta possono accedere a tali servizi effettuando la richiesta del servizio con le modalità di seguito:
- nella linea Arezzo – P. Stia le località abilitate con pedana di sollevamento sono quelle di Corsalone, Bibbiena e Arezzo; per dette località il servizio può essere fornito con un preavviso di almeno 24 ore. Per le altre stazioni la richiesta di servizio deve essere fatta dal cliente con un preavviso telefonico di almeno 48 ore e al momento verrà concordata la località più idonea per effettuare il servizio.
- nella linea Arezzo - Sinalunga la maggior parte dei treni è provvisto di pedana, pertanto alla richiesta telefonica di servizio verranno indicati gli orari che consentono all'utente di usufruire del treno idoneo.

Per l'attivazione del servizio di assistenza l'utente può chiamare n. 800100403 (da tel. fisso) o 199122344* (da cellulare) dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.00, il sabato dalle 7.30 alle 13.30. 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.

1.2 PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

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

- la media (%) dei servizi in ritardo;
- la % dei treni in ritardo all'arrivo così distribuiti
 - % ritardo < 60'
 - % ritardo tra 60'-119'
 - % ritardo ≥ 120'

Numero treni effettuati	17.139
% dei servizi in ritardo	10,97%
% ritardi < 60'	10,94%
% ritardi tra 60'-119'	0,03%
% ritardi ≥ 120'	0%

Tabella 1: Parametri di puntualità dei servizi effettuati

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

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

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

- a programmare il rimorchio in linea di tutta la composizione sostituendola con quella di scorta;

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

La puntualità del servizio è monitorata, treno per treno, all'arrivo di ciascun capolinea; il monitoraggio è condotto con sistemi informatici che consentono di tenere sotto controllo il dato complessivo.

1.3 SOPPRESSIONE DI TRENI

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

Numero treni programmati	17.358
% treni soppressi	1,26 %

Tabella 2: Percentuale di treni soppressi

1.4 PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE

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

- Stazione di Stia
 - o Pulizia tipo "B" giornaliera su numero 3/3 convogli
- Stazione di Arezzo
 - o Pulizia tipo "B" giornaliera su numero 1/1 convogli
- Stazione di Sinalunga
 - o Pulizia tipo "B" giornaliera su numero 3/3 convogli (orario invernale)
 - o Pulizia tipo "B" giornaliera su numero 2/2 convogli (orario invernale)

Nel deposito/stazione di Pesciola vengono effettuate mediamente:

- Pulizie tipo "B" giornaliere per i convogli tipo ETT/ETR425/ETR104
- Pulizie tipo "C" settimanali per i convogli tipo ETT/ETR425/ETR104
- Pulizie di tipo "D" semestrali

Le diverse tipologie di intervento sono così caratterizzate:

- **Pulizia tipo B (Intervento fine servizio):**
 - Rimozione rifiuti e svuotamento cestini;
 - Pulizia di toilette, pavimenti e altri componenti a maggior contatto con l'utenza;
 - Rifornimento acqua (ove possibile) e accessori igienici;
 - Svuotamento reflui;

- **Pulizia tipo C (Intervento sosta lunga):**

- Lavaggio accurato di toilette, pavimenti, sedili e altri componenti a maggior contatto con l'utenza.

- **Pulizia tipo D (Intervento sosta manutenzione):**

- Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne dei rotabili;
- Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi delle vetture;
- Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario
- Rimozione graffi e scritte qualora necessario;

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

Indicatore	Valore 2025
Numero pulizie treni verificate / numero pulizie previste	2228/2358
Numero sanzioni applicate per inadempienza	0
Numero reclami per pulizia / totale viaggiatori	0
% di soddisfazione del Fattore Pulizia	68 %

Tabella 3: Affidabilità Imprese di pulizia

1.5 INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

L'analisi relativa alla soddisfazione espressa dai clienti del servizio gestito da Trasporto Ferroviario Toscano (TFT) per il 2025 è stata condotta tramite un questionario strutturato, con interviste faccia a faccia nel mese di dicembre su un campione di 200 passeggeri, distribuiti nelle due linee Arezzo-Pratovecchio Stia e Arezzo-Sinalunga. L'indagine ha esaminato il servizio di TFT considerando: il grado di soddisfazione dei viaggiatori per il servizio offerto; i fattori che determinano tale livello di soddisfazione; la qualità percepita; il livello d'importanza attribuito dall'intervistato ai fattori monitorati.

Il campione intervistato è composto per il 48% da donne e per il 52% da uomini.

Per il 32% i passeggeri sono composti da studentesse e studenti, in diminuzione rispetto al 40% della rilevazione 2023 e al 47% della rilevazione 2024. La maggior parte dei clienti ha un'età inferiore ai 26 anni, 31% degli intervistati, in diminuzione rispetto al 44,5% della rilevazione 2024. La seconda fascia più numerosa è quella 26-35 anni, con il 22,5%, seguita dalla fascia 36-45 anni con il 17% e dalla fascia 46-55 anni con il 15,5%. Le fasce di età risultano dunque, in questa rilevazione, abbastanza equilibrate fra i viaggiatori di TFT.

A livello professionale, le componenti maggiormente rappresentate sono operai e commessi (12%), insegnanti (11%), lavoratori autonomi (9,5%), impiegati (7,5%), commercianti, esercenti e artigiani (7,5%).

Il 58% dell'utenza è in possesso dell'abbonamento, in calo rispetto all'80% del 2024 e all'87% del 2003, ma sempre diffuso fra la maggior parte dei passeggeri: studentesse e studenti di scuola secondaria ce l'hanno al 100%, operai e commessi al 79,2%, studenti universitari al 78,8%, insegnanti al 63,6%, commercianti, esercenti e artigiani al 60%, impiegati al 40%.

Secondo la rilevazione, la clientela è costituita in maggioranza da utenti abituali: il 23,5% usa il treno più di 5 giorni a settimana, il 38,5% 3-5 giorni a settimana. Il 17% dichiara di fare uso del treno 1-2 giorni a settimana, il 9,5% lo usa saltuariamente, l'11,5% ha dichiarato un uso del treno TFT del tutto occasionale.

Quale motivo spinge i clienti del treno a utilizzare il mezzo pubblico rispetto a quello privato? Tra le principali motivazioni della scelta della ferrovia in alternativa ad altri mezzi di trasporto figurano: non possedere altro mezzo (20,7%); convenienza economica (20,2%); evitare i problemi con il parcheggio (17,9%). Significativo rilevare che una percentuale del 13,7% cita il buon livello del servizio offerto e che l'11,8% degli intervistati usa il treno per leggere/socializzare.

Il livello di soddisfazione generale per il servizio TFT comprende necessariamente valutazioni differenziate secondo i vari aspetti del servizio considerati nell'indagine. Gli intervistati hanno espresso con un punteggio compreso tra 1 e 10 il loro giudizio su un insieme d'indicatori connessi al servizio di trasporto. I valori medi di tali indicatori consentono di delineare i punti di forza, unitamente agli elementi di relativa debolezza. In generale, il giudizio è positivo, nessuno degli indicatori scende sotto il livello di 6,81 (pulizia e igiene a bordo), mentre le punte di eccellenza raggiungono: 7,68 per la professionalità e cortesia del personale a terra, 7,64 per l'attenzione all'ambiente, 7,59 per la professionalità e cortesia del personale a bordo, 7,56 per la reperibilità dei titoli di viaggio.

L'indice medio di soddisfazione è pari a 73 su una scala che va da 0 a 100.

Possiamo poi approfondire l'analisi della soddisfazione dei clienti di TFT confrontandola con l'importanza percepita. Si considera cioè la valutazione di alcuni indicatori sopra citati, come richiesto dalla Regione Toscana, rapportandoli al valore che i passeggeri attribuiscono a ciascuno di tali aspetti.

Gli indicatori considerati sono i seguenti: sicurezza a bordo, sicurezza del viaggio, regolarità e puntualità, coincidenza con gli altri vettori di trasporto, pulizia, comfort dei mezzi, informazioni, reperibilità dei titoli di viaggio.

		Media
D6_13	Professionalità e cortesia del personale a terra	7,68
D6_21	Attenzione all'ambiente	7,64
D6_12	Professionalità e cortesia del personale a bordo	7,59
D6_14	Reperibilità dei titoli di viaggio e diffusione punti vendita	7,56
D6_19	Informazione alle biglietterie aziendali e autostazioni	7,47
D6_1	Sicurezza del viaggio (affidabilità, comodità e sicurezza dei mezzi)	7,46
D6_15	Informazione a bordo	7,33
D6_2	Sicurezza a bordo (furti, molestie, aggressioni etc)	7,30
D6_16	Informazione web	7,28
D6_20	Coincidenze ed interscambi con altri mezzi di trasporto	7,20
D6_18	Informazioni telefoniche/numero verde	7,19
D6_11	Accessibilità dei mezzi (facilità di salita e discesa, ausili acustici / visivi)	7,15
D6_17	Informazione alle fermate	7,14
D6_3	Regolarità (in termini di rispetto delle corse e puntualità)	7,07
D6_10	Affollamento dei mezzi	6,97
D6_6	Fascia oraria del servizio	6,92
D6_4	Frequenza delle corse	6,92
D6_9	Climatizzazione dei mezzi	6,90
D6_8	Comfort dei treni (comodità seduta)	6,89
D6_5	Capillarità/estensione territoriale del servizio	6,86
D6_7	Pulizia e igiene a bordo e dei mezzi	6,81

Tabella 4: Livello di soddisfazione media

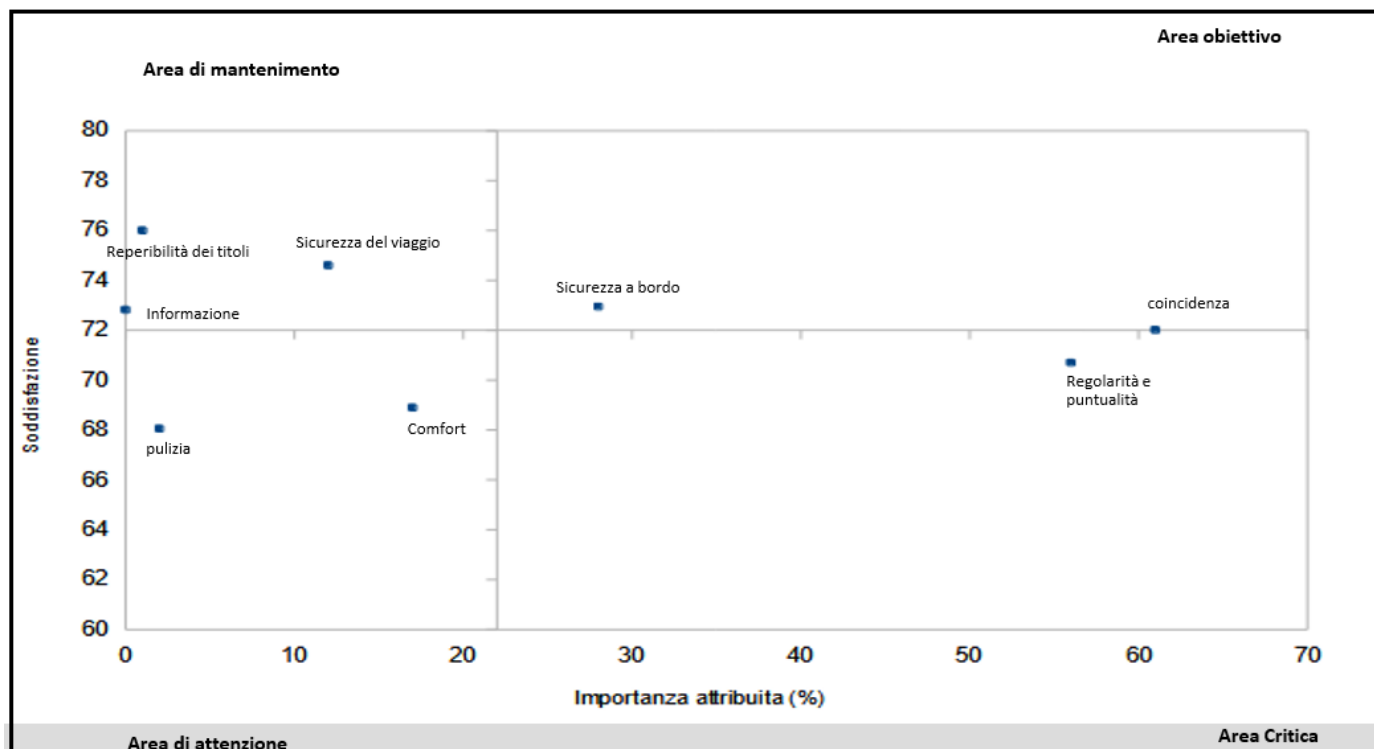
La mappa della qualità percepita è stata elaborata riportando la posizione relativa all'importanza attribuita (percentuale di intervistati che hanno ritenuto tale indicatore tra i più importanti in un servizio di trasporto) e alla soddisfazione media moltiplicata per 10.

Collocando questi ultimi indicatori su un grafico otteniamo una mappa, sotto riportata, dove il quadrante in alto a destra vede buoni livelli di soddisfazione, parallelamente a una forte importanza attribuita: individua l'area obiettivo. Per questo quadrante, è necessaria una strategia di presidio, volta al mantenimento dell'attuale situazione. I fattori di questo quadrante sono la sicurezza a bordo e la coincidenza con altri mezzi, la quale si trova però molto vicino all'area critica, esposta nel quadrante in basso a destra, caratterizzata da un'importanza elevata e una soddisfazione più bassa della media. Il fattore che qui si posiziona è la regolarità/puntualità. In realtà, controllando gli indici di puntualità dei treni sul sistema di monitoraggio, sembra che la percezione da parte dei viaggiatori sia più negativa dei dati.

Il quadrante in basso a sinistra, area di attenzione, potrà essere soggetto a politiche di miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è inferiore alla media; non si tratta però di una priorità in quanto a tale parametro non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori come la pulizia e il comfort.

L'area di mantenimento, nel quadrante in alto a sinistra, è caratterizzata dalla reperibilità dei titoli di viaggio, sicurezza del viaggio e informazione.

Figura 1. La strategia futura, 2025 (quadranti definiti dai valori medi d'importanza e soddisfazione per l'aspetto considerato più importante)



Relazione redatta dal professore Stefano Maggi.
Dipartimento di Scienze politiche e internazionali dell'Università di Siena.

1.6. TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATORISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I reclami possono essere inoltrati all'Azienda:

- telefonicamente chiamando il numero riportato 800100403 (da fisso) 199122344 (da mobile attivo dalle ore 07:30 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 7:30 alle ore 13.30 il sabato, escluso i giorni festivi).
- utilizzando gli appositi moduli disponibili c/o Ticket Point di Via Piero della Francesca 1, 52100 Arezzo;
- via posta elettronica all'indirizzo: reclami.arezzo@tiemmespa.it
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo Internet: www.trasportoferroviariotoscano.it (presente anche in lingua inglese)
- via PEC a trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it
- attraverso 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.

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 90 giorni complessivi.

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'azienda, il cliente può rivolgersi:

- ART E CONCILIAWEB - Nel caso il reclamo non venga soddisfatto o il passeggero non riceva risposta nei tempi previsti, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la conciliazione delle parti coinvolte, l'ART mette a disposizione la piattaforma CONCILIA WEB disponibile dal sito:
<https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>.
- CAMERA ARBITRARIA DI CONCILIAZIONE - Le camere di commercio competenti offrono servizi di conciliazione e mediazione per risolvere le controversie. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori, non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- DIFENSORE CIVICO - Il passeggero può rivolgersi al difensore civico della propria regione che può facilitare la comunicazione tra cittadino e l'ente erogatore del servizio per risolvere la controversia.
- GIUDICE DI PACE - Se le altre forme di risoluzione non hanno avuto successo il cittadino può rivolgersi al giudice di pace o al tribunale competente per valore e per territorio secondo 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.ht

Con riferimento al numero e tipologia di reclami, in Tabella 5 il prospetto di sintesi per l'anno 2025. Il tempo medio di risposta è quantificato in 7,79 giorni. Non sono presenti reclami in forma anonima. Tipologie individuate da RT, ex art. 23 L. RT 42/98.

Tabella 5: Distribuzione dei reclami per tipologia – anno 2025

Tipologia	Numero	percentuale sul totale
Accesso al servizio	0	0%
Affollamento	2	5%
Altro suggerimenti	0	0%
Altro Info	7	18%
Altro Titoli	0	0%
Anticipi	1	3%
Climatizzazione	0	0%
Comfort	0	0%
Correttezza / Cortesia	4	10%
Corse Saltate	6	15%
Deviazione Percorso	0	0%
Fermata Non Effettuata	3	8%
Materiale Informativo	1	3%
Mancata Coincidenza	0	0%
Modifiche al servizio	3	8%
Reperibilità Titoli	5	13%
Richiesta Nuovi Orari	0	0%
Richiesta Nuovi Percorsi	0	0%
Ritardi	6	15%
Servizio Telefonico	0	0%
Sicurezza del Viaggio	1	3%
Sito Internet	0	0%
Soppressione Corse	0	0%
Totale	39	100%

1.7. ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA

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

Nel corso del 2025 sono stati effettuati 15 interventi.

Ogni dettaglio è contenuto al seguente link:

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