



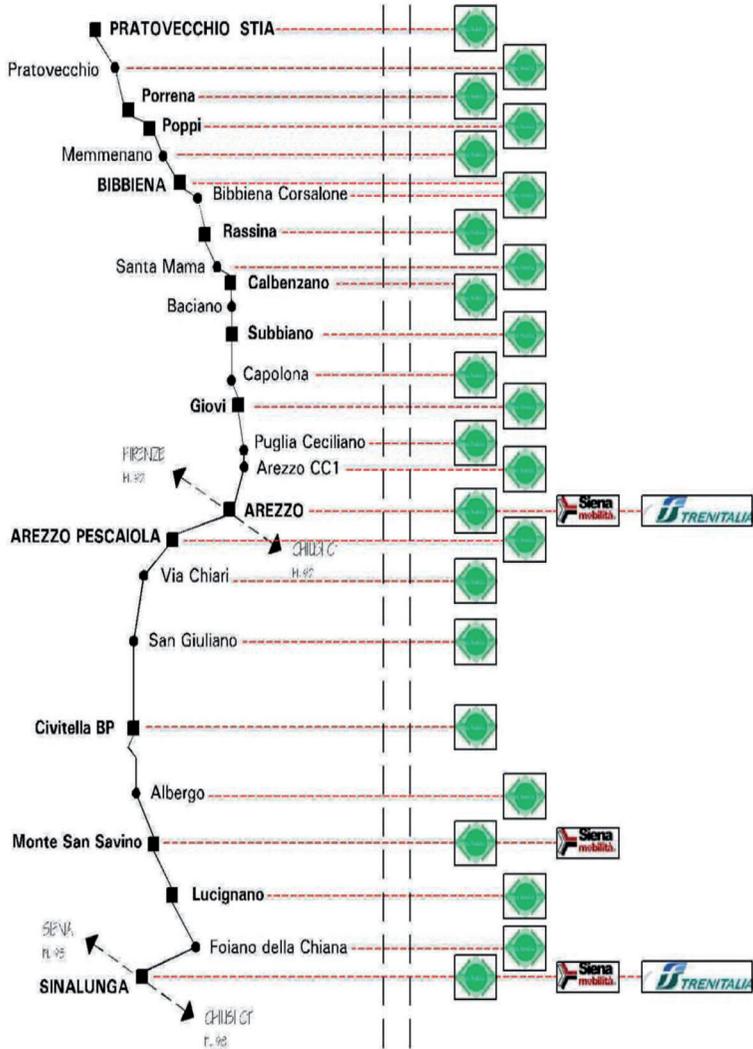
carta dei servizi

2013



FERROVIA REGIONALE P. STIA - AREZZO - SINALUNGA

INTERCONNESSIONI BUS / TRENO DI ALTRE AZIENDE



INDICE

1. Presentazione della carta	4
1.1. Riferimenti normativi	4
1.2. Principi Fondamentali	4
1.3. Finalità della carta	5
1.4. Associazioni degli utenti	6
2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale	8
2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale	8
2.2. Sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone	11
3. Descrizione dell'Azienda	13
3.1. Struttura giuridica	13
3.2. Grafo della rete aziendale	13
3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto - dati relativi all'anno 2012	14
3.4. Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2012	14
3.5. Tipologie di servizio offerto - al 31/03/2013	15
4. Offerta commerciale	16
4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2013	16
4.2. Servizi prenotazione	16
4.3. Il sistema tariffario - al 31/03/2013	16
4.4. Acquisto dei titoli di viaggio - al 31/03/2013	18
4.5. Trasporto bambini: regolamento valido per l'anno 2013	19
4.6. Trasporto bagagli - al 31/03/2013	20
4.7. Trasporto animali	20
4.8. Servizio informazione	20
4.9. Servizio trasporto merci	21
5. Condizioni di viaggio	22
5.1. Doveri dei clienti	22
5.2. Sanzioni a carico dei clienti	23
5.3. Diritti dei clienti	24
5.4. Oggetti smarriti	24
6. Relazioni con la clientela	25
6.1. Trattamento dei dati personali	25
6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico	25
6.3. Procedure dei reclami	25
6.4. Procedure Conciliative e Giudiziarie	27
6.5. Numero Verde della Regione Toscana	27
7. Gli impegni di T.F.T. Spa	28
7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2013	28
7.2. Indagini di Customer satisfaction	31
7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	34
7.4. Certificazioni	34
7.5. Copertura assicurativa	34
7.6. Osservatorio aziendale della qualità	34
TABELLE	
Tabella 1 - Punti di contatto T.F.T. Spa	36
Tabella 2 - Livello della qualità del servizio	37
Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction	42
TARIFFE	
Tabella 4 - Sistema tariffario	44

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;

1.2. Principi Fondamentali

T.F.T. Spa gestisce il servizio di trasporto pubblico nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”.

1.2.1. Uguaglianza ed imparzialità

T.F.T. Spa eroga servizi garantendo:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture gestite, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

1.2.2. Continuità

Costituisce impegno prioritario di T.F.T. Spa garantire un servizio continuo e regolare, nel rispetto dell’orario pubblicato e diffuso, oltre alla riduzione della durata di eventuali disservizi. In questi casi comunque si garantiscono direttamente o tramite R.F.T.:

- la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l’apposizione di avvisi alle fermate;
- l’attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio in casi di necessità;
- l’impegno per la tempestiva, capillare e diffusa comunicazione della effettuazione di eventuali scioperi, e l’effettuazione dei servizi minimi esplicitamente indicati nell’orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- La pubblicazione delle informazioni di cui sopra anche in internet sul sito aziendale “www.trasportoferroviariotoscano.it”.

1.2.3. Diritto di scelta

T.F.T. Spa assume iniziative per garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni modali. Particolare attenzione è posta all’integrazione dei servizi ferro-gomma ambito stazioni.

1.2.4. Trasparenza e Partecipazione

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

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

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

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

1.2.5. Efficienza ed efficacia del servizio.

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

T.F.T. Spa si impegna:

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

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

1.2.6. Cortesia e disponibilità del personale aziendale.

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

1.2.7. Chiarezza e comprensibilità delle informazioni.

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

1.2.8. Condizioni principali di prestazione del servizio.

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

1.3. Finalità della carta

1.3.1. La carta come strumento di conoscenza

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

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

1.3.2. La carta come strumento di partecipazione

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

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

1.3.3. La carta come strumento di tutela

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

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

1.4. Associazioni degli utenti

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

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

Elenco regionale delle associazioni consumatori e degli utenti, aggiornamento annuale 2012

Nel mese di settembre dell'anno 2012 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

Acu Toscana - Associazione Consumatori Utenti
Sede regionale Via Carriona, 44 - 54033 CARRARA
Tel. 0585.72110 / 0585.091548

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

Adoc Toscana

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

Federconsumatori Utenti Toscana

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

Lega consumatori Toscana

Sede regionale Via F. da Buti, 20 - 56125 PISA
Tel. 050.913100

Confconsumatori

Sede regionale Via Ronchi, 24 - 58100 GROSSETO
Tel. 0564.418276

Unione Nazionale Consumatori

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

Adusbef Toscana onlus

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

Movimento consumatori Toscana

Sede regionale Via Sant'Omobono, 1/b - 57123 LIVORNO
Tel. 0586.219158

Cittadinanzattiva Toscana onlus

Sede regionale Via Degli Asili, 35 - 57126 LIVORNO
Tel. 0586.829553

Codacons Toscana

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

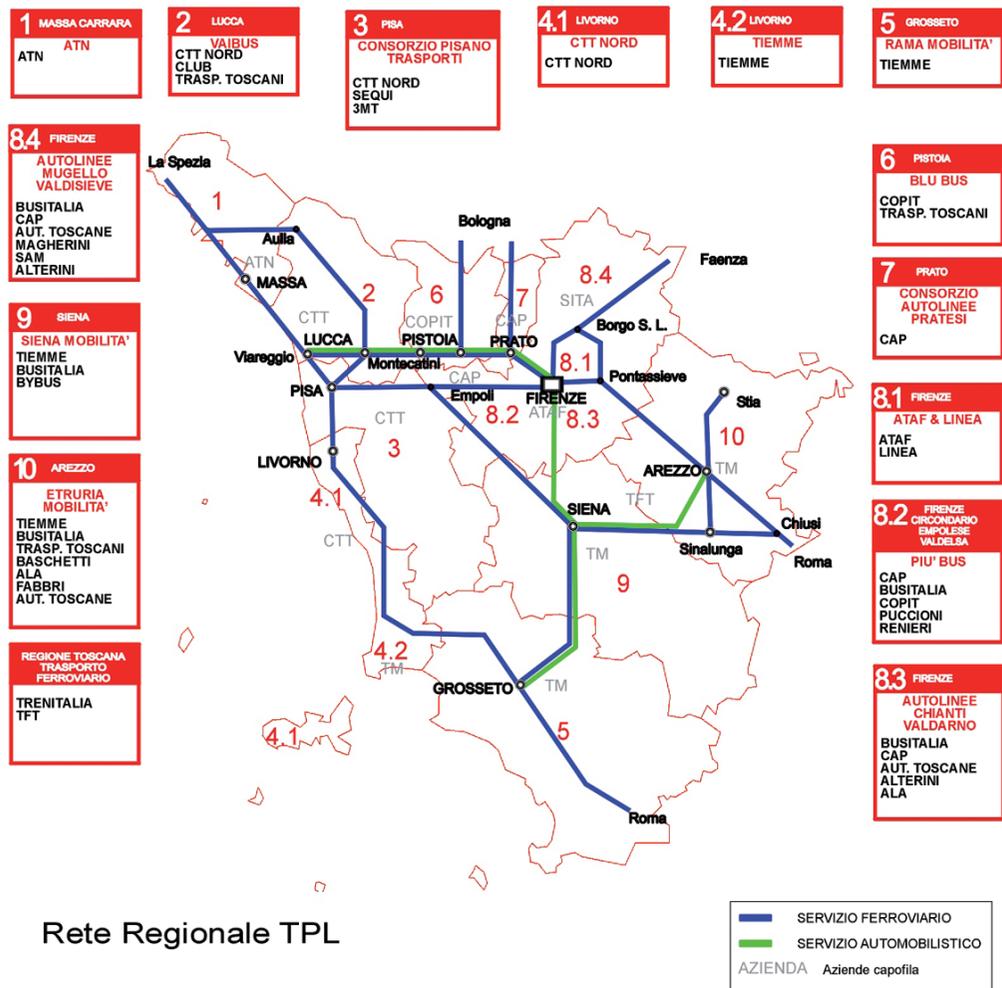
Movimento difesa del cittadino

Sede regionale Via Puccini, 42 - 51100 PISTOIA
Tel. 0573.26682

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

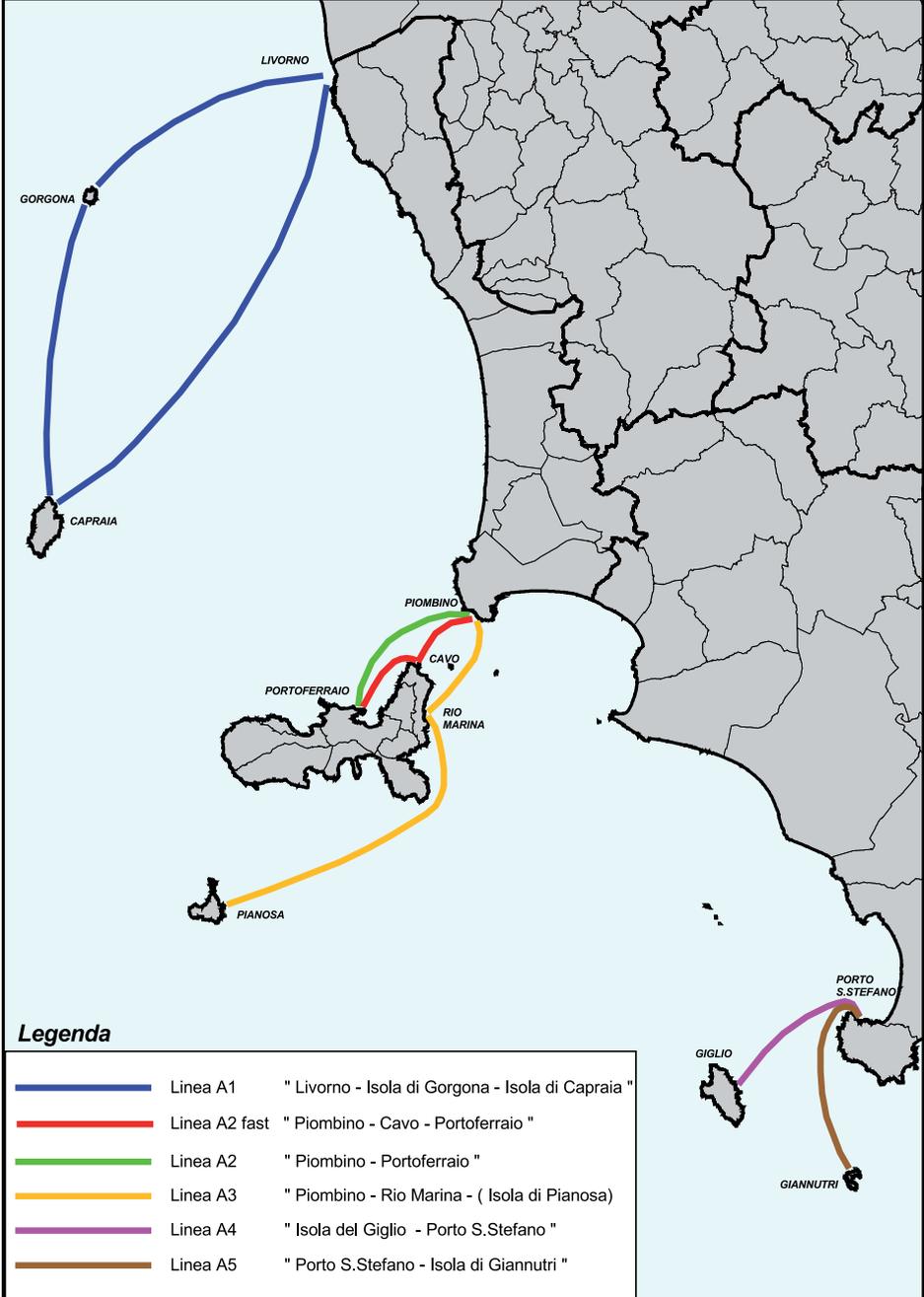
2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

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



Rete Regionale TPL

Linee di Collegamento Toremar con Arcipelago Toscano



Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma e ferro valido per l'anno 2012.

INDICATORE	DATO	NOTE
Soggetti gestori	17 aziende	
Lunghezza rete		
gomma	km. 109.572.543	
ferro	km. 24.315.142	
ferro + gomma	Km. 26.807	
nave	Mn. 206	
Abitanti Toscana	3.765.326	aggiornato al 30/06/2012
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo		
gomma	20.719.615	
ferro	280.351	
nave	40.093	
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale		
gomma	23.958.084	
ferro	292.820	
nave	25.083	
Passeggeri annui trasportati		
gomma	181.374.786	
ferro	64.662.063	
nave	1.606.733	
Personale gomma		
amministrazione	542	
manutenzione	499	
movimento	4.612	
totale	5.653	
Personale ferro		
amministrazione	70	
manutenzione	352	
movimento	1.389	
totale	1.811	
Personale nave		
amministrazione	20	
naviganti	232	
totale	252	
Compensi		
da RT (ferro)	€ 140.467.526	inclusa IVA
da RT (ferro)	€ 2.811.318	esclusa IVA
da RT (gomma)	€ 194.328.653	esclusa IVA
da RT (gomma)	€ 1.678.838	inclusa IVA
da EE.LL. (gomma)	€ 37.440.935	esclusa IVA
da RT (nave)	€ 10.449.981	inclusa IVA
da RT (tranvia)	€ 6.337.500	esclusa IVA

2.2 Le Aziende di Trasporto Pubblico Locale

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

SOGGETTO GESTORE	INDIRIZZO	TEL. E FAX	TEL., FAX ED EMAIL UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	NUMERO VERDE E SITO WEB
ATN S.R.L.	Via Giovan Pietro, 2 54033 Avenza (MS)	Tel. 0585 85211 Fax 0585 857277	Tel. 0585 852134 Fax 0585-857277 reclami@atnsl.it	800 223 010 www.atnsl.it
VAIBUS S.C.a R.L.	Viale Luporini, 895 55100 Lucca	Tel. 0583 5411 Fax 0583 541240	Tel. n. verde 800602525 Fax 0583 541240 urp@vaibus.it	800 602 525 www.vaibus.it
CPT S.C.a R.L.	Via Bellatalla, 1 56121 Pisa	Tel. 050 884111 Fax 050 884284	Tel. 050 500717 puntocpt@cpt.pisa.it call center 199120150	 www.cpt.pisa.it
CTT NORD S.R.L.	Bacino di Livorno Via Meyer, 59 57127 Livorno	Tel. 0586 847211 Fax 0586 847256	Urp Tel. 0586 847407 Fax 0586 847406 urp_li@cttcompany.it	800 317 709 www.cttcompany.it
TIEMME S.p.A.	Sede operativa di Piombino Via L. Da Vinci, 13 57025 Piombino (LI)	Tel. 0565 260111 Fax 0565 34388	Tel. 800922984 da fisso Tel. 199 168182 da cell. urp.piombino@tiemmespa.it	800 922 984 da fisso www.tiemmespa.it
RAMA MOBILITA' S.R.L.	Via Topazio, 12 58100 Grosseto	Tel. 0564 475111 Fax 0564 456754	Tel. 800922984 da fisso Tel. 199168182 da cell. Fax 0564 456754 info@ramamobilita.it	800 922 984 da fisso www.ramamobilita.it
BLUBUS S.C.a R.L.	Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia	Tel. 0573 3630 Fax 0573 364266	numero Verde 800277825 Fax 0573 364266 info@blubus.it	800 277 825 www.blubus.it
CAP S.C.a R.L.	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	URP Prato Tel. 0574 608256 Fax 0574 21038 puntocap-po@capautolinee.it URP Firenze Tel. 055 214637 Fax 055 292319 puntocap-fi@capautolinee.it	 www.capautolinee.it

SOGGETTO GESTORE	INDIRIZZO	TEL. E FAX	TEL., FAX ED EMAIL UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	NUMERO VERDE E SITO WEB
SIENA MOBILITA' S.C.a R.L.	S.S. 73 Levante, 23 Loc. Due Ponti 53100 Siena	T 0577 204111 F 0577 223896	T 800922984 numero verde da rete fissa T 19916182 da cellulare F 0577 223896 info@sienamobilita.it	800 922 984 da rete fissa www.sienamobilita.it
ETRURIA MOBILITA' S.C.a R.L.	Tiemme Spa Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	T 0575 39881 F 0575 28414	Ticket Point Piazza Repubblica 1 - Arezzo T 800922984 numero verde da rete fissa T 19916182 da cellulare F 0575 324801 reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 922 984 da fisso www.etruriamobilita.it
ATAF & LINEA S.C.a R.L.	Viale dei Mille, 115 50131 Firenze	T 055 56501 F 055 5650209	800 424500 (n. verde) 199 104245 (da cellulare) segreteria@ataf.fi.it	800 424500 www.ataf-linea.it www.ataf.net
AUTOLINEEMUGELLO VALDISIEVE S.C.a R.L.	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze	T 055 47821 F 055 4782253	Numero Verde 800 373760 F 055 4782279 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373760 www.amvbus.it
AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO S.C.a R.L.	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze	T 055 47821 F 055 4782253	Numero Verde 800 373760 F 055 4782279 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373760 www.acvbus.it
PIU'BUS S.C.a R.L.	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	T 0574 6081 F 0574 21038	T 0571 74194 F 0574 21038 urp@piubus.it	 www.piubus.it
TRENITALIA S.p.A.	Dir. Regionale Toscana Viale F. Strozzi, 22/R 50129 Firenze direzione.toscana@trenitalia.it	F 055 2353953	T 892021 e 199 892021 per irregolarità di viaggio: vertenze.drt@trenitalia.it per rimborsi: rimborsi.drt@trenitalia.it per informazioni sui bonus: bonus.drt@trenitalia.it	800892021 gratuito solo in caso di sciopero www.trenitalia.com
Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.	Via G. Monaco, 37 52100 Arezzo	T 0575 39881 F 0575 28414 (via Monaco 2) F 0575 292981 (via Concini 2)	Ticket Point piazza Repubblica 1 Arezzo T 800115605 reclami.arezzo@tiemmespa.it	800115605 www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremar	Via Calafati, 6 57123 Livorno	F 0586 224624	Call center: T 199 117 733 callcenter@toremar.it URP: urp@toremar.it	 www.toremar.it

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.

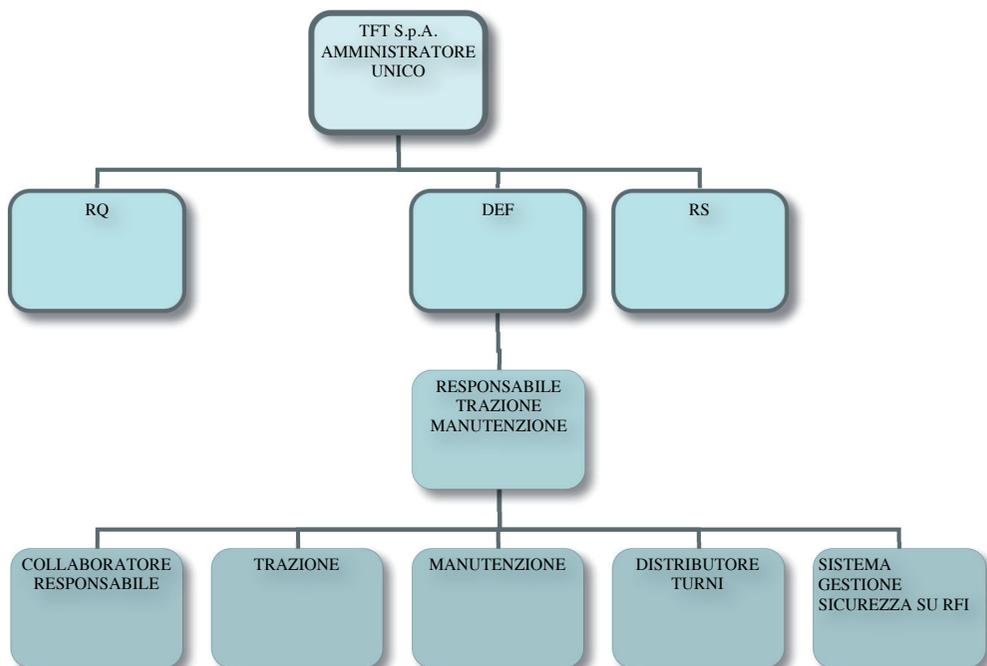
ORGANIGRAMMA T.F.T.

Amministratore Unico

MASSIMILIANO DINDALINI

Direttore

MARIO BANELLI



3.2. Grafo della rete aziendale

E' riportato nella pagina 1.

Lunghezza della rete ferroviaria:	83.75 km
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	7.000
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	8.960
Totale passeggeri annui trasportati:	1.302.963

Corrispettivi, in acconto, ricevuti dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio: € 5.800.965,00 + iva 10% dalla Regione Toscana.

3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2012

<i>Settore</i>	<i>Personale addetto</i>
Dirigente	1
Trazione Viaggiante (Macchinisti, capotreno, uffici)	45,25
Materiale Mobile (Manutenzione Ferroviaria)	16,83
Totale addetti dell'azienda:	63,08

3.4. Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2012

3.4.1. *Settore ferroviario*

Il materiale del parco ferroviario T.F.T. si divide in:

- mezzi per il servizio passeggeri
- mezzi per il servizio merci
- mezzi da manovra

SERVIZIO PASSEGGERI

Il materiale rotabile adibito alla circolazione dei passeggeri è così suddiviso:

Locomotori EDZ	n. 4
Locomotori E.464.880	n. 1
Elettromotrice E.624	n. 2
Elettromotrice Ale+Le 056	n. 1
Elettromotrice Ale+Le 054	n. 2
Elettrotreno Ale+Le 054 (revisionate)	n. 2
Elettro Treno Triple (ETT)	n. 4
Semipilote tipo pBz 734	n. 2
Carrozze tipo eBz 734	n. 4
Carrozze tipo eBz 735	n. 2
Carrozze eBz (131 - 132)	n. 2
Carrozze eBz (116)	n. 1

SERVIZIO MERCI

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

LOCOMOTORI DA MANOVRA

D 225	n. 2
Ne 700 003	n. 1

Sono presenti:

- Depositi: n. 1;
- Stazioni presenziate: n. 1 Arezzo Pescaiola; con emettitrice self-service biglietti
- Stazioni impresenziate: n. 11 di cui 6 con biglietteria (Monte San Savino, Subbiano, Rassina, Bibbiena, Poppi, P. Stia) e 5 senza (Civitella B.P., Lucignano, Giovi, Calbenzano, Porrena); sono presenti emettitrici self-service biglietti a P.Stia, Porrena, Poppi, Bibbiena, Rassina, Calbenzano, Subbiano, Giovi, Civitella B.P., Monte S. Savino e Lucignano.
- Fermate: n. 3 senza biglietteria (Capolona, Corsalone, Pratovecchio); sono presenti emettitrici self-service biglietti a Corsalone e Pratovecchio mentre a Capolona la biglietteria viene espletata dall'Edicola adiacente alla fermata stessa.
- Fermate a richiesta: n° 8 senza biglietteria (Via Chiari, Albergo, Foiano, Casello 1, P. Ceciliano, Baciano, Santa Mama, Memmenano); è presente emettitrice self-service a P.Ceciliano.

3.5. Tipologie di servizio offerto - al 31/03/2013

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

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

4. Offerta commerciale

4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2013

I servizi di trasporto offerti comprendono:

- Servizio ferroviario:
 - a) Servizi di linea ad orario fisso: 778.597 tr.-km. anno di cui 128.184 effettuati con bus sostitutivi
 - b) servizi a domanda: 0
 - c) servizi per diversamente abili: nella Linea Arezzo - P. Stia le stazioni abilitate con pedana di sollevamento sono quelle di Arezzo, Bibbiena e Poppi; per dette località il servizio alle persone disabili può essere fornito con un preavviso di almeno 12 ore. Per le altre stazioni la richiesta di servizio deve essere fatta dall'utente con un preavviso telefonico di almeno 48 ore e al momento verrà concordata la località più idonea per effettuare tale servizio. Nella linea Arezzo - Sinalunga la maggior parte dei treni è provvisto di pedana, pertanto alla richiesta telefonica di servizio verranno indicati gli orari che permettono all'utente di usufruire del treno idoneo. Per tali servizi gli utenti dovranno telefonare al n. 335 7714591.

4.2. Servizi prenotazione

Non sono previsti servizi di prenotazione.

4.3. Il sistema tariffario - al 31/03/2013

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 Promisqui TRENO/BUS;
- sistema tariffario relativo ai biglietti emessi a bordo del TRENO.

Nella tabella 4, in allegato, sono riportate analiticamente tutte le informazioni del sistema tariffario sopra descritto.

TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

4.3.1. Sistema tariffario regionale "Pegaso"

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

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

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

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

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

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

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

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

Tipologie titoli di viaggio:

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

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

- **Abbonamento mensile/abbonamento mensile ISEE^(*)** ha validità di un mese solare, cioè a partire dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento. L'abbonamento convalidato in giorni diversi dal primo giorno del mese, ha comunque validità dal primo giorno del mese convalidato.
- **Abbonamento annuale/abbonamento annuale ISEE^(*)** ha validità di 12 mesi a partire dal mese di acquisto/convalida.

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

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

Al fine di fruire di detta agevolazione pertanto i viaggiatori interessati dovranno accompagnare il proprio titolo di viaggio, oltre che con l'apposita tessera aziendale (come già previsto per ogni titolo di abbonamento), anche con la certificazione ISEE attestante la fascia di appartenenza inferiore a € 36.151,98 (ovvero fascia A).

Detta attestazione dovrà quindi essere presentata, se richiesta, al personale addetto alle vendite ogni volta che verrà richiesto un nuovo abbonamento, ovvero al personale addetto al controllo a bordo dei mezzi.

Estensione sistema tariffario PEGASO con collegamenti marittimi arcipelago Toscano vedi pag. 47-48.

4.3.2. Sistema tariffario valido per i servizi ferroviari (o sostitutivi)

Tale sistema tariffario si applica a le due linee ferroviarie AREZZO - BIBBIENA - P. STIA e AREZZO - MONTE S. SAVINO - SINALUNGA. Esso prevede le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietto di corsa semplice,
- biglietto doppia corsa semplice,
- abb.to 7 giorni personale / abb.to 7 giorni personale ISEE (*)
- abb.to mensile personale / abb.to mensile personale ISEE (*)
- abb.to annuale personale / abb.to annuale personale ISEE (*)

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

Le tariffe vengono suddivise per classi chilometriche di 10 km in 10 km e sono riportate sulla tabella 4 in allegato. Sono inoltre previsti biglietti scontati per comitive, a partire dal raggiungimento delle 6 persone. Per l'acquisto di ogni tipo di abbonamento è necessario possedere la tessera di riconoscimento TFT che viene rilasciata, al costo di € 6,00, dalle biglietterie aziendali o tramite i punti vendita titoli di viaggio dislocati sul territorio ed adiacenti alle due linee ferroviarie, dietro compilazione di apposito modulo corredato di 1 foto.

4.3.3. Sistema Tariffario valido per i servizi promiscui bus/treno

E' un sistema tariffario integrato BUS EXTRAURBANO - TRENO TFT; tale servizio integrato riguarda sia relazioni combinate BUS + TRENO TFT che relazioni comuni, per origine e destinazione, ai due sistemi di trasporto. Esso prevede le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietto corsa semplice
- carnet 4 corse
- abb.to 7 giorni personale / abb.to 7 giorni personale ISEE (*)
- abb.to mensile personale / abb.to mensile personale ISEE (*)
- abb.to trimestrale personale / abb.to trimestrale personale ISEE (*)
- abb.to studenti settembre - giugno personale

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

Le tariffe vengono suddivise per classi chilometriche di 10 km in 10 km e sono riportate sulla tabella 4 in allegato.

Per l'acquisto di abbonamento è necessario possedere la tessera di riconoscimento ETRURIA MOBILITA' che viene rilasciata, al costo di € 6,00, dalle biglietterie aziendali o tramite i punti vendita titoli di viaggio dislocati sul territorio, dietro compilazione di apposito modulo corredato di 1 foto.

4.3.4. Sistema tariffario relativo ai biglietti emessi a bordo treno

Tale sistema tariffario prevede l'acquisto a bordo del treno del biglietto, a prezzo maggiorato, secondo le modalità previste dalla L.R.T. 42/98, facendone richiesta al capotreno al momento della salita sul treno.

Validità delle tariffe

Le tariffe indicate negli allegati sono quelle vigenti alla data di pubblicazione della presente ma potrebbero subire variazioni. Informazioni sulle tariffe in vigore alla data di utilizzo del servizio possono essere chieste in qualsiasi momento nei punti vendita, chiamando il centralino aziendale al numero 0575/39881, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 7:30 alle ore 13:30 ed inoltre nei giorni di lunedì, martedì e giovedì feriali dalle 15.00 alle 16.00 oppure chiamando il n° verde 800922984 (da rete fissa) 199168182 (da cellulare) attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e nei giorni di sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Nella tabella 4, in allegato, sono riportate analiticamente per classe chilometrica le tariffe del sistema sopra descritto.

4.4. Acquisto dei titoli di viaggio - al 31/03/2013

4.4.1. Biglietterie aziendali

Con riferimento al servizio ferroviario, sono operative:

- TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 -52100 AREZZO orario di apertura:
dal lunedì al sabato dalle 06:10 alle 20:00
domenica dalle 08:00 alle 12:30, dalle 14:30 alle 19:00
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 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 7:00 alle 09:30 (feriali)
 - b) dalle 13:40 alle 17:40 (feriali)
 - c) chiusa (festivi)
- Stazione di Rassina - orario di apertura:
 - a) dalle 6:00 alle 10.30 (feriali)
 - b) chiusa (festivi)
- Stazione di Bibbiena:
 - a) dalle 5:40 alle 9:30 (feriali)
 - b) dalle 12:20 alle 18:15 (feriali)
 - c) chiusa (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 (festivi)
- Stazione di P. Stia - orario di apertura:
 - a) dalle 6:15 alle 8:45 (feriali)
 - b) dalle 13:15 alle 15:45 (feriali)
 - c) chiusa (festivi)
- Stazione di Monte S. Savino
 - a) dalle 6.50 alle 9:30 (feriali lunedì . venerdì)
 - b) dalle 12:00 alle 12:45 (feriali lunedì . venerdì)
 - c) dalle 13:30 alle 18:50 (feriali lunedì . venerdì)
 - d) dalle 6.50 alle 9:30 (sabato feriali)
 - e) dalle 12:10 alle 12:45 (sabato feriali)
 - f) dalle 13:30 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. Vendita a bordo dei treni

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

4.5. Trasporto bambini: regolamento valido per l'anno 2013

I bambini di altezza non superiore a un metro, accompagnati da un viaggiatore adulto

pagante, sono trasportati gratuitamente se non occupano un posto a sedere; oltre tale limite pagano la tariffa ordinaria. Nel caso di viaggiatore adulto pagante che accompagni più di un bambino, uno di questi viaggerà gratuitamente, mentre per gli altri rimane valido l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.

4.6. Trasporto bagagli - al 31/03/2013

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente due bagagli delle dimensioni massime di cm 50x25x30 e di peso complessivo non superiore a 10 kg. Per i bagagli in aggiunta ai primi due e per bagagli di dimensione superiore il viaggiatore, deve munirsi di un ulteriore biglietto di corsa semplice corrispondente al percorso da effettuare. In ogni caso non è ammesso il trasporto dei colli eccedenti ciascuno il peso di kg. 20 o eccessivamente voluminosi.

Il bagaglio non è assicurato. Le responsabilità per danni, furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati e del loro contenuto sono disciplinate dall'art. 1681 c.c. e dalla normativa collegata. L'azienda non risponde inoltre del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sul treno o di scambi di bagagli fra passeggeri.

È consentito il trasporto di biciclette solo su i treni che vengono effettuati con materiale ELFO (vedi orario ferroviario) che dispone all'interno di appositi alloggiamenti. Il trasporto di biciclette è assoggettato ad un pagamento di un biglietto a prezzo fisso pari ad € 1,50 indipendentemente dalla tratta usfruita.

4.7. Trasporto animali

Sui treni T.F.T. non è possibile trasportare animali ad eccezione dei cani guida per non vedenti e degli animali di piccola taglia per i quali sono in vigore le seguenti norme.

Gli animali ammessi al trasporto sui mezzi sono solo ed unicamente quelli riportati nella tabella seguente:

- i cani da guida per ciechi: sono ammessi gratuitamente se in accompagnamento di persona non vedente, al guinzaglio e con museruola;
- i cani di piccola taglia: è considerato tale l'animale che possa tenersi comodamente in braccio, previo pagamento del biglietto. Tutti i cani di cui sopra ammessi a salire in treno devono essere con museruola e guinzaglio, tenuti in modo da non arrecare disturbo o ingombro per gli altri passeggeri e che nessuna viaggiatore faccia obiezione (L.692/1975). Non sono ammessi più di due cani per treno.
- uccelli, gatti, pesci o pulcini sono ammessi al trasporto all'interno di ceste, gabbie, contenitori a condizione che questi non superino le dimensioni 40x30x30.
- le ceste, le gabbie o i contenitori non presentino spigoli vivi o taglienti, non siano sudici e maleodoranti e siano prive di becchime e abbeveratoi colmi.

Durante il trasporto, che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo 2 ceste o gabbie o contenitori. I passeggeri che recano con sé animali sono tenuti al risarcimento dei danni causati all'Azienda o ad altri passeggeri (art. 2052 c.c.).

4.8. Servizio informazione

E' attivo un call center al numero verde: 800922984 (da rete fissa) 199168182 (da cellulare); nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

Ad ogni variazione di orari o tariffe vengono stampate e diffuse le relative informazioni presso tutti i punti vendita dei titoli di viaggio, sono affissi avvisi, per estratto, sui treni e copia

integrale viene pubblicata sul sito internet aziendale www.trasportoferroviariotoscano.it. Gli orari di transito, unitamente al grafo della rete aziendale, l'estratto delle tariffe e le indicazioni di tipo commerciale sulla reperibilità dei titoli di viaggio sono esposti all'interno delle fermate o delle stazioni.

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

Analoga procedura è seguita per altre informazioni di carattere generale.

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

4.9. 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 in allegato.

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; 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.

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 riservezioni	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. 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) compresa tra € 40.00 ed € 240.00 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 5 giorni successivi (pari ad € 40,00 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 € 80,00 più eventuale costo del biglietto per la tratta utilizzata) da effettuarsi fra il 6° 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 dalla 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 per l'importo massimo previsto dalla legge.

Il destinatario dell'ingiunzione sarà il contravventore stesso o, qualora si tratti di minore, altra figura equipollente che è tenuta alla sua sorveglianza (artt. 2 e 6 L. 689/81).

È facoltà dell'interessato, ai sensi dell'art. 18 della L. 689/81 e della L.R. 81/2000, far pervenire alla Direzione di T.F.T. entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione, scritti difensivi, redatti in carta semplice, e/o richiesta di essere ascoltato.

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

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

In applicazione della Legge 241/90, in materia di procedimento amministrativo e diritto di

accesso ai documenti, in ogni ordinanza sarà indicato il responsabile del procedimento.

I clienti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro i cinque giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente vidimato in data anteriore a quella dell'accertamento, non sono soggetti a sanzione pecuniaria, salvo il pagamento delle spese amministrative pari ad euro 5,00.

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 5 giorni successivi all'emissione della sanzione l'importo sarà pari a € 10.00; fra il 6° 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.

5.3. 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;
- Al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa/treno venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda, secondo quanto disposto alla lettera A5 della delibera del C.R. n. 34/99.

5.4. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui treni o nei locali di T.F.T. Spa sono conservati per 30 giorni. Scaduto questo termine, gli oggetti vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune ove è stato effettuato il ritrovamento o nel comune di Arezzo in cui è la sede legale di TFT. Gli utenti possono rivolgersi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, in orario di ufficio, alla sede di T.F.T. Spa (vedi tabella 1 in allegato).

6. Relazioni con la clientela

6.1. Trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali, a qualunque titolo, in possesso dell'azienda saranno trattati nel rispetto della privacy come disposto dalle normative vigenti, L.196/2003, quando necessario saranno richiesti gli opportuni consensi per il trattamento dei dati.

6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Le funzioni assolte tramite tale ufficio sono le seguenti:

- Acquisire e registrare reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- Fornire informazioni e istruzioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami e delle varie domande;
- Fornire o far fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, direttamente presso l'ufficio, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Fornire o far fornire risposta via e-mail, entro trenta giorni, a chi abbia formulato, tramite e-mail richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Fornire o far fornire risposta scritta, entro trenta giorni, a chi abbia formulato, in forma scritta, presso l'ufficio, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Acquisire le richieste degli utenti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;
- Trasmettere all'Azienda segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

Nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto di T.F.T.

6.3. Procedure dei reclami

6.3.1. Modalità di inoltro del reclamo

I reclami possono essere inoltrati all'Azienda:

- telefonicamente chiamando il numero riportato in tabella 1
- attraverso la posta ordinaria all'indirizzo T.F.T. Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo
- via fax inoltrandolo allo 0575 28414
- via posta elettronica all'indirizzo: reclami.arezzo@tiemmespa.it
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo internet: www.trasportoferroviariotoscano.it
- scrivendo in formato libero inoltrandolo agli indirizzi sopra indicati.

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

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

6.3.2. Termini per la risposta

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

- Una risposta scritta interlocutoria al momento del ricevimento, qualora non sia in grado di fornire quella definitiva, in cui è specificato il nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per l'espletamento dello stesso ed i mezzi di tutela a disposizione dell'utente in caso di risposta sfavorevole;
- Entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, sarà data la risposta definitiva, 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.

6.3.3. Rimborsi

T.F.T. Spa intende attuare con la massima efficacia quanto previsto con questa carta del servizio. In quest'ottica, recependo le disposizioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, sono previste delle forme di rimborso ai Clienti nei casi in cui è possibile dimostrare una non conformità del servizio rispetto agli standard pubblicati.

In particolare, vengono considerati i seguenti casi:

- corse treno effettuate con un ritardo, registrato al capolinea, superiore ai trenta minuti e dovuto a cause imputabili a T.F.T. Spa,
- corse interrotte prima di arrivare al capolinea per motivi imputabili a T.F.T. Spa. Sono da ritenersi non imputabili a T.F.T. Spa eventi riconducibili a: scioperi, manifestazioni, sommosse, calamità naturali, eventi bellici, danni o incidenti provocati da terzi ecc. ecc, e comunque tutte quelle circostanze in cui non vi sia dolo evidente da parte dell'azienda definibili in generale come cause di forza maggiore.

In entrambi i casi viene riconosciuto al Cliente un rimborso costituito da un bonus equivalente:

- ad un titolo di viaggio di corsa semplice corrispondente al percorso oggetto del disservizio.

Le richieste di rimborso devono pervenire, entro i due giorni feriali successivi all'evento, a T.F.T. Spa compilate su apposito modulo reso disponibile presso le biglietterie aziendali e le rivendite principali, o in carta libera. Copia del modello, unitamente alle istruzioni di compilazione, è presente su 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 dovranno pervenire complete del titolo di viaggio utilizzato o di fotocopia dell'abbonamento e dovranno identificare la corsa treno oggetto del ritardo (data, e numero di corsa treno) oltre ai dati anagrafici del Cliente (nome, cognome, indirizzo, telefono).

Nel caso di abbonamenti, la richiesta conterrà indicazione del numero di tessera del Cliente, del tipo di abbonamento e del suo numero identificativo.

Le richieste verranno evase, previa verifica di completezza e di rispondenza con i dati registrati nei documenti aziendali di T.F.T. Spa, con l'inoltro, tramite posta ordinaria o con consegna brevi mano direttamente presso la sede di T.F.T. Spa di un bonus, utilizzabile entro sei mesi per l'acquisto:

- di un abbonamento per una relazione T.F.T. Spa, nel caso di Clienti abbonati;
- di titoli di viaggio T.F.T. corrispondenti al rimborso, negli altri casi.

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

Le dichiarazioni rese in fase di autocertificazione dal cliente saranno trasmesse alle competenti autorità per la verifica di veridicità delle stesse.

L'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000, n° 445, recita testualmente:

art. 76 - Norme penali.

1. chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso nei casi previsti dal presente testo unico è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.
2. l'esibizione di un atto contenente dati non più rispondenti a verità equivale ad uso di atto falso.

3. le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli articoli 46 (certificazione) e 47 (notorietà) e le dichiarazioni rese per conto delle persone indicate nell'articolo 4 comma 2, (impedimento temporaneo) sono considerate come fatte a pubblico ufficiale.
4. se i reati indicati nei commi 1, 2 e 3 sono commessi per ottenere la nomina ad un pubblico ufficio o l'autorizzazione all'esercizio di una professione o arte il giudice, nei casi più gravi, può applicare l'interdizione temporanea dai pubblici uffici o dalla professione e arte.

6.4. Procedure Conciliative e Giudiziarie

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza:

- alla Camera Arbitraria di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato territorialmente competente. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori; non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e T.F.T.

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente.

6.5. Numero Verde della Regione Toscana

Il numero Verde, messo a disposizione dalla Regione Toscana per la gestione dei reclami, è:

800 570530

Tale servizio è attivo dalle ore **08,00** alle ore **19,00**
dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi.

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

7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2012

7.1.1. Impegno di T.F.T. Spa

L'impegno di T.F.T. Spa è quello di erogare un servizio che risponda a degli standard generali e specifici di qualità e di quantità.

A questo scopo, coerentemente con le prescrizioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 che introduce la "Carta della mobilità", e con le prescrizioni della Regione Toscana, L.R. n. 42 del 31 luglio 1998 e Delibera C.R. n. 246 del 19.12.2002, si sono individuati gli indicatori di qualità sui quali valutare i livelli prestazionali del servizio erogato.

Per ciascun indicatore di qualità è stato, quindi, definito uno standard di cui T.F.T. Spa assicura il rispetto e la corrispondenza alle aspettative dell'utenza ed alle proprie potenzialità.

Tali standard costituiscono, comunque, un obiettivo dinamico, in quanto sono periodicamente aggiornati per essere adeguati alle esigenze del servizio.

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, T.F.T. Spa individua, per l'anno 2012, 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 specifica tabella 2 in allegato il prospetto degli standard adottati per ciascuno degli indicatori introdotti.

7.1.2.1. Sicurezza del viaggio

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

7.1.2.2. Sicurezza personale e patrimoniale

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

7.1.2.3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

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

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

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

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

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

7.1.2.4. Pulizia e condizioni igieniche

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

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

La pulizia ordinaria comprende aspirazione rifiuti, spolveratura degli interni.

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

7.1.2.5. Confortevolezza del viaggio

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

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

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

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

7.1.2.6. Informazioni alla clientela

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

- pubblicizzazione degli orari di servizio tramite:
 - a) diffusione fra la clientela di stampati distinti per linea;
 - b) affissione presso le stazioni e i punti di fermata;
 - c) diffusione presso i punti vendita biglietti e gli Uffici Pubblici localizzati nei paesi interessati dal servizio;

- d) inserimento nell'orario generale Trenitalia;
- pubblicizzazione sul sito aziendale www.trasportoferroviariotoscano.it alla voce "servizi" e presso i punti vendita;
- pubblicizzazione degli aggiornamenti tariffari sul sito aziendale www.trasportoferroviariotoscano.it alla voce "servizi" e presso i punti vendita e/o con affissione in treno;
- pubblicizzazione di eventuali variazioni rispetto al servizio programmato (scioperi, lavori in linea, cause di forza maggiore) sul sito aziendale www.trasportoferroviariotoscano.it alla voce "news" tramite i mass media locali e/o affissioni in treno.
- sportello per le informazioni:
 - a) presso la sede di Arezzo dalle ore 8:00 alle ore 13:00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
 - b) presso il TICKET POINT;
 - c) presso le stazioni di Subbiano, Rassina, Bibbiena, Poppi e Stia (tratta Arezzo - Stia) Pesciola e Monte S. Savino (tratta Arezzo - Sinalunga) secondo orari programmati in modo da coprire le fasce orarie di punta del servizio e resi pubblici, impianto per impianto, nonché riassunti nell'Orario Generale di Servizio emesso da T.F.T. S.p.a.
- disponibilità telefonica:
 - a) al numero 0575.352496 dal martedì al sabato dalle 6:10 alle 20:00. Domenica dalle 8:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 19:00. Chiuso nelle festività;
 - b) numero verde 800922984 (da rete fissa) 199168182 (da cellulare) dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 e nei giorni di sabato dalle 8:00 alle 16:00;
 - c) al numero 0575-39881 (sede di Arezzo) dalle ore 8:00 alle ore 13:00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
 - d) presso le stazioni di Subbiano, Bibbiena (tratta Arezzo - Stia), Monte S.Savino (tratta Arezzo - Sinalunga) negli orari di apertura dei relativi sportelli ed ai seguenti numeri:
 - Subbiano:* 0575 - 489131;
 - Bibbiena:* 0575 - 593471;
 - Monte S. Savino:* 0575 - 810466.

7.1.2.7. Aspetti relazionali e comportamentali

Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio numero di matricola, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Progressivamente il personale sarà dotato di tessera di riconoscimento personale contenente la foto ed il numero di matricola. Viene garantito che qualsiasi segnalazione, che sia positiva o negativa, raggiunga il diretto interessato.

In caso di controversia tra un cliente e un dipendente aziendale, inerente allo svolgimento del servizio si procede, su richiesta del cliente, ad un confronto con il cliente interessato.

7.1.2.8. Livello servizio di sportello

T.F.T. Spa assicura la distribuzione dei titoli di viaggio attraverso le biglietterie ubicate presso le stazioni e le fermate ed una rete di rivendite esterne gravitanti lungo le due linee ferroviarie. Cura, inoltre, direttamente un servizio di sportello TICKET POINT ubicato in via Piero della Francesca 1 ad Arezzo.

T.F.T. Spa assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti dei Clienti entro un tempo massimo di 30 giorni; il tempo viene rilevato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale.

Qualora la complessità della richiesta contenuta nel reclamo non consenta il rispetto delle tempistiche indicate, T.F.T. Spa informa tempestivamente il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste ed i reclami scritti vanno indirizzate a:

T.F.T. Spa via Guido Monaco, 37 - 52100 Arezzo - tel. 0575 39881 - fax 0575 28414

email: reclami.arezzo@tiemmespa.it

Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve.

Osservazioni, suggerimenti, problemi relativi al servizio di trasporto possono essere esposti al numero telefonico 0575 39881, e-mail reclami.arezzo@tiemmespa.it.

7.1.2.9. Grado di integrazione modale.

T.F.T. Spa cura l'integrazione modale in particolare con:

- il servizio regionale e nazionale Trenitalia;
- il servizio automobilistico svolto da Etruria Mobilità e Siena Mobilità.

Indicazione delle principali integrazioni modali è riportata sugli orari di servizio.

7.1.2.10. Attenzione all'ambiente

T.F.T. Spa attua il proprio servizio viaggiatori esclusivamente con elettromotrici, limitando la trazione diesel alla movimentazione di alcuni carri merci all'interno degli impianti di stazione.

7.2. Indagini di customer satisfaction

L'indagine 2012 segnala un elevato livello di soddisfazione per i servizi di mobilità offerti dall'azienda. Le valutazioni che gli intervistati esprimono caratterizzano quindi il servizio di TFT come efficace e stimato nei vari ambiti operativi. Infatti, l'indicatore complessivo di valutazione - rilevato attraverso la domanda "Nel complesso Lei quanto si ritiene soddisfatto del servizio di trasporto" - evidenzia come si dichiarino soddisfatti il 45,7% degli intervistati, cui si aggiunge un ulteriore 43,7% che si dichiara "abbastanza soddisfatto". Nel complesso, quindi, risultano soddisfatti (molto e abbastanza) del servizio di trasporto grossetano l'89,4% dei clienti intervistati. Si tratta di un risultato di rilievo che segnala un vasto apprezzamento per il servizio di TFT.

Il livello di soddisfazione generale per il servizio di trasporto appare solo lievemente associato con la frequenza di utilizzo: i relativamente pochi utenti insoddisfatti si concentrano tra gli utilizzatori abituali mentre il livello medio e alto di soddisfazione è diffuso in modo simile tra abituali e non. Così come rilevato nella precedente indagine, il livello generale di gradimento presenta solo qualche moderata variazione secondo le caratteristiche socio-demografiche degli utenti. Gli uomini esprimono un livello di soddisfazione ("completamente soddisfatti"), pari al 47,4%, un po' inferiore a quello espresso dalle donne (44,1%), mentre il livello di soddisfazione cresce mediamente all'aumentare dell'età. Gli studenti appaiono più soddisfatti (53,5%) rispetto ai lavoratori dipendenti (29,6%) e ai lavoratori autonomi (36,7%), categorie tra le più presenti a bordo dei treni, mentre casalinghe e pensionati esprimono i livelli di apprezzamento medi, rispettivamente il 47,1% e il 50%.

Cambia moderatamente rispetto al 2011 il quadro che gli utenti di TFT hanno in relazione agli elementi che descrivono un servizio di trasporto di qualità. Le risposte sugli aspetti considerati più importanti nel 2012 sono un po' variate rispetto al 2011: diminuisce dal 78% al 66,2% l'indicazione dell'importanza di Regolarità/puntualità, dal 61% al 58,7% l'indicazione della

Sicurezza. Rispetto alla Sicurezza, il livello di soddisfazione appare alto - con un quota pari al 76% - mentre su Regolarità/Puntualità il livello di soddisfazione si ferma al 47%, in crescita tuttavia di 7 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Il terzo fattore indicato dagli intervistati come importante per un servizio di trasporto - la pulizia - sale nella graduatoria dell'importanza attribuita dal 34% al 55,2%, segno che è molto sentita come problematica, e infatti il gradimento scende dal 52% al 44%. Livelli alti di apprezzamento sono espressi per alcuni aspetti segnalati come importanti da quote minori di utenti: il servizio commerciale (sono soddisfatti il 79% dei clienti), gli aspetti relazionali e di comunicazione (il 72% dei clienti), le informazioni alla clientela (il 71%), il comfort nel viaggio (il 55%).

Anno 2012	Importanza (%)	Soddisfazione (%)
Sicurezza	59	76
Servizio Commerciale	0	79
Informazioni alla clientela	1	71
Attenzione all'ambiente	2	41
Comfort	13	55
Regolarità e puntualità	66	47
Pulizia	55	44

Un'analisi di maggiore dettaglio proviene dall'esame delle valutazioni relative ai principali indicatori di qualità considerati nella carta dei servizi. L'Indice sintetico di qualità - che ha un campo di variazione compreso tra 0 (completa insoddisfazione) e 100 (completa soddisfazione) - presenta un valore pari a 56, in lieve discesa rispetto al 2011.

L'immagine complessiva che gli utenti hanno del sistema di TFT può essere infine sintetizzata esaminando congiuntamente i fattori delineati dall'utenza quali prioritari e importanti per la qualità dell'azienda, e i livelli di soddisfazione espressi. L'analisi congiunta di queste due dimensioni consente quindi di riflettere sulle strategie più idonee per il futuro dell'azienda.

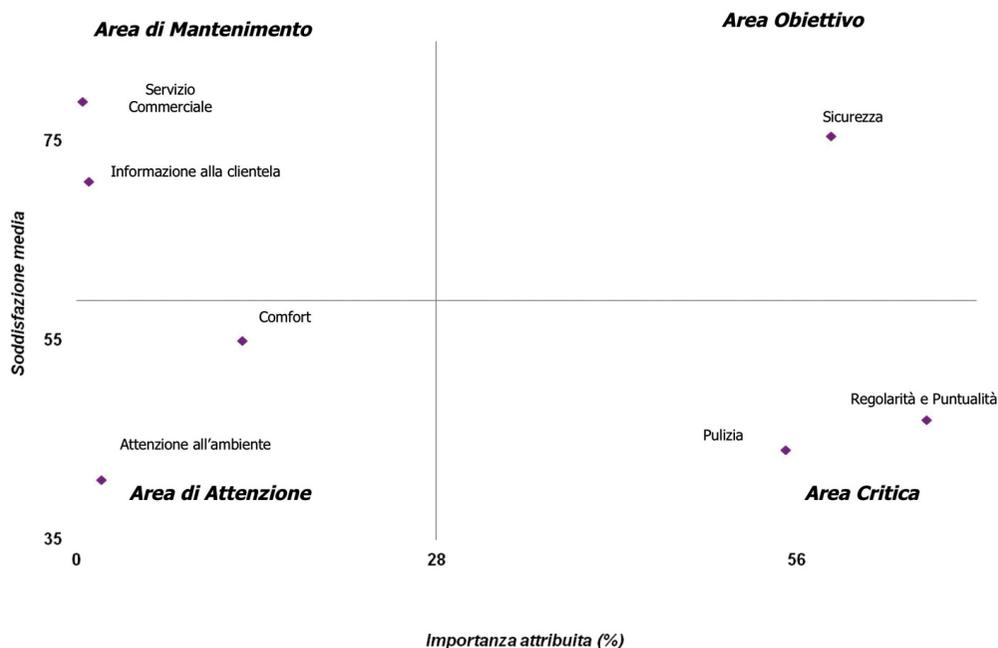
Attenzione all'ambiente	41
Sicurezza	76
Aspetti relazionali e di comunicazione	72
Informazione alla clientela	71
Livello del servizio commerciale e del front office	79
Integrazione modale	44
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	55
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	44
Servizi per disabili	52
Regolarità del servizio	47
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	39

Il grafico seguente riporta quindi 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 e della soddisfazione delineano quattro quadranti. Il primo quadrante - definito **Area Obiettivo** - è caratterizzato da un'alta importanza attribuita alla Sicurezza del servizio unitamente ad un alto livello di soddisfazione. Questa si configura come un elemento strategico da presidiare per il mantenimento degli attuali standard di qualità. In un secondo quadrante, che possiamo interpretare come **Area Critica**, compaiono viceversa la Regolarità e puntualità del servizio e la Pulizia, aspetti cui l'utenza assegna

grande importanza e per i quali il livello di soddisfazione appare al di sotto del valore medio. In questo ambito vi è quindi margine di ulteriore miglioramento possibile. L'area di **Attenzione** individua fattori, l'Attenzione all'ambiente e il Comfort di viaggio, nei confronti dei quali sia la soddisfazione che l'importanza attribuita si collocano al di sotto dei livelli medi, suggerendo quindi l'opportunità di una strategia di valorizzazione. Infine, l'**Area di mantenimento** individua aspetti - il Servizio commerciale e l'Informazione alla clientela - per i quali gli alti livelli di soddisfazione espressi contribuiscono a farli considerare come acquisiti, e quindi in una qualche misura "scontati" in termini di importanza espressa. Tuttavia, in quanto fattori competitivi e risorsa preziosa, la soglia di attenzione occorre rimanga alta. In conclusione, il livello di qualità del servizio offerto da TFT - rilevato attraverso i giudizi degli utenti nel 2012 - appare elevato, descrivendo assetti organizzativi e professionali di rilievo e particolarmente apprezzati dall'utenza. In questo contesto, sono anche emerse alcune criticità, in particolare la Regolarità/puntualità dei servizi e la Pulizia, che costituiscono elementi cui prestare sistematica attenzione per migliorare presso l'utenza una immagine già complessivamente favorevole.

Mappa della qualità (quadranti definiti dai valori medi di importanza e soddisfazione).

ANNO 2012



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. Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

T.F.T. S.p.a. ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001-2008, la certificazione SA 8000-2008 e la certificazione OHSAS 18001-2007. Pertanto, è prevista l'attuazione di procedure di gestione e controllo inclusi quindi anche gli standard di servizio previsti dal Contratto di Servizio stipulato con la Regione Toscana.

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.

Eventuale richiesta di risarcimento deve essere inviata a:

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO
via Guido Monaco 37
52100 Arezzo

allegando per i danni a cose il preventivo del danno subito e per i danni con lesioni alla persona il primo certificato medico. Nella richiesta di risarcimento occorre indicare data, ora e località del sinistro, numero del treno, descrizione della dinamica dell'evento. Relativamente ai danni al passeggero trasportato questo dovrà produrre il titolo di viaggio comprovante la presenza a bordo sua e di eventuali testimoni; si raccomanda di segnalare il fatto al personale viaggiante.

In caso di necessità eventuali richieste potranno essere inoltrate all'Ufficio sinistri della Società ubicato in Via Guido Monaco, 37 C/O TM e lo stesso provvederà a fornire le necessarie informazioni. Nella tabella 1 sono indicati i principali punti di contatto, incluso quello dell'Ufficio sinistri.

7.6. Osservatorio aziendale della qualità

L'osservatorio aziendale della qualità assolve le seguenti funzioni:

- Monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella 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 2 (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 alle schede 1 e 2, ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione degli standard e degli standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- Trasmissione dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'osservatorio regionale per la mobilità ed i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

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

INFORMAZIONI	Ubicazione	Numero-sito-email	Orario
Call Center Ufficio informazioni	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	800.922.984 n. verde da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00, il sabato dalle 08:00 alle 16:00 Chiuso i festivi e le festività
Ufficio reclami	C/O TIEMME Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo	800.922.984 n. verde da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	Dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 12.00 Il martedì e il giovedì dalle 15 alle 16 Chiuso i festivi e le festività
Ufficio sinistri	C/O TIEMME Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo	0575.39881	Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 16:00 Il martedì-giovedì dalle 15:00 alle 16:00 Chiuso i festivi e le festività
Trasporto merci a carro	C/O TFT Via Concino Concini 2 52100 Arezzo	0575.292989	Dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 13:00 Chiuso i festivi e le festività
Sito di Trasporto Ferroviario Toscano	www.trasportoferroviariotoscano.it		
Fax	0575/292981		
BIGLIETTERIE			
TICKET POINT	TICKET POINT Via Piero della Francesca 1 52100 AREZZO	0575.352496	Dal lunedì al sabato dalle 06:10 alle 20:00 Domenica e festivi dalle 08:00 alle 12:30 Dalle 14:30 alle 19:00 Chiuso nelle festività

Tabella 2 - Livello della qualità del servizio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2012	Standard obiettivo 2013	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo treno	- n° denunce sui treni/ numero viaggiatori	5/1302963	< 2/n° viagg. trasp.	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	3/1302963	< 3/n° viagg. trasp.	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	76%	80%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % treni non effettuati in tutto o in parte	17/21304 *escluso scioperi e cause di forza maggiore	<1%	Base dati aziendali
		2. Puntualità	- % treni con ritardo 1-5 minuti	89,90%	>=90%
	- % treni con ritardo 6-10 minuti	7,4%	<=9%	Base dati aziendali	
	- % treni con ritardo 11-15 minuti	1,6%	<=2%	Base dati aziendali	
	- % treni con ritardo 6-15 minuti	9,0%	<=8%	Base dati aziendali	
	- % treni con ritardo > 15 minuti	1,1%	<=2%	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	47%	>50%	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	93/7369	100/7369	Base dati aziendali
		- n° sanzioni applicate per inadempienza	0	0	Base dati aziendali
		n° reclami per pulizia/totale viaggiatori	4/1302963	2/1350000	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Pulizia	44%	>60%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2012	Standard obiettivo 2013	modalità e periodicità della rilevazione
4) Comfort a bordo	1. Veicoli climatizzati	- n° veicoli climatizzati/ n° totale veicoli	18/37	> 18/37	Base dati aziendali
	2. Veicoli con sedili rinnovati	- n. veicoli rinnovati/ n° totale veicoli	8/37	> 8/37	Base dati aziendali
	3. Veicoli ad accesso facilitato (pianale ribassato)	- n° veicoli accesso facilitato/n° totale veicoli	15/37	> 15/37	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	55%	>= 60%	Sondaggio
5) Confort sul percorso	- alla stazione				
	1. Presenza sale attesa	- n° stazioni RFT con sale attesa /n° totale stazioni	12/12	12/12	Base dati aziendali
	2. Presenza servizi igienici	- n° stazioni RFT con servizi igienici/ numero totale stazioni	12/12	12/12	Base dati aziendali
	3. Presenza biglietteria	- n° stazioni con biglietteria/n° totale stazioni	6/12	6/12	Base dati Aziendali
	- alla fermata (impianto non presenziato):	n° fermate con sale di attesa/n° totale fermate	4/11	4/11	Base dati Aziendali
	-Presenza pensilina o sale di attesa	-n° fermate con presenza pensilina/ numero totale fermate	5/11	5/11	Base dati Aziendali
	2. Presenza emettitrice	-n° fermate con presenza emettitrice/ numero totale fermate	3/11	> 3/11	Base dati Aziendali
	3. Presenza biglietteria	-n° fermate con biglietteria/numero totale fermate	0/11	0/11	Base dati Aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Confort sul percorso	55%	60%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2012	Standard obiettivo 2013	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	36/56	> 36/56	Base dati aziendali
	2. Treni attrezzati con servizi minibar	- n° treni con minibar/ numero totale treni	0/56	0/56	Base dati aziendali
	3. Biglietterie con servizi diversificati	- n° biglietterie con servizi diversificati/n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Servizi aggiuntivi	39%	40%	Sondaggio
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° treni al giorno medio feriale con carrozze attrezzate/n° totale treni al giorno medio	34/56	> 34/56	Base dati aziendali
	1.a Stazioni attrezzate	- n° stazioni RFT+RFI attrezzate/n° totale stazioni	3/14	3/14	Base dati aziendali
	2. Servizi igienici attrezzati in stazione	- n° servizi igienici attrezzati in stazione/n° totale servizi igienici in stazione	7/12	7/12	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Servizi per disabili	52%	>=60%	Sondaggio
8) Informazioni alla clientela	1.stazioni e fermate con cartelli arrivi partenze	- n° stazioni con cartelli arrivi e partenze/n° totale stazioni e fermate	23/23	23/33	Base dati aziendali
	2.Carrozze con impianto diffusione sonora	- n° carrozze con diffusione sonora/n° totale carrozze	12/42	> 12/42	Base dati aziendali
	3. Treni con addetti dotati di cellulare	- n° treni con addetti dotati di cellulare/n° totale treni	100%	100%	Base dati aziendali
	4. Diffusione carta servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	2000	2000	Base dati aziendali
		% di soddisfazione clientela su fattore informazioni alla clientela	71%	75%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2012	Standard obiettivo 2013	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali di	1. Comportamento del personale	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	4/112	0%	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Aspetti relazionali	72%	78%	Sondaggio
10) Livello di servizio commerciale e nel front-office	1. Punti vendita	- n° punti di vendita	41	> 41	Base dati aziendali
	2. Trattamento reclami	- n° reclami /n° totale viaggiatori	112/1302963	< 8/100000	Base dati aziendali
		- n° reclami evasi /n° totale reclami	112/112	100/100	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg	30 gg	Base dati aziendali
	3.Archi orari di apertura biglietterie	- n° biglietterie aperte 24h/n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aperte 14h/n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aperte 7h/n° totale biglietterie	4/6	4/6	Base dati aziendali
	3.Nastri orari di apertura biglietterie	- n° biglietterie aperte 24h/n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aperte 14h/n° totale biglietterie	0/6	0/6	Base dati aziendali
		- n° biglietterie aperte 7h/n° totale biglietterie	4/6	4/6	Base dati aziendali
	4. Vendita telematica abbonamenti	tempo massimo di consegna abbonamento a domicilio	casistica non presente	casistica non presente	Base dati aziendali
		% di soddisfazione del fattore livello di servizio commerciale	79%	> = 80	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2012	Standard obiettivo 2013	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	46/56	> 46/56	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore intermodalità	65%	70%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente	1. Treni-km effettuati con trazione elettrica	- treni km effettuati con trazione elettrica/totali treni-Km effettuati	650413/778597	>90%	Base dati Aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Ambiente	41%	> 50%	Sondaggio

Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction

		Non abbonato	Abbonato	Totale
Sesso	Uomo	54,5%	55,4%	55,3%
	Donna	45,5%	44,6%	44,7%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Età	15-24 anni	18,2%	80,4%	73,8%
	25-34 anni	0,0%	8,7%	7,8%
	35-44 anni	72,7%	6,5%	13,6%
	45-54 anni	9,1%	3,3%	3,9%
	55-64 anni	0,0%	1,1%	1,0%
	Oltre i 64 anni	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Professione	Lavoratore dipendente	27,3%	8,7%	10,7%
	Lavoratore autonomo	45,5%	8,7%	12,6%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	9,1%	2,2%	2,9%
	Casalinga/o	0,0%	0,0%	0,0%
	Pensionato/a	0,0%	0,0%	0,0%
	Studente	18,2%	80,4%	73,8%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%

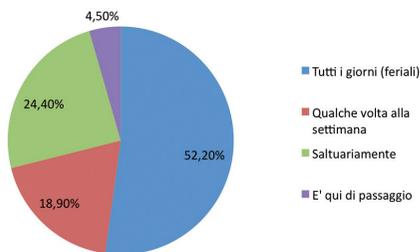
Motivazioni scelta del servizio:

	Variabile a risposta multipla
<i>Velocità dei trasferimenti</i>	24,4%
<i>Convenienza economica</i>	42,8%
<i>Poter leggere/socializzare</i>	1,5%
<i>Non aver problemi di parcheggio</i>	17,9%
<i>Difficoltà a usare altro mezzo</i>	50,7%
<i>Altro</i>	4,5%

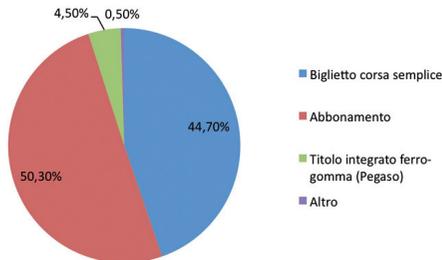
Motivazioni utilizzo del servizio:

	Variabile a risposta multipla
<i>Recarsi lavoro/studio</i>	64,2%
<i>Turismo</i>	1,0%
<i>Effettuare acquisti</i>	13,9%
<i>Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani</i>	10,9%
<i>Tempo libero</i>	25,9%
<i>Altro</i>	15,9%

Frequenza utilizzo:



Tipologia titolo di viaggio:



Importanza fattori:

Sicurezza	58,7%
Regolarità e puntualità	66,2%
Pulizia	55,2%
Comfort	12,9%
Informazione alla clientela	1%
Servizio commerciale (reperibilità titoli di viaggio)	0,5%
Attenzione all'ambiente	2%

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2012	Soddisfazione
Sicurezza	76
Regolarità del servizio	47
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	44
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	55
Servizi per disabili	52
Informazione alla clientela	71
Aspetti relazionali e di comunicazione	72
Livello di servizio commerciale e del front office	79
Integrazione modale	44
Attenzione all'ambiente	41
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	39

Giudizi complessivi:

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

Il 90% dell'intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio di trasporto. Il 44% si dichiara abbastanza soddisfatto.

	Non abbonato	Abbonato	Totale
<i>Per niente soddisfatto</i>	0,0%	1,0%	0,5%
<i>Poco soddisfatto</i>	7,1%	12,4%	9,7%
<i>Abbastanza soddisfatto</i>	49,0%	39,2%	44,1%
<i>Soddisfatto</i>	38,8%	41,2%	40,0%
<i>Molto soddisfatto</i>	5,1%	6,2%	5,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 4 - Sistema tariffario

Tariffe regionali Pegaso

BIGLIETTO GIORNALIERO

Km	BIGLIETTO GIORN.	BIGLIETTO GIORN. + 1 URBANO	BIGLIETTO GIORN. + 2 URBANI
00,0-10	€ 4,00	€ 5,30	€ 6,70
10,1-20	€ 6,00	€ 7,40	€ 8,60
20,1-30	€ 7,60	€ 8,80	€ 10,30
30,1-40	€ 9,20	€ 10,70	€ 12,10
40,1-50	€ 11,20	€ 12,40	€ 13,80
50,1-60	€ 12,40	€ 13,80	€ 15,00
60,1-70	€ 13,80	€ 15,20	€ 16,50
70,1-80	€ 15,00	€ 16,30	€ 17,60
80,1-90	€ 16,60	€ 17,90	€ 19,30
90,1-100	€ 18,00	€ 19,30	€ 20,80
100,1-110	€ 20,00	€ 21,50	€ 22,80
110,1-120	€ 21,60	€ 22,90	€ 24,20
120,1-130	€ 23,20	€ 24,50	€ 25,80
130,1-140	€ 24,20	€ 25,50	€ 26,90
140,1-150	€ 25,40	€ 26,70	€ 28,10
150,1-160	€ 27,00	€ 28,30	€ 29,70
160,1-170	€ 28,20	€ 29,60	€ 30,90
170,1-180	€ 29,40	€ 30,70	€ 32,00
180,1-190	€ 31,00	€ 32,30	€ 33,60
190,1-200	€ 32,00	€ 33,30	€ 34,60

ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 43,00	€ 62,40	€ 56,60	€ 50,50
10,1-20	€ 53,50	€ 72,80	€ 66,50	€ 59,80
20,1-30	€ 64,50	€ 79,60	€ 73,50	€ 60,60
30,1-40	€ 76,00	€ 87,30	€ 81,50	€ 78,20
40,1-50	€ 84,50	€ 96,20	€ 90,50	€ 87,30
50,1-60	€ 91,00	€ 102,50	€ 96,70	€ 93,40
60,1-70	€ 100,00	€ 109,00	€ 103,40	€ 102,30
70,1-80	€ 107,00	€ 117,80	€ 112,10	€ 109,20
80,1-90	€ 112,00	€ 121,80	€ 116,20	€ 115,10
90,1-100	€ 120,00	€ 130,60	€ 125,00	€ 122,80
100,1-110	€ 123,00	€ 134,40	€ 128,60	€ 125,20
110,1-120	€ 127,50	€ 138,80	€ 134,20	€ 129,70
120,1-130	€ 133,50	€ 144,90	€ 139,20	€ 135,90
130,1-140	€ 139,50	€ 149,10	€ 144,00	€ 141,80
140,1-150	€ 142,00	€ 152,70	€ 147,60	€ 144,10
150,1-160	€ 144,00	€ 155,20	€ 149,60	€ 146,20
160,1-170	€ 145,00	€ 156,40	€ 150,80	€ 147,40
170,1-180	€ 147,00	€ 158,20	€ 152,60	€ 149,30
180,1-190	€ 148,50	€ 159,80	€ 154,00	€ 150,70
190,1-200	€ 150,50	€ 161,90	€ 157,20	€ 152,80

ABBONAMENTO MENSILE ISEE

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 37,30	€ 56,70	€ 50,90	€ 44,80
10,1-20	€ 45,90	€ 65,20	€ 58,90	€ 52,20
20,1-30	€ 55,60	€ 70,70	€ 64,60	€ 57,70
30,1-40	€ 65,20	€ 76,50	€ 70,70	€ 67,40
40,1-50	€ 72,00	€ 83,70	€ 78,00	€ 74,80
50,1-60	€ 78,00	€ 89,50	€ 83,70	€ 80,40
60,1-70	€ 86,10	€ 95,10	€ 89,50	€ 88,40
70,1-80	€ 91,10	€ 102,60	€ 96,90	€ 94,00
80,1-90	€ 96,10	€ 105,90	€ 100,30	€ 99,20
90,1-100	€ 102,60	€ 113,20	€ 107,60	€ 105,40
100,1-110	€ 105,40	€ 116,80	€ 111,00	€ 107,60
110,1-120	€ 108,80	€ 120,10	€ 115,50	€ 111,00
120,1-130	€ 114,40	€ 125,80	€ 120,10	€ 116,80
130,1-140	€ 120,10	€ 129,70	€ 124,60	€ 122,40
140,1-150	€ 121,30	€ 132,00	€ 126,90	€ 123,40
150,1-160	€ 122,40	€ 133,60	€ 128,00	€ 124,60
160,1-170	€ 123,40	€ 134,80	€ 129,20	€ 125,80
170,1-180	€ 124,60	€ 135,80	€ 130,20	€ 126,90
180,1-190	€ 125,80	€ 137,10	€ 131,30	€ 128,00
190,1-200	€ 126,90	€ 138,30	€ 133,60	€ 129,20

ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 387,00	€ 561,60	€ 509,40	€ 454,50
10,1-20	€ 481,50	€ 655,20	€ 598,50	€ 538,20
20,1-30	€ 580,50	€ 716,40	€ 661,50	€ 599,40
30,1-40	€ 684,00	€ 785,70	€ 733,50	€ 703,80
40,1-50	€ 760,50	€ 865,80	€ 814,50	€ 785,70
50,1-60	€ 819,00	€ 922,50	€ 870,30	€ 840,60
60,1-70	€ 900,00	€ 981,00	€ 930,60	€ 920,70
70,1-80	€ 963,00	€ 1.060,20	€ 1.008,90	€ 982,80
80,1-90	€ 1.008,00	€ 1.096,20	€ 1.045,80	€ 1.035,90
90,1-100	€ 1.080,00	€ 1.175,40	€ 1.125,00	€ 1.105,20
100,1-110	€ 1.107,00	€ 1.209,60	€ 1.157,40	€ 1.126,80
110,1-120	€ 1.147,50	€ 1.249,20	€ 1.207,80	€ 1.167,30
120,1-130	€ 1.201,50	€ 1.304,10	€ 1.252,80	€ 1.223,10
130,1-140	€ 1.255,50	€ 1.341,90	€ 1.296,00	€ 1.276,20
140,1-150	€ 1.278,00	€ 1.374,30	€ 1.328,40	€ 1.296,90
150,1-160	€ 1.296,00	€ 1.396,80	€ 1.346,40	€ 1.315,80
160,1-170	€ 1.305,00	€ 1.407,60	€ 1.357,20	€ 1.326,60
170,1-180	€ 1.323,00	€ 1.423,80	€ 1.373,40	€ 1.343,70
180,1-190	€ 1.336,50	€ 1.438,20	€ 1.386,00	€ 1.356,30
190,1-200	€ 1.354,50	€ 1.457,10	€ 1.414,80	€ 1.375,20

ABBONAMENTO ANNUALE ISEE

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 335,70	€ 510,30	€ 458,10	€ 403,20
10,1-20	€ 413,10	€ 586,80	€ 530,10	€ 469,80
20,1-30	€ 500,40	€ 636,30	€ 581,40	€ 519,30
30,1-40	€ 586,80	€ 688,50	€ 636,30	€ 606,60
40,1-50	€ 648,00	€ 753,30	€ 702,00	€ 673,20
50,1-60	€ 702,00	€ 805,50	€ 753,30	€ 723,60
60,1-70	€ 774,90	€ 855,90	€ 805,50	€ 795,60
70,1-80	€ 826,20	€ 923,40	€ 872,10	€ 846,00
80,1-90	€ 864,90	€ 953,10	€ 902,70	€ 892,80
90,1-100	€ 923,40	€ 1.018,80	€ 968,40	€ 948,60
100,1-110	€ 948,60	€ 1.051,20	€ 999,00	€ 968,40
110,1-120	€ 979,20	€ 1.080,90	€ 1.039,50	€ 999,00
120,1-130	€ 1.029,60	€ 1.132,20	€ 1.080,90	€ 1.051,20
130,1-140	€ 1.080,90	€ 1.167,30	€ 1.121,40	€ 1.101,60
140,1-150	€ 1.091,70	€ 1.188,00	€ 1.142,10	€ 1.110,60
150,1-160	€ 1.101,60	€ 1.202,40	€ 1.152,00	€ 1.121,40
160,1-170	€ 1.110,60	€ 1.213,20	€ 1.162,80	€ 1.132,20
170,1-180	€ 1.121,40	€ 1.222,20	€ 1.171,80	€ 1.142,10
180,1-190	€ 1.132,20	€ 1.233,90	€ 1.181,70	€ 1.152,00
190,1-200	€ 1.142,10	€ 1.244,70	€ 1.202,40	€ 1.162,80

Tariffe viaggiatori valide per il servizio ferroviario - in vigore dal 1° novembre 2012

ORDINARIO

FASCIA	KM	CORSA SEMPLICE	DOPPIA CORSA	ABB. SETT. PERSONALE	ABB. MENSILE PERSONALE	ABB. ANNUALE PERSONALE
CL. 1	1 - 10	1,40	2,80	13,20	35,40	307,20
CL. 2	11 - 20	2,30	4,60	16,80	42,60	392,40
CL. 3	21 - 30	2,90	5,80	21,60	52,20	501,60
CL. 4	31 - 40	3,50	7,00	26,40	61,20	588,00
CL. 5	41 - 50	4,20	8,40	30,00	70,80	673,20
CL. 6	51 - 60	4,70	9,40	32,40	72,00	710,40
CL. 7	61 - 70	5,20	10,40	34,80	78,00	771,60
CL. 8	71 - 80	5,80	11,60	37,20	82,80	820,80
CL. 9	81 - 90	6,20	12,40	39,60	87,60	868,80

TARIFFE ISEE

FASCIA	KM	CORSA SEMPLICE	DOPPIA CORSA	ABB. SETT. PERSONALE	ABB. MENSILE PERSONALE	ABB. ANNUALE PERSONALE
CL. 1	1 - 10	-	-	11,00	29,50	256,00
CL. 2	11 - 20	-	-	14,00	35,50	327,00
CL. 3	21 - 30	-	-	18,00	43,50	418,00
CL. 4	31 - 40	-	-	22,00	51,00	490,00
CL. 5	41 - 50	-	-	25,00	59,00	561,00
CL. 6	51 - 60	-	-	27,00	60,00	592,00
CL. 7	61 - 70	-	-	29,00	65,00	643,00
CL. 8	71 - 80	-	-	31,00	69,00	684,00
CL. 9	81 - 90	-	-	33,00	73,00	724,00

Estensione sistema tariffario Pegaso con collegamenti marittimi Arcipelago Toscano

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

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

Le tariffe degli abbonamenti Pegaso comprensivi dei collegamenti marittimi saranno incrementate, rispetto agli abbonamenti Pegaso terrestri, dei seguenti importi:

	Incremento su abbonamento mensile Pegaso	Incremento su abb. Annuale Pegaso
Piombino - Rio Marina	17,00	136,50
Portoferraio - Piombino diretta	27,40	239,80
Porto S. Stefano - Isola Del Giglio	27,40	239,80
Portoferraio - Cavo - Piombino	33,90	273,00
Livorno - Gorgona - Capraia	48,00	447,10

Tariffe viaggiatori valide per il servizio integrato bus-treno - in vigore dal 1° novembre 2012

ORDINARIO

FASCIA	KM	CORSA SEMPLICE	CARNET 4 CORSE	ABB. SETT. PERSONALE	ABB. MENSILE PERSONALE	ABB. TRIM. PERSONALE	ABB. STUDENTI SET. - GIU.	ABB. ANNUALE VD. PEGASO
CL. 1	1 - 10	1,40	5,00	15,40	38,50	101,20	273,00	
CL. 2	11 - 20	2,30	8,50	20,90	46,20	121,00	341,00	
CL. 3	21 - 30	2,90	10,50	24,20	55,00	139,70	396,00	
CL. 4	31 - 40	3,50	12,60	27,50	63,00	157,30	433,00	
CL. 5	41 - 50	4,20	15,10	31,00	71,00	173,80	471,00	
CL. 6	51 - 60	4,70	17,00	33,00	74,00	182,60	508,00	
CL. 7	61 - 70	5,20	18,70	36,00	79,00	195,80	545,00	
CL. 8	71 - 80	5,80	20,90	38,00	84,00	207,90	582,00	
CL. 9	81 - 90	6,20	22,30	40,00	88,00	217,80	619,00	
CL. 10	91 - 100	6,60	23,80	43,00	92,00	231,00	657,00	

TARIFFE ISEE

FASCIA	KM	CORSA SEMPLICE	CARNET 4 CORSE	ABB. SETT. PERSONALE	ABB. MENSILE PERSONALE	ABB. TRIM. PERSONALE	ABB. STUDENTI SET. - GIU.	ABB. ANNUALE VD. PEGASO
CL. 1	1 - 10	-	-	14,00	35,00	92,00	-	
CL. 2	11 - 20	-	-	19,00	42,00	110,00	-	
CL. 3	21 - 30	-	-	22,00	48,00	127,00	-	
CL. 4	31 - 40	-	-	25,00	55,00	143,00	-	
CL. 5	41 - 50	-	-	28,00	61,00	158,00	-	
CL. 6	51 - 60	-	-	30,00	64,00	166,00	-	
CL. 7	61 - 70	-	-	32,00	68,00	178,00	-	
CL. 8	71 - 80	-	-	34,00	73,00	189,00	-	
CL. 9	81 - 90	-	-	36,00	76,00	198,00	-	
CL. 10	91 - 100	-	-	39,00	80,00	210,00	-	