



DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

T.F.T. S.p.a. effettua n.2 linee ferroviarie:

- Arezzo – Pratovecchio Stia (lunghezza complessiva km. 44,3 – tempi di percorrenza 1h 10 min)
- Arezzo – Sinalunga (lunghezza complessiva km. 39,5 – tempi di percorrenza 40 min)

1) Informazioni e biglietti

- Stazioni presenziate: n. 1 Arezzo Pescaiola; con emettitrice self-service biglietti
- Stazioni impresenziate: n. 11 di cui 3 con biglietteria (Monte San Savino, Rassina, Poppi), 3 con biglietteria fino al 31 dicembre 2015 (Subbiano, Bibbiena, 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.
- Le informazioni a bordo sono reperibile attraverso le apposite bacheche informative e rivolgendosi al Capotreno.
- L'azienda ha stipulato una convenzione con l'Associazione L'Ancora e l'Associazione Progetto Viaggiare Disabili Arezzo per agevolare la mobilità delle persone disabili attraverso il trasporto ferroviario. L'azienda ha messo a disposizione un numero di telefono dedicato ad informazioni, assistenza e prenotazione necessaria per organizzare adeguatamente il viaggio in treno del disabile in carrozzella. Le associazioni si sono impegnate ad integrare il supporto ai suddetti clienti.

2) Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

1) Ritardi

- Ritardo medio del servizio in % per categoria di servizio

Servizio regionale:

- % di ritardi in partenza: <0.09%
- % di ritardi 0-15 minuti



- % di ritardi oltre 60 minuti : casistica non presente in quanto la percorrenza massima è di soli 70 minuti)
- % di mancate coincidenze con altri treni: non sono previste coincidenze strutturali con altri treni

2) Interruzione

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.

3) Soppressione dei treni

Cancellazione del servizio o di parte del servizio in % per categoria di servizio:

Servizio regionale: < 0.09%

4) Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

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

- pulizia ordinaria:
1 intervento giornaliero per ogni rotabile impiegato
- pulizia straordinaria:
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.

- Tutti i treni sono a trazione elettrica
- Tutti i treni sono dotati di servizi igienici



5) Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

- | | |
|---|------|
| • Attenzione all'ambiente | 61 % |
| • Sicurezza | 75 % |
| • Aspetti relazionali e di comunicazione | 64 % |
| • Informazione alla clientela | 62 % |
| • Livello del servizio commerciale e del front office | 66 % |
| • Integrazione modale | 52 % |
| • Comfort del viaggio a bordo e sul percorso | 57 % |
| • Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni | 48 % |
| • Servizi per disabili | 64 % |
| • Regolarità del servizio | 51 % |
| • Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni | 53 % |

6) Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

- L'Azienda opera nel rispetto del Regolamento europeo 1371/2007 di cui informa la clientela attraverso tutti i canali disponibili quali: biglietterie e rivendite aziendali, sito internet, Carta dei Servizi e orari aziendali distribuiti gratuitamente, bacheche informative poste alle stazioni e alle fermate.
- 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.
- Numero di reclami e risposte:
 - Categorie dei reclami: ritardi, anticipi, titoli di viaggio, modifiche al servizio, fermate/corse non effettuate, affollamento, cortesia del personale, accesso al servizio, pulizia, servizi informativi, comfort /climatizzazione
 - Reclami ricevuti: 125
 - Reclami processati: 125
 - Tempo medio di risposta: 9.4 gg.



7) Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

- T.F.T. opera nel rispetto del Regolamento CE 1371/2007; 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 7757926.
- Numero casi di assistenza fornita
- Interventi con carrello Arezzo : 436
- Interventi con carrello Bibbiena/Corsalona : 423
- Interventi con carrello Subbiano : 9
- Interventi senza carrello Arezzo : 157

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO – CONTATTI

Nome dell'azienda: Trasporto Ferroviario Toscano S.p.a.

Acronimo dell'azienda: T.F.T.

Paese: Italia - IT

Genere: Sig.

Cognome : Gaburri

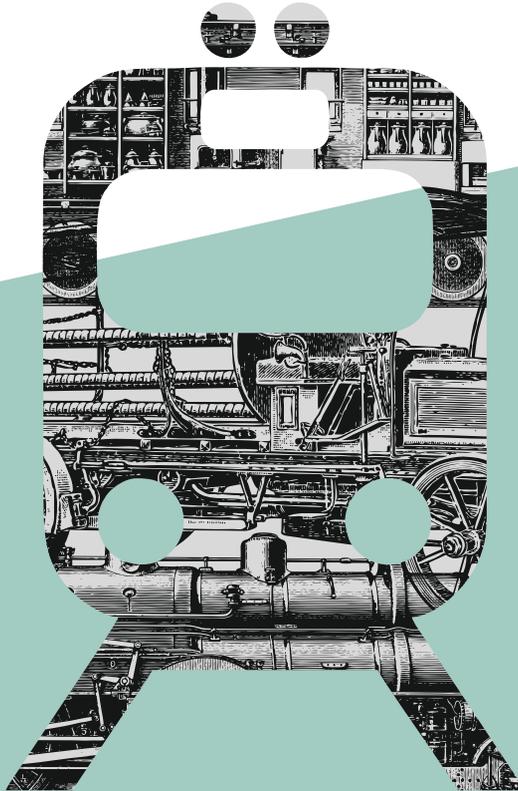
Nome: Alessandro

Email: Alessandro.gaburri@tiemmespa.it

TFT

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

**REGIONE
TOSCANA**



dei **Carta**
SERVIZI
2015

Nuove idee per riportare la mobilità pubblica al centro delle progettualità

Il nostro obiettivo fondamentale è quello di lavorare per riportare la mobilità pubblica al centro delle progettualità nazionali e regionali. Con questo intento affrontiamo un 2015 ricco di sfide che ci siamo prefissate nel nuovo corso di Lfi Spa che, da alcuni mesi, ho il piacere di guidare, nell'intento di dare continuità ad una storia centenaria che vogliamo proiettare nel futuro con la stessa determinazione di quanto fatto finora dai miei predecessori. Consapevoli delle difficoltà che siamo chiamati a gestire e che voi utenti conoscete da vicino, abbiamo dato vita ad un ambizioso piano d'impresa che si proietta nei prossimi tre anni, attraverso obiettivi importanti con i quali vogliamo migliorare la qualità dei nostri servizi, attraverso indispensabili rafforzamenti del nostro patrimonio e del legame con il territorio in cui operiamo.



Puntiamo, infatti, al miglioramento della qualità e della sicurezza dei servizi offerti. Introdurremo nuove tecnologie di bordo per garantire viaggi sempre più in linea con le esigenze della quotidianità. Inoltre, abbiamo varato una riorganizzazione societaria che punta a favorire il rafforzamento patrimoniale e finanziario della società; anche attraverso una valorizzazione del patrimonio immobiliare che prevede nuovi investimenti a favore del materiale rotabile e per il percorso di deamiantizzazione delle nostre infrastrutture.

Tutto ciò sarà concretizzato mediante interventi che puntano al miglioramento dei livelli di produttività delle risorse tecniche e umane; allo sviluppo per linee interne dell'attività di business; la riorganizzazione societaria e la revisione della catena di controllo; il rinnovo dei contratti di servizio e la valorizzazione del patrimonio immobiliare e dell'infrastruttura ferroviaria. Inoltre, nel corso del prossimo triennio, porteremo avanti importanti investimenti a favore del materiale rotabile, con l'acquisto di un nuovo treno trasporto viaggiatori, di 4 locomotori trasporto merci e il revamping di 2 elettromotrici.

Nel periodo più lungo, inoltre, effettueremo significativi interventi per innalzare i livelli di sicurezza a bordo dei treni (ERTMS), e per migliorare la programmazione delle coincidenze con gli orari dei servizi curati da Trenitalia.

Per quanto riguarda le politiche tariffarie puntiamo ad introdurre misure ad hoc, studiate per le esigenze delle famiglie di oggi, attivando integrazioni in grado di creare sinergie con altri vettori di servizi di trasporto sul territorio.

Un altro degli impegni fondamentali sarà quello di continuare sulla strada della lotta ai fenomeni di evasione tariffaria, così da tutelare le nostre casse ma anche la collettività che paga regolarmente il biglietto o l'abbonamento.

Stiamo inoltre per innovare i nostri convogli così da rispondere alle esigenze del passeggero di oggi, introducendo nuove emettitrici e la rete wi-fi gratuita per un viaggio che vuole essere connesso.

Per quanto riguarda il patrimonio immobiliare già nel corso del nuovo anno saranno avviate le procedure di gara per appaltare la completa deamiantizzazione degli immobili di proprietà siti in località Corsalone (Chiusi della Verna), Bisciano (Foiانو della Chiana), i depositi di Chiusi e Cortona per un totale di investimenti pari a 230 mila euro che saranno completamente finanziati dal Gruppo Lfi Spa e completati entro il 2015.

Ci attendono quindi tante sfide nei prossimi mesi, che desideriamo condividere con voi anche

tramite questo tradizionale quanto utile strumento di dialogo, che ci consente di mettere a vostra disposizione le caratteristiche dei nostri servizi ma anche di recepire le vostre esigenze attraverso quell'indispensabile dialogo e ascolto che dà sempre caratterizza le modalità di impostazione della nostra mission di trasporto pubblico.

Buon viaggio

Il Presidente di Lfi Spa
Maurizio Seri

INDICE

1. Presentazione della carta	4
1.1. Riferimenti normativi	4
1.2. Principi Fondamentali	4
1.3. Finalità della carta	6
1.4. Associazioni degli utenti	6
2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale	8
2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale	8
2.2. Sistema regionale del trasporto pubblico locale di persone	11
3. Descrizione dell'Azienda	13
3.1. Struttura giuridica	13
3.2. Grafo della rete aziendale	13
3.3. Settori operativi dell'azienda e personale addetto - dati relativi all'anno 2014	14
3.4. Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2014	14
3.5. Tipologie di servizio offerto - al 31/03/2015	15
4. Offerta commerciale	16
4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi - anno 2014	16
4.2. Servizi prenotazione	16
4.3. Il sistema tariffario - al 31/03/2015	16
4.4. Acquisto dei titoli di viaggio - al 31/03/2015	19
4.5. Trasporto bambini: regolamento valido per l'anno 2015	20
4.6. Trasporto bagagli - al 31/03/2015	20
4.7. Trasporto animali	20
4.8. Servizio informazione	21
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 2014	28
7.2. Indagini di Customer satisfaction	34
7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	37
7.4. Certificazioni	37
7.5. Copertura assicurativa	37
7.6. Osservatorio aziendale della qualità	38
TABELLE	
Tabella 1 - Punti di contatto T.F.T. Spa	39
Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction	44
TARIFFE	
Tabella 2 - Sistema tariffario	40
SINTESI REGOLAMENTO (CE) n. 1371/2007	48

1. Presentazione della carta

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva P.C.M. 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi”;
- DPCM 30.12.1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- Legge regionale 31.07.1998 n. 42 “Norme per il trasporto pubblico locale”, che all’articolo 26 stabilisce l’obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dalla Giunta Regionale, e successive modificazioni;
- Regolamento di attuazione dell’articolo 23 della legge regionale 31 luglio 1998 n. 42 (Norme per il trasporto pubblico locale) e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto locale su gomma emanato con DPGR n. 9/R del 3 gennaio 2005.
- Legge regionale 9/2008;
- Regolamento (CE) n.1371/2007 disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri che vengono trasportati da imprese ferroviarie interne alla Comunità Europea;
- Decreto legislativo 70/2014, disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) 1371/2007.

1.2 Principi Fondamentali

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

1.2.1 Uguaglianza ed imparzialità

T.F.T. Spa eroga servizi garantendo:

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

1.2.2 Continuità

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

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

1.2.3 Diritto di scelta

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

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

1.2.4 Trasparenza e Partecipazione

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

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

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

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

1.2.5 Efficienza ed efficacia del servizio.

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

T.F.T. Spa si impegna:

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

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

1.2.6 Cortesia e disponibilità del personale aziendale.

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

1.2.7 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni.

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

1.2.8 Condizioni principali di prestazione del servizio.

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

1.3 Finalità della carta

1.3.1 La carta come strumento di conoscenza

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

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

1.3.2 La carta come strumento di partecipazione

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

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

1.3.3 La carta come strumento di tutela

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

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

1.4 Associazioni degli utenti

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

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

Elenco regionale delle associazioni consumatori e degli utenti, aggiornamento annuale 2014

Nel mese di settembre dell'anno 2014 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, 3 - 50134 FIRENZE
Tel. 055.217195

Lega Consumatori Toscana

Sede regionale Via F. da Buti, 8 - 56125 PISA
Tel. 3276722188

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

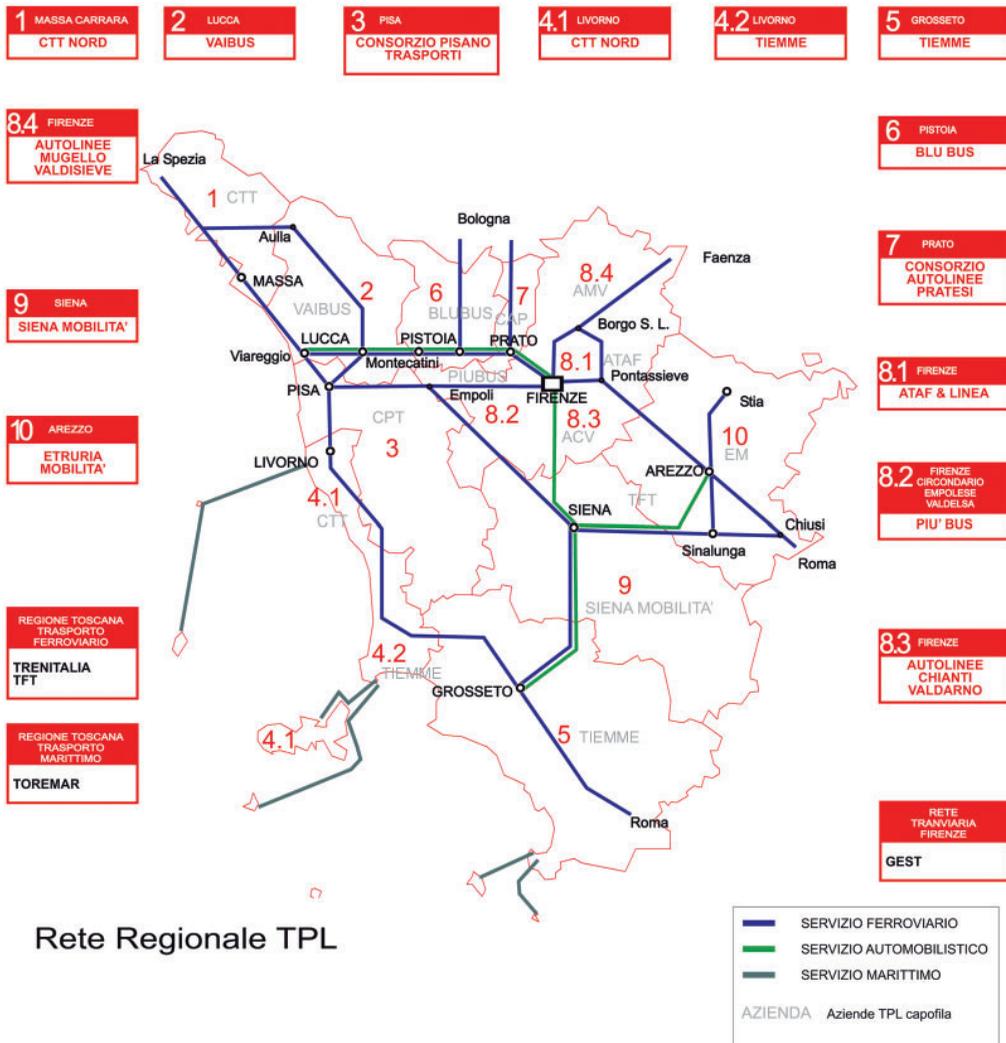
AECI - Associazione Europea Consumatori Indipendenti

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

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

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



Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma, ferro, nave e tramvia valido per l'anno 2014.

INDICATORE	DATO	NOTE
Soggetti gestori	16 aziende	
Lunghezza		
ferro	km. 23.822.430	
rete ferro	km. 1.563	
gomma	km. 106.361.340	
rete gomma	km. 24.225	
nave	nm 244.446	
linee nautiche	nm 206	
tramvia	Km. 1.234.999 per anno di servizio offerti	
rete tramvia	Km. 14,807	
Abitanti Toscana	3.750.511	aggiornato al 1/01/2014
Passeggeri gomma		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	22.673.864	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	26.107.584	
passeggeri annui trasportati:	185.190.589	
Passeggeri ferro		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	303.427	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	317.452	
passeggeri annui trasportati:	65.583.944	
Passeggeri nave		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	39.658	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	25.608	
passeggeri annui trasportati:	1.405.769	
Passeggeri tramvia		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	962.336 posti-km/giorno	
	127.840 posti-corsa/giorno	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	1.062.704 posti-km/giorno	
	144.160 posti-corsa/giorno	
passeggeri annui trasportati:	12.831.489	
Personale gomma		
amministrazione	546	
manutenzione	488	
movimento	4.388	
totale	5.422	
Personale ferro		
amministrazione	68	
manutenzione	342	
movimento	1.363	
totale	1.773	

Personale nave

amministrazione	21
naviganti	220
totale	241

Personale tramvia

amministrazione	6
manutenzione	16
movimento	63
totale	85

Compensi

da RT (ferro)	€ 256.740.403	inclusa IVA
da RT (ferro)	€ 910.452	esclusa IVA
da RT (gomma)	€ 205.700.000	esclusa IVA
da EE.LL. (gomma)	€ 45.173.840	inclusa IVA
da RT (nave)	€ 15.056.650	inclusa IVA
da RT (tramvia)	€ 6.394.500	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
CTT NORD Massa Carrara	Via Giovan Pietro, 2 54033 Carrara (MS)	Tel. 0585 85211 Fax 0585 857277	Tel. 0585 852134 Fax 0585-857277 info@atnsl.it	800 223 010 www.atnsl.it
VAIBUS	Viale Luporini, 895 55100 Lucca	Tel. 0583 5411 Fax 0583 541240	Tel. n. verde 800602525 Fax 0583 541240 urp.lucca@cttnord.it	800 602 525 www.lucca.cttnord.it
CPT S.C.a R.L.	Via Bellatalla, 1 56121 Pisa	Tel. 050 884111 Fax 050 884284	Urp Tel. 050 500717 urp.pisa@cttnord.it call center 199120150 a pagamento	 www.pisa.cttnord.it
CTT NORD Livorno	Via C. Meyer, 59 57127 Livorno	Tel. 0586 847225 Fax 0586 847256	Urp Tel. 0586 847412 Fax 0586 847406 urp.livorno@cttnord.it	800 317 709 www.livorno.cttnord.it
TIEMME S.p.A. PIOMBINO	Tiemme Piombino Via L. Da Vinci, 13 57025 Piombino (LI)	Tel. 0565 260111 Fax 0565 34388	Tel. 800922984 da fisso Tel. 199 168182 da cell. Fax 0565 34388 urp.piombino@tiemmespa.it	800 922 984 da fisso www.tiemmespa.it
TIEMME S.p.A. GROSSETO	Tiemme Grosseto Via Topazio, 12 58100 Grosseto	Tel. 0564 475111 Fax 0564 456754	Tel. 800922984 da fisso Tel. 199168182 da cell. Fax 0564 456754 urp.grosseto@tiemmespa.it	800 922 984 da fisso www.tiemmespa.it
BLUBUS S.C.a R.L.	Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia	Tel. 0573 3630 Fax 0573 364266	Informazioni: Tel. 0573 363243/0572 911781 URP: n. clienti 848800730 a pagamento Fax 0573 364266 info@blubus.it	 www.blubus.it
CAP	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	URP Prato Tel. 0574 608256 Fax 0574 21038 urp@capautolinee.it URP Firenze Tel. 055 214637 Fax 055 292319 punto@cap-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.	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 199168182 da cellulare a pagamento F 0575 324801 reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 922 984 da rete fissa 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 da fisso) 199 104245 (da cellulare) segreteria@ataf.fi.it	800 424500 da rete fissa www.ataf.net www.ataf-linea.it
AUTOLINEEMUGELLO VALDISIEVE	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	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
PIÙBUS	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	T 0574 6081 F 0574 21038	T 0571 74194 (Empoli) F 0574 21038 (CAP) urp@piubus.it	 www.piubus.it
TRENITALIA S.p.A.	Dir. Regionale Toscana Viale S. Lavagnini, 58 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 37) F 0575 292981 (via Concini 2)	Ticket Point piazza Repubblica 1 Arezzo T 800922984 gratuito da fisso T 199168182 da cell. a pagamento reclami.arezzo@tiemmespa.it	800922984 gratuito da rete fissa www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremar	Piazzale dei Marmi, 12 57123 Livorno	F 0586 224624	Call center: T 199 117 733 callcenter@toremair.it URP: urp@toremair.it	 www.toremair.it
GEST S.p.A.	Via dell'Unità d'Italia, 10 50018 Scandicci (FI)	T 055 7352309 F 055 7352203	T 199229300 da cellulare info@gestramvia.it	800 964424 da rete fissa www.gestramvia.com

3. Descrizione dell'Azienda

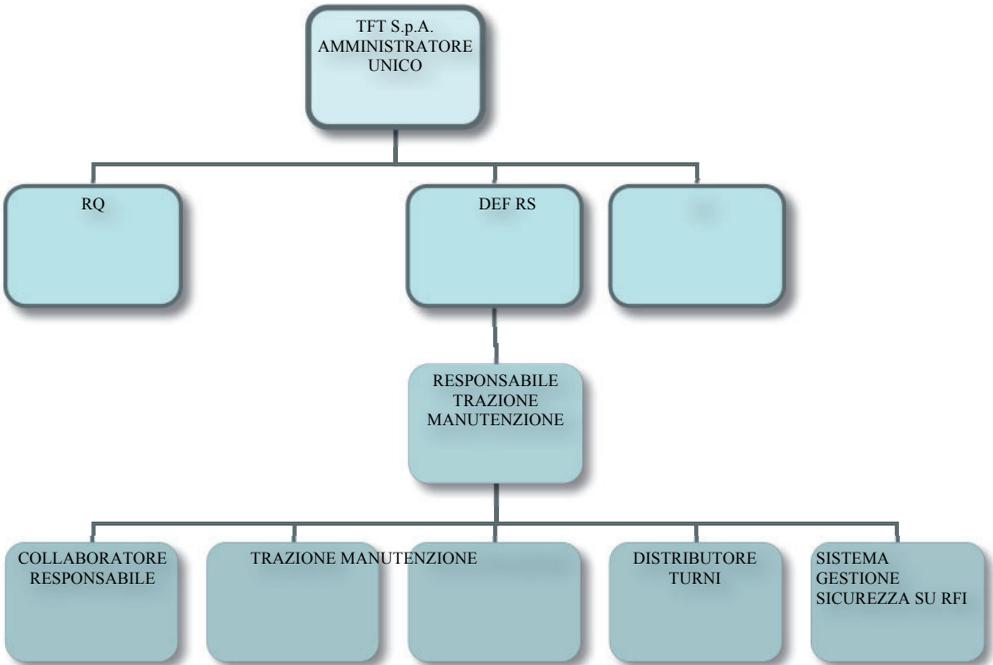
3.1 Struttura giuridica

T.F.T. Spa è una Società per Azioni avente sede legale in Arezzo, via Guido Monaco, 37. La società è soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana Spa con sede in Arezzo, via Guido Monaco, 37.

ORGANIGRAMMA T.F.T.

Amministratore Unico
Direttore

MAURIZIO SERI
MARIO BANELLI



3.2 Grafo della rete aziendale

E' riportato nella pagina 47.

Lunghezza della rete ferroviaria:	83.75 km
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	9.192
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	11.906
Totale passeggeri annui trasportati:	1.271.290

Corrispettivi, in acconto, ricevuti dall'azienda oltre agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio: € 5.825.909,76 + iva 10% dalla Regione Toscana.

3.3 Settori operativi dell'azienda e personale addetto Dati relativi all'anno 2014

<i>Settore</i>	<i>Personale addetto</i>
Dirigente	1
Trazione Viaggiante (Macchinisti, capotreno, uffici)	43,25
Materiale Mobile (Manutenzione Ferroviaria)	18,75
Addetti alla manovra	3,67
Totale addetti dell'azienda:	66,67

3.4 Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2014

3.4.1. Settore ferroviario

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

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

SERVIZIO PASSEGGERI

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

Locomotori EDZ	n. 5
Locomotori E.464.880	n. 1
Elettromotrice E.624	n. 2
Elettromotrice Ale+Le 054	n. 2
Elettrotreno Ale+Le 054 (revisionate)	n. 3
Elettro Treno Triple (ETT)	n. 4
Semipilote tipo pBz 734	n. 2
Carrozze tipo eBz 734	n. 4
Carrozze tipo eBz 735	n. 2
Carrozze eBz (131 - 132)	n. 2
Carrozze eBz (116)	n. 1
Carrozze tipo Vivalto	n. 2
Semipilote tipo Vivalto	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 3 con biglietteria (Monte San Savino, Rassina, Poppi), 3 con biglietteria fino al 31 Marzo 2015 (Subbiano, Bibbiena, 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 31/03/2015

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 2014

I servizi di trasporto offerti comprendono:

- Servizio ferroviario:
 - a) Servizi di linea ad orario fisso: 761.374 tr. -km. anno di cui 71.683 effettuati con bus sostitutivi
 - b) servizi a domanda: 0
 - c) servizi per diversamente abili: TFT opera nel rispetto del Regolamento CE 1371/2007; nella Linea Arezzo - P. Stia le 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 7757926.

4.2 Servizi prenotazione

Non sono previsti servizi di prenotazione.

4.3 Il sistema tariffario - al 31/03/2015

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

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

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

TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

4.3.1 Sistema tariffario regionale "Pegaso"

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

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

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

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

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

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

stabilita al momento del tesseramento.

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

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

Tipologie titoli di viaggio:

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

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

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

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

Al fine di fruire di detta agevolazione pertanto i viaggiatori interessati dovranno accompagnare il proprio titolo di viaggio, oltre che con l'apposita tessera aziendale (come già previsto per ogni titolo di abbonamento), anche con la certificazione ISEE attestante la fascia di appartenenza inferiore a € 36.151,98 (ovvero fascia A). Dal 01 Luglio 2015, ai fini dell'acquisto dei titoli di viaggio agevolati, sarà valido esclusivamente il tagliando ISEE TPL.

Detta attestazione o il tagliando ISEE (dal 01 Luglio 2015) dovrà essere presentata al personale addetto alla vendita ogni volta che viene richiesto un nuovo abbonamento ovvero al personale addetto al controllo a bordo del treno.

Estensione sistema tariffario Pegaso con collegamenti marittimi Arcipelago Toscano

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

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

Le tariffe degli abbonamenti Pegaso comprensivi dei collegamenti marittimi saranno incrementate, rispetto agli abbonamenti Pegaso terrestri, degli importi indicati nella tabella 2 a pag. 42.

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

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

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

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

Sono inoltre previsti biglietti scontati per comitive, a partire dal raggiungimento delle 6 persone.

E' stata inoltrata alla Regione Toscana richiesta di autorizzazione per l'introduzione di nuovi titoli di viaggio ferroviari col fine di agevolare le famiglie; in particolare l'introduzione di un biglietto giornaliero - famiglia valido per tutto il giorno in cui è compresa la data di convalida utilizzabile fino ad un max di 4 persone appartenenti allo stesso nucleo familiare, ed abbonamenti annuali - famiglia rilasciati con sconto a componenti lo stesso nucleo familiare a partire dal secondo abbonamento. Di ciò, al momento opportuno, ne verrà data ampia informazione all'utenza con avvisi esposti nelle biglietterie, le stazioni, le fermate e nel sito internet.

Le tariffe vengono suddivise per classi chilometriche di 10 km in 10 km e sono riportate sulla tabella 2 in allegato. Per l'acquisto di ogni tipo di abbonamento è necessario possedere la tessera di riconoscimento TFT che viene rilasciata, al costo di € 6,00, dalle biglietterie aziendali o tramite i punti vendita titoli di viaggio dislocati sul territorio ed adiacenti alle due linee ferroviarie, dietro compilazione di apposito modulo corredato di 1 foto.

4.3.3 Sistema Tariffario valido per i servizi promiscui bus/treno

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

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

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

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

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

4.3.4 Sistema tariffario relativo ai biglietti emessi a bordo treno

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

Validità delle tariffe

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

Nella tabella 2 a pag. 40 sono riportate analiticamente per classe chilometrica le tariffe del sistema sopra descritto.

4.4 Acquisto dei titoli di viaggio - al 31/03/2015

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 fino al 31 Marzo 2015:
 - a) dalle 7:00 alle 09:30 (feriali)
 - b) dalle 13:30 alle 16:30 (feriali)
 - c) chiusa (festivi)
- Stazione di Rassina - orario di apertura:
 - a) dalle 6:00 alle 10.30 (feriali)
 - b) chiusa (festivi)
- Stazione di Bibbiena fino al 31 Marzo 2015:
 - a) dalle 5:50 alle 9:00 (feriali)
 - b) dalle 12:30 alle 17:15 (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 fino al 31 Marzo 2015:
 - a) dalle 6:35 alle 8:35 (feriali)
 - b) dalle 13:30 alle 15:40 (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 avvii il Capo Treno non appena salito a bordo e prima di prendere posto a sedere; in questo caso il titolo di viaggio sarà rilasciato:

- con l'applicazione di una maggiorazione di € 2,00 sul prezzo del biglietto venduto a terra indipendentemente dall'orario e dal punto di accesso al servizio ad eccezione dei seguenti punti di fermata: Memmenano, Baciano, Via Chiari, Albergo.

4.4.4 Acquisto "on-line"

TFT attiverà entro la metà dell'anno 2015 il servizio di acquisto titoli di viaggio "on-line" (web, smartphone e computer) con le modalità che verranno appositamente pubblicizzate con avvisi esposti alle stazioni, alle fermate a bordo treno e nel sito aziendale.

4.5 Trasporto bambini: regolamento valido per l'anno 2015

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 31/03/2015

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

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

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

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

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

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

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

Analoga procedura è seguita per altre informazioni di carattere generale.

Presso tutte le biglietterie aziendali vengono fornite informazioni circa gli orari, le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio. Vedi tabella 1 a pag. 39.

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 a pag. 39.

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.
- Segnalare all'inizio del viaggio al Capo Treno la fermata di discesa qualora questa sia indicata nell'orario come facoltativa.

OBBLIGHI O DIVIETI	
Divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto e nei locali pubblici	L.584/95 e successive modificazioni ed integrazioni Art.28 DPR 753/80
È fatto obbligo di osservare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni dell'Azienda esercente e del personale attinenti all'ordine ed alla sicurezza dell'esercizio	Art. 17 c. 1
È vietato trasportare bagagli che rechino incomodo, danno od ostacolino l'attività del personale di bordo	Art. 17 c. 3
È obbligo non arrecare pericolo o danno ad altre persone	Art. 18 c. 1,2
È proibito introdursi nelle aree, recinti, impianti ferroviari e nei treni in sosta	Art. 19 c. 1
Sono vietati l'accesso e la sosta non autorizzati nelle aree, recinti ed impianti segnalati con appositi cartelli di divieto	Art. 19 c. 3
È proibito, nelle zone aperte al pubblico, accedere, circolare e sostare diversamente da quanto stabilito dalle apposite segnalazioni e non rispettare le norme del codice della strada	Art. 20 c. 1
È vietato attraversare i binari al di fuori dei punti stabiliti	Art. 21 c. 1, 2, 3, 4, 5
È vietato simulare l'occupazione di posti a sedere	Art. 22 c. 1
È vietato occupare posti prenotati oppure distaccare o alterare i contrassegni delle prenotazioni e delle riserve	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 e successive modificazioni) compresa tra € 60.00 ed € 360.00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito. Il pagamento delle somme dovute può essere effettuato nella misura minima rispettivamente indicata, direttamente nelle mani del Capo Treno all'atto della contestazione o comunque nei 15 giorni successivi (pari ad € 60,00 più eventuale costo del biglietto per la tratta utilizzata). Resta ferma la possibilità del pagamento in misura ridotta (pari al doppio della sanzione minima uguale quindi ad € 120,00 più eventuale costo del biglietto per la tratta utilizzata) da effettuarsi fra il 16° e il 60° giorno dalla data di contestazione o notificazione della medesima ai sensi dell'art. 8 della L.R. 81/2000. Il pagamento può essere effettuato con le modalità indicate sul retro della sanzione stessa. Nel caso in cui il cliente non si avvalga della forma di pagamento ridotta verrà emessa ai sensi dell'art. 16 della L. 689/81, ordinanza ingiuntiva di pagamento fino all'importo massimo previsto dalla legge.

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

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

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

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

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

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

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

L'inosservanza dei doveri dei clienti previsti al punto 5.1.1 (con eccezione della parte relativa ai documenti di viaggio) è punita con sanzione amministrativa pecuniaria da 10 a 60 euro. Se obblata entro i 15 giorni successivi all'emissione della sanzione l'importo sarà pari a € 10,00; fra il 16° ed il 60° giorno successivo alla sanzione, l'importo sarà pari a 20 euro; oltre tale termine sarà emessa ordinanza ingiuntiva per l'importo massimo pari a 60 euro. Per il contraddittorio valgono le stesse regole 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 e del Regolamento CE 1371/2007;
- Al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa/treno venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda, secondo quanto disposto alla lettera A5 della delibera del C.R. n. 34/99.

Il D.Lgs. n.70/2014, recante disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento CE n. 1371/2007, che disciplina i diritti ed obblighi dei passeggeri che vengono trasportati da imprese ferroviarie interne alla Comunità Europea, identifica nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti l'Organismo di controllo deputato a vigilare sulla corretta applicazione della normativa (vedi sintesi regolamento CE n. 1371/2007 a pag. 48).

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 a pag. 39).

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.

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

6.3.3 Rimborsi

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

In particolare, vengono considerati i seguenti casi:

- 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 **18,00**
dal **lunedì** al **venerdì**, escluso i giorni festivi.

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

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità - anno 2014

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2014	Standard obiettivo 2015	modalità e periodicità della rilevazione
1) Sicurezza	1. Sicurezza patrimoniale e personale a bordo treno	- n° denunce sui treni/ numero viaggiatori	3/1271290	< 2/n° viagg. trasp.	Base dati aziendali
		- n° infortuni/n° viaggiatori	2/1271290	< 2/n° viagg. trasp.	Base dati aziendali
		- % soddisfazione del Fattore Sicurezza	75%	>75%	Sondaggio
2) Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- % treni non effettuati in tutto o in parte	16/18162 *escluso scioperi e cause di forza maggiore	<0,09%	Base dati aziendali
		2. Puntualità	- % treni con ritardo 1-5 minuti	90,65%	>=91%
	- % treni con ritardo 6-10 minuti		6,81%	<=6%	Base dati aziendali
	- % treni con ritardo 11-15 minuti		1,53%	<=1,5%	Base dati aziendali
	- % treni con ritardo 6-15 minuti		8,34%	<=8%	Base dati aziendali
	- % treni con ritardo > 15 minuti		1,00%	<=1%	Base dati aziendali
	- % n° treni IR con ritardo non > 15 minuti/n° totale treni		casistica non presente	casistica non presente	Casistica non presente
	% soddisfazione del Fattore Regolarità		51%	>51%	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	36/3000	45/3000
- n° sanzioni applicate per inadempienza			8	4	Base dati aziendali
n° reclami per pulizia/totale viaggiatori			4/1271290	2/1271290	Base dati aziendali
- % di soddisfazione del Fattore Pulizia			48%	>50%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2014	Standard obiettivo 2015	modalità e periodicità della rilevazione
4) Comfort a bordo	1. Veicoli climatizzati	- n° veicoli climatizzati/ n° totale veicoli	11/31	> 13/31	Base dati aziendali
	2. Veicoli con sedili rinnovati	- n. veicoli rinnovati/ n° totale veicoli	13/31	> 13/31	Base dati aziendali
	3. Veicoli ad accesso facilitato (pianale ribassato)	- n° veicoli accesso facilitato/n° totale veicoli	7/31	> 7/31	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	57%	>= 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	57%	60%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2014	Standard obiettivo 2015	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	53%	55%	Sondaggio
7) Servizi per disabili	1. Mezzi attrezzati	- n° treni al giorno medio ferialo con carrozze attrezzate/n° totale treni al giorno medio	42/56	> 42/56	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	64%	>=65%	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%
	4. Diffusione carta servizi	- n° copie carta dei servizi diffuse	2000	2000	Base dati aziendali
		% di soddisfazione clientela su fattore informazioni alla clientela	62%	70%	Sondaggio

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2014	Standard obiettivo 2015	modalità e periodicità della rilevazione
9) Aspetti relazionali di	1. Comportamento del personale	- n° reclami su comportamento/n° totale reclami	2/125	0%	Base dati aziendali
	2. Riconoscibilità	- numero addetti con cartellino/n° totale personale	100%	100%	Base dati aziendali
		% di soddisfazione fattore Aspetti relazionali	64%	70%	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	125/1271290	< 8/100000	Base dati aziendali
		- n° reclami evasi /n° totale reclami	125/125	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	66%	> = 70	Sondaggio	

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2014	Standard obiettivo 2015	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	52%	>52%	Sondaggio
12) Attenzione all'ambiente	1. Treni-km effettuati con trazione elettrica	- treni km effettuati con trazione elettrica/ totali treni-Km effettuati	689691/761374	>93%	Base dati Aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Ambiente	61%	> 61%	Sondaggio

7.1.1 Impegno di T.F.T. Spa

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

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

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

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

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, T.F.T. Spa individua, degli indicatori che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascuno.

L'azienda si impegna, inoltre, al raggiungimento degli standard obiettivo.

T.F.T. Spa si impegna, altresì, a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nello specifico paragrafo riportato di seguito.

Gli standard sono formulati:

- in parte sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili ed a loro volta distinti in:

- a) specifici, quando riferiti alla singola prestazione resa; in questi casi lo standard è espresso indicando una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo Cliente;

- b) generali, quando espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni

relative al medesimo indicatore;

- in parte sulla base di indicatori qualitativi, che, quindi, pur non facendo diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Di seguito si descrivono gli indicatori di qualità introdotti ed i metodi di valutazione adottati e si allegano specifiche tabelle, ciascuna riferita alla corrispondente scheda modale, con le quali si definiscono gli standard adottati.

7.1.2 Ferrovie locali

Si riporta su specifiche tabelle da pag. 28 a pag. 32 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.trasportoferroviariotoscane.it" alla voce "NEWS", i mass-media locali e/o con locandine affisse in vettura.

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

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

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

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

7.1.2.4 Pulizia e condizioni igieniche

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

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

La pulizia ordinaria comprende aspirazione rifiuti, spolveratura degli interni.

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

7.1.2.5 Confortevolezza del viaggio

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

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

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

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

7.1.2.6 Informazioni alla clientela

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

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

7.2 Indagini di customer satisfaction

Dall'indagine 2014 emerge un buon livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio offerto da TFT Arezzo.

Alla domanda “Nel complesso, Lei quanto si ritiene soddisfatto del servizio di trasporto?”, il 48% ha risposto “abbastanza soddisfatto”, il 29% “soddisfatto”, il 5% “molto soddisfatto”. Il livello di soddisfazione generale, ottenuto aggregando le tre modalità di risposta (abbastanza soddisfatto, soddisfatto, molto soddisfatto), risulta quindi pari all'82%.

Si tratta senza dubbio di un risultato importante, in crescita rispetto alla rilevazione precedente, che denota un buon livello di apprezzamento dell'utenza per il servizio offerto da TFT Arezzo, ritenuto efficiente e rispondente alle attese.

La percentuale di soddisfazione tende a scendere leggermente tra gli abbonati (80%) e a salire tra i non abbonati (91%). Per quanto riguarda le caratteristiche socio-demografiche dell'utenza (sesso, età, professione), livello di soddisfazione risulta più alto tra gli uomini (86%), nelle fasce di età 25-24 anni (88%) e 35-44 anni (85%), e nelle categorie lavorative commercianti/imprenditori/dirigenti (100%), casalinghe (100%), lavoratori autonomi (89%).

In parte diversa, rispetto alla rilevazione precedente, appare la valutazione che gli utenti di TFT Arezzo forniscono rispetto all'importanza attribuita ai diversi aspetti del servizio. Alla domanda sugli aspetti del servizio ritenuti più importanti, l'80% degli utenti ha indicato come prioritaria la regolarità/puntualità (dato in crescita rispetto al 72% del 2013), seguita da sicurezza (79% contro l'83% del 2013), pulizia (27%), comfort (7%), informazione alla clientela (3%), attenzione all'ambiente (2%), servizio commerciale (1%). Il confronto con la rilevazione precedente mostra dunque che la sicurezza non è più indicata come l'aspetto prioritario, preceduta, anche se di poco, da regolarità/puntualità. Cresce la preferenza per l'informazione alla clientela, mentre si riduce di un punto percentuale la preferenza mostrata dall'utenza per l'attenzione all'ambiente.

Anno 2014	Importanza (%)	Soddisfazione (%)
Sicurezza	80	75
Servizio Commerciale	2	66
Informazioni alla clientela	3	62
Attenzione all'ambiente	1	61
Comfort	7	57
Regolarità e puntualità	79	51
Pulizia	27	48

Anche guardando agli indici di soddisfazione rispetto ai principali indicatori previsti dalla Carta dei Servizi TFT su cui il campione è stato invitato a rispondere, i risultati mostrano alcune variazioni interessanti rispetto alla rilevazione precedente.

Gli aspetti che mostrano un indice di soddisfazione in calo rispetto all'anno precedente sono aspetti relazionali e di comunicazione (da 67 a 64), livello del servizio commerciale e del front office (da 69 a 66), pulizia e condizioni igieniche (da 50 a 48). In miglioramento appaiono invece gli indici relativi a attenzione all'ambiente (da 57 a 61), sicurezza (da 68 a 75), informazione alla clientela (da 61 a 62), integrazione modale (da 48 a 52), comfort del viaggio (da 50 a 57), servizi per disabili (da 58 a 64), regolarità del servizio (da 48 a 51) e servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni (da 45 a 53).

Gli indici di soddisfazione più alti vengono mostrati da sicurezza (75), livello del servizio commerciale/front office (66), aspetti relazionali/di comunicazione e servizi per disabili (64). Gli indici più bassi sono quelli relativi a regolarità (51), integrazione modale (52) e servizi aggiuntivi a bordo/nelle stazioni (53).

L'indice sintetico di qualità per il 2014 è risultato pari a 59 (in una scala che va da 0 a 100), in crescita rispetto alla rilevazione del 2013 (+3).

Attenzione all'ambiente	61
Sicurezza	75
Aspetti relazionali e di comunicazione	64
Informazione alla clientela	62
Livello del servizio commerciale e del front office	66
Integrazione modale	52
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	57
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	48
Servizi per disabili	64
Regolarità del servizio	51
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	53

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

La mappa della qualità riporta i valori medi di importanza e gradimento che gli utenti hanno espresso per i vari aspetti del servizio. Il loro posizionamento nello spazio definito dalle due dimensioni dell'importanza attribuita e della soddisfazione media registrata delinea quattro quadranti.

Il quadrante in alto a destra - **area obiettivo** - indica buoni livelli di soddisfazione parallelamente a una forte importanza attribuita. Per questo quadrante è necessaria una strategia di presidio, volta sia al mantenimento dell'attuale situazione per i fattori che già vi sono collocati, sia

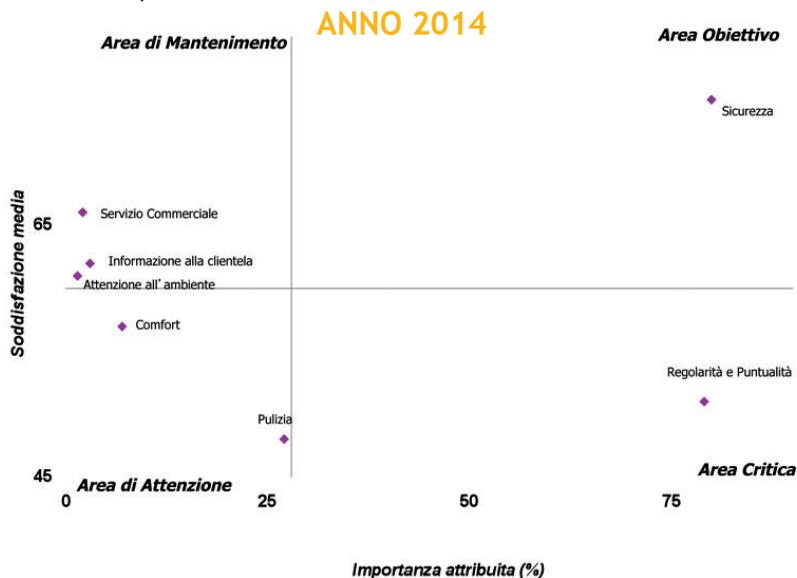
al raggiungimento di tale risultato anche per altri parametri. L'unico fattore che si colloca in questo quadrante è la sicurezza, in linea con quanto risultato anche dalla rilevazione precedente. Sarà importante continuare a monitorare i livelli di soddisfazione relativi a tale fattore, tanto più in considerazione del fatto che tale aspetto risulta al secondo posto nella graduatoria degli aspetti del servizio ritenuti più importanti dall'utenza.

Il quadrante in basso a sinistra - **area di attenzione** - potrà essere oggetto di politiche di miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è più basso rispetto alla media; non si tratta però di una priorità in quanto ai parametri in esso contenuti non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata. In questo quadrante si collocano i fattori comfort (confermato rispetto alla rilevazione precedente) e pulizia, mentre scompare rispetto alla rilevazione precedente il fattore attenzione all'ambiente.

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

Infine, il quadrante in basso a destra - **area critica** - è caratterizzato da un'importanza altissima e da una soddisfazione più bassa della media. Vi si posiziona il fattore regolarità/puntualità (confermato rispetto alla rilevazione precedente) mentre scompare il fattore pulizia.

In conclusione, il livello di qualità del servizio offerto da TFT - rilevato attraverso i giudizi espressi dagli utenti nel 2014 - appare sostanzialmente elevato, descrivendo assetti organizzativi e professionali di rilievo e particolarmente apprezzati dall'utenza. Emergono tuttavia alcune criticità: da tenere sotto controllo, in particolare, l'aspetto della regolarità/puntualità, che all'interno della mappa della qualità percepita si trova in area critica. Il che significa che, a fronte di una elevata importanza attribuita dagli utenti a questo aspetto, la percezione di soddisfazione ad esso relativa è molto bassa. È dunque sul fattore regolarità/puntualità e sulla percezione di soddisfazione ad esso relativa da parte dell'utenza che occorrerà intervenire per aumentare i livelli di soddisfazione media dell'utenza, che appare tuttavia in crescita rispetto alla rilevazione del 2013.



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.

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

Eventuale richiesta di risarcimento deve essere inviata a:

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO
via Guido Monaco 37
52100 Arezzo

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

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

7.6 Osservatorio aziendale della qualità

L'osservatorio aziendale della qualità assolve le seguenti funzioni:

- Monitoraggio degli indicatori di cui al paragrafo 7.1 ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti del servizio tramite l'indagine campionaria di cui alla tabella 3 (customer satisfaction) ed elaborazione dei relativi dati;
- Raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché della elaborazione piani di miglioramento aziendali;
- Catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti pervenuti all'azienda e trasmessi dall'Ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- Raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- Predisposizione di report concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alla tabella 3, ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione degli standard e degli standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- Trasmissione dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'osservatorio regionale per la mobilità ed i trasporti di cui all'art. 21 della L.R. 42/98 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

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

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

Tabella 2 - Sistema tariffario

PEGASO - BIGLIETTO GIORNALIERO

Km	BIGLIETTO GIORN.	BIGLIETTO GIORN. + 1 URBANO	BIGLIETTO GIORN. + 2 URBANI
00,0-10	€ 4,00	€ 5,80	€ 6,80
10,1-20	€ 6,10	€ 7,50	€ 8,70
20,1-30	€ 7,70	€ 8,90	€ 10,40
30,1-40	€ 9,30	€ 10,90	€ 12,30
40,1-50	€ 11,40	€ 12,60	€ 14,10
50,1-60	€ 12,60	€ 14,10	€ 15,30
60,1-70	€ 14,10	€ 15,50	€ 16,80
70,1-80	€ 15,30	€ 16,60	€ 17,90
80,1-90	€ 16,90	€ 18,20	€ 19,60
90,1-100	€ 18,30	€ 19,60	€ 21,10
100,1-110	€ 20,30	€ 21,80	€ 23,20
110,1-120	€ 21,90	€ 23,30	€ 24,60
120,1-130	€ 23,60	€ 24,90	€ 26,20
130,1-140	€ 24,60	€ 25,90	€ 27,30
140,1-150	€ 25,80	€ 27,10	€ 28,50
150,1-160	€ 27,40	€ 28,70	€ 30,10
160,1-170	€ 28,60	€ 30,00	€ 31,40
170,1-180	€ 29,80	€ 31,10	€ 32,60
180,1-190	€ 31,50	€ 32,90	€ 34,20
190,1-200	€ 32,60	€ 33,90	€ 35,20

PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 43,70	€ 63,40	€ 57,50	€ 51,30
10,1-20	€ 54,40	€ 73,90	€ 67,60	€ 60,80
20,1-30	€ 65,50	€ 80,90	€ 74,60	€ 67,70
30,1-40	€ 77,30	€ 88,70	€ 82,80	€ 79,50
40,1-50	€ 85,90	€ 97,80	€ 91,90	€ 88,70
50,1-60	€ 92,40	€ 104,20	€ 98,30	€ 94,90
60,1-70	€ 101,60	€ 110,70	€ 105,10	€ 104,00
70,1-80	€ 108,70	€ 119,70	€ 113,90	€ 110,90
80,1-90	€ 113,80	€ 123,80	€ 118,10	€ 116,90
90,1-100	€ 122,00	€ 132,70	€ 127,00	€ 124,80
100,1-110	€ 125,00	€ 136,50	€ 130,70	€ 127,20
110,1-120	€ 129,60	€ 141,10	€ 136,30	€ 131,80
120,1-130	€ 135,60	€ 147,30	€ 141,50	€ 138,00
130,1-140	€ 141,80	€ 151,50	€ 146,30	€ 144,10
140,1-150	€ 144,30	€ 155,10	€ 150,00	€ 146,40
150,1-160	€ 146,30	€ 157,70	€ 152,00	€ 148,60
160,1-170	€ 147,40	€ 158,90	€ 153,20	€ 149,80
170,1-180	€ 149,40	€ 160,80	€ 155,00	€ 151,70
180,1-190	€ 150,90	€ 162,40	€ 156,50	€ 153,10
190,1-200	€ 152,90	€ 164,50	€ 159,70	€ 155,20

PEGASO - ABBONAMENTO MENSILE ISEE

Km	ABBONAMENTO MENSILE	ABB. MENSILE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. MENSILE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 37,90	€ 57,60	€ 51,70	€ 45,50
10,1-20	€ 46,60	€ 66,20	€ 59,90	€ 53,00
20,1-30	€ 56,50	€ 71,80	€ 65,60	€ 58,70
30,1-40	€ 66,20	€ 77,80	€ 71,80	€ 68,50
40,1-50	€ 73,10	€ 85,10	€ 79,30	€ 76,10
50,1-60	€ 79,30	€ 90,90	€ 85,10	€ 81,70
60,1-70	€ 87,50	€ 96,70	€ 90,90	€ 89,80
70,1-80	€ 93,20	€ 104,30	€ 98,50	€ 95,50
80,1-90	€ 97,70	€ 107,60	€ 101,90	€ 100,80
90,1-100	€ 104,30	€ 115,00	€ 109,30	€ 107,10
100,1-110	€ 107,10	€ 118,70	€ 112,80	€ 109,30
110,1-120	€ 110,50	€ 122,10	€ 117,30	€ 112,80
120,1-130	€ 116,20	€ 127,80	€ 122,10	€ 118,70
130,1-140	€ 122,10	€ 131,80	€ 126,60	€ 124,40
140,1-150	€ 123,30	€ 134,10	€ 128,90	€ 125,40
150,1-160	€ 124,40	€ 135,70	€ 130,10	€ 126,60
160,1-170	€ 125,40	€ 136,90	€ 131,30	€ 127,80
170,1-180	€ 126,60	€ 137,90	€ 132,30	€ 128,90
180,1-190	€ 127,80	€ 139,40	€ 133,40	€ 130,10
190,1-200	€ 128,90	€ 140,60	€ 135,70	€ 131,30

PEGASO - ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 393,30	€ 570,60	€ 517,50	€ 461,70
10,1-20	€ 489,60	€ 665,10	€ 608,40	€ 547,20
20,1-30	€ 589,50	€ 728,10	€ 671,40	€ 609,30
30,1-40	€ 695,70	€ 798,30	€ 745,20	€ 715,50
40,1-50	€ 773,10	€ 880,20	€ 827,10	€ 798,30
50,1-60	€ 831,60	€ 937,80	€ 884,70	€ 854,10
60,1-70	€ 914,40	€ 996,30	€ 945,90	€ 936,00
70,1-80	€ 978,30	€ 1.077,30	€ 1.025,10	€ 998,10
80,1-90	€ 1.024,20	€ 1.114,20	€ 1.062,90	€ 1.052,10
90,1-100	€ 1.098,00	€ 1.194,30	€ 1.143,00	€ 1.123,20
100,1-110	€ 1.125,00	€ 1.228,50	€ 1.176,30	€ 1.144,80
110,1-120	€ 1.166,40	€ 1.269,90	€ 1.226,70	€ 1.186,20
120,1-130	€ 1.220,40	€ 1.325,70	€ 1.273,50	€ 1.242,00
130,1-140	€ 1.276,20	€ 1.363,50	€ 1.316,70	€ 1.296,90
140,1-150	€ 1.298,70	€ 1.395,90	€ 1.350,00	€ 1.317,60
150,1-160	€ 1.316,70	€ 1.419,30	€ 1.368,00	€ 1.337,60
160,1-170	€ 1.326,60	€ 1.430,10	€ 1.378,80	€ 1.348,20
170,1-180	€ 1.344,60	€ 1.447,20	€ 1.395,00	€ 1.365,30
180,1-190	€ 1.358,10	€ 1.461,60	€ 1.408,50	€ 1.377,90
190,1-200	€ 1.376,10	€ 1.480,50	€ 1.437,30	€ 1.396,80

PEGASO - ABBONAMENTO ANNUALE ISEE

Km	ABBONAMENTO ANNUALE	ABB. ANNUALE + URBANO 1° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 2° LIVELLO	ABB. ANNUALE + URBANO 3° LIVELLO
00,0-10	€ 341,10	€ 518,40	€ 465,30	€ 409,50
10,1-20	€ 419,40	€ 595,80	€ 539,10	€ 477,00
20,1-30	€ 508,50	€ 646,20	€ 590,80	€ 528,30
30,1-40	€ 595,80	€ 700,20	€ 646,20	€ 616,50
40,1-50	€ 657,90	€ 765,90	€ 713,70	€ 684,90
50,1-60	€ 713,70	€ 818,10	€ 765,90	€ 735,30
60,1-70	€ 787,50	€ 870,30	€ 818,10	€ 808,20
70,1-80	€ 838,50	€ 938,70	€ 886,50	€ 859,50
80,1-90	€ 879,30	€ 968,40	€ 917,10	€ 907,20
90,1-100	€ 938,70	€ 1.035,00	€ 983,70	€ 963,90
100,1-110	€ 963,90	€ 1.068,30	€ 1.012,20	€ 983,70
110,1-120	€ 994,50	€ 1.098,90	€ 1.055,70	€ 1.015,20
120,1-130	€ 1.045,80	€ 1.150,20	€ 1.098,90	€ 1.068,30
130,1-140	€ 1.098,90	€ 1.186,20	€ 1.139,40	€ 1.119,60
140,1-150	€ 1.109,70	€ 1.206,90	€ 1.160,10	€ 1.128,60
150,1-160	€ 1.119,60	€ 1.221,30	€ 1.170,90	€ 1.139,40
160,1-170	€ 1.128,60	€ 1.232,10	€ 1.181,70	€ 1.150,20
170,1-180	€ 1.139,40	€ 1.241,10	€ 1.190,70	€ 1.160,10
180,1-190	€ 1.150,20	€ 1.254,60	€ 1.200,60	€ 1.170,90
190,1-200	€ 1.160,10	€ 1.265,40	€ 1.221,30	€ 1.181,70

Urbano 1° livello: urbano di Firenze.

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

Urbano 3° livello: altre reti urbane.

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

ESTENSIONE TARIFFARIA PEGASO CON COLLEGAMENTI MARITTIMI ARCIPELAGO TOSCANO

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

Tariffe viaggiatori valide per il servizio ferroviario - in vigore dal 1° luglio 2014

ORDINARIO

FASCIA	KM	CORSA SEMPLICE	DOPPIA CORSA	ABB. SETT. PERSONALE	ABB. MENSILE PERSONALE	ABB. ANNUALE PERSONALE
CL. 1	1 - 10	1,50	3,00	13,60	36,50	316,70
CL. 2	11 - 20	2,40	4,80	17,30	44,10	404,50
CL. 3	21 - 30	3,00	6,00	22,20	53,80	516,70
CL. 4	31 - 40	3,70	7,40	27,20	62,90	606,00
CL. 5	41 - 50	4,40	8,80	30,90	73,10	693,70
CL. 6	51 - 60	4,90	9,80	33,50	74,10	731,80
CL. 7	61 - 70	5,40	10,80	36,00	80,20	794,70
CL. 8	71 - 80	6,00	12,00	38,60	85,30	845,50
CL. 9	81 - 90	6,40	12,80	40,60	90,30	895,20

TARIFFE ISEE

FASCIA	KM	CORSA SEMPLICE	DOPPIA CORSA	ABB. SETT. PERSONALE	ABB. MENSILE PERSONALE	ABB. ANNUALE PERSONALE
CL. 1	1 - 10	-	-	11,20	30,40	263,90
CL. 2	11 - 20	-	-	14,20	36,50	337,00
CL. 3	21 - 30	-	-	18,80	44,70	430,90
CL. 4	31 - 40	-	-	22,80	52,80	505,00
CL. 5	41 - 50	-	-	25,90	60,90	578,00
CL. 6	51 - 60	-	-	27,90	61,90	610,00
CL. 7	61 - 70	-	-	29,90	67,00	662,30
CL. 8	71 - 80	-	-	32,00	71,00	704,90
CL. 9	81 - 90	-	-	34,00	75,10	746,00

Tariffe viaggiatori valide per il servizio integrato bus-treno - in vigore dal 1° luglio 2014

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	1,50	5,40	15,80	39,60	104,20	273,00	
CL. 2	11 - 20	2,40	8,70	21,50	47,60	124,60	341,00	
CL. 3	21 - 30	3,00	10,80	25,00	56,60	143,90	396,00	
CL. 4	31 - 40	3,70	13,30	28,30	64,90	162,10	433,00	
CL. 5	41 - 50	4,40	15,80	32,00	73,20	179,00	471,00	
CL. 6	51 - 60	4,90	17,60	34,00	76,20	188,10	508,00	
CL. 7	61 - 70	5,40	19,40	37,00	81,40	201,70	545,00	
CL. 8	71 - 80	6,00	21,60	39,20	86,60	214,20	582,00	
CL. 9	81 - 90	6,40	23,00	41,20	90,60	224,40	619,00	
CL. 10	91 - 100	6,80	24,40	44,20	94,80	238,00	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	-	

Tabella 3 - Grafici dell'indagine Customer Satisfaction

Caratteristiche degli intervistati che utilizzano il servizio tutti i giorni

		Non abbonato	Abbonato	Totale
Sesso	Uomo	3,5%	96,5%	100,0%
	Donna	3,0%	97,0%	100,0%
	Totale	3,2%	96,8%	100,0%
Età	15-24 anni	3,3%	96,7%	100,0%
	25-34 anni	7,1%	92,9%	100,0%
	35-44 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	45-54 anni	3,1%	96,9%	100,0%
	55-64 anni	0,0%	100,0%	100,0%
	Oltre i 64 anni	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale	3,2%	96,8%	100,0%
Professione	Lavoratore dipendente	1,6%	98,4%	100,0%
	Lavoratore autonomo	0,0%	100,0%	100,0%
	Commerciante/Imprenditore/Dirigente	0,0%	100,0%	100,0%
	Casalinga/o	0,0%	0,0%	0,0%
	Pensionato/a	0,0%	100,0%	100,0%
	Studente	4,5%	95,5%	100,0%
	Disoccupato/In cerca di prima occupazione	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale	3,2%	96,8%	100,0%

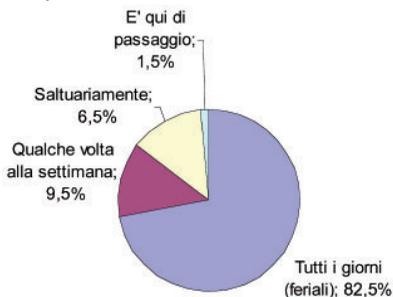
Motivazioni scelta del servizio:

	Variabile a risposta multipla
<i>Velocità dei trasferimenti</i>	11,10%
<i>Convenienza economica</i>	48,20%
<i>Poter leggere/socializzare</i>	8,01%
<i>Non aver problemi di parcheggio</i>	30,7%
<i>Difficoltà a usare altro mezzo</i>	35,2%
<i>Altro</i>	1,5%

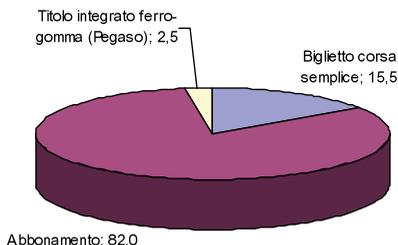
Motivazioni utilizzo del servizio:

	Variabile a risposta multipla
<i>Recarsi lavoro/studio</i>	90,7%
<i>Turismo</i>	3,1%
<i>Effettuare acquisti</i>	6,7%
<i>Visite mediche e/o pratiche presso uffici centri urbani</i>	4,1%
<i>Tempo libero</i>	16,5%
<i>Altro</i>	1,0%

Frequenza utilizzo:



Tipologia titolo di viaggio:



Importanza fattori:

Sicurezza	78,6%
Regolarità e puntualità	79,6%
Pulizia	27,0%
Comfort	6,6%
Informazione alla clientela	2,6%
Servizio commerciale (reperibilità titoli di viaggio)	0,5%
Attenzione all'ambiente	1,5%

Giudizio sui singoli fattori:

ANNO 2014	Soddisfazione
Sicurezza	75
Regolarità del servizio	51
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	48
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	57
Servizi per disabili	64
Informazione alla clientela	62
Aspetti relazionali e di comunicazione	64
Livello di servizio commerciale e del front office	66
Integrazione modale	52
Attenzione all'ambiente	61
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	53

Giudizi complessivi:

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

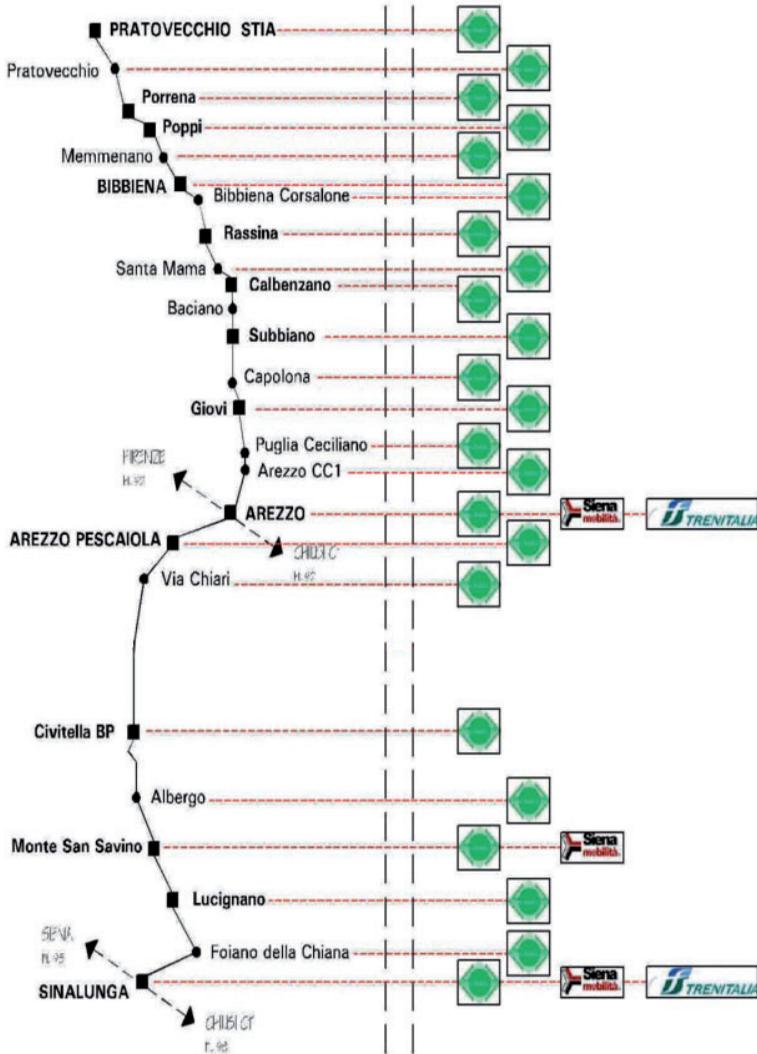
Il 82% dell'intervistati esprime un giudizio positivo sul servizio di trasporto. Il 48% si dichiara abbastanza soddisfatto.

	Non abbonato	Abbonato	Totale
<i>Per niente soddisfatto</i>	2,9%	4,5%	4,2%
<i>Poco soddisfatto</i>	5,7%	15,3%	13,5%
<i>Abbastanza soddisfatto</i>	54,3%	47,1%	48,5%
<i>Soddisfatto</i>	31,4%	28,0%	28,6%
<i>Molto soddisfatto</i>	5,7%	5,1%	5,2%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

FERROVIA REGIONALE P. STIA - AREZZO - SINALUNGA



INTERCONNESSIONI BUS / TRENO DI ALTRE AZIENDE



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

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

Introduzione

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

Principali novità introdotte dal Regolamento

Ambito di applicazione

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

Informazione

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

Biglietti

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

Il biglietto può essere acquistato:

- a terra presso i punti vendita indicati su apposita informativa esposta in tutti gli impianti ferroviari e a bordo treno con l'indicazione degli orari ed i giorni di chiusura;
- a terra tramite le emittitrici self - service ubicate presso gli impianti ferroviari di fermata;
- on-line (web, smartphone e computer) con le modalità che verranno appositamente indicate. Il servizio verrà attivato entro la metà del 2015;
- a bordo treno richiedendolo al Capo Treno al momento della salita a bordo e prima di prendere posto a sedere. In questo caso il biglietto è gravato di una maggiorazione di € 2,00.

I viaggiatori sprovvisti di idoneo documento di viaggio ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla vigente normativa (art. 25 L.R. Toscana 42/98) compresa tra € 60.00 ed € 360.00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito. Le modalità di pagamento ed altre informazioni in merito sono riportate nella presente Carta dei Servizi TFT al cap. 5 paragrafo 5.2.

Bagaglio a mano

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

Biciclette

E' consentito il trasporto di biciclette sui treni che vengono effettuati con carrozze che dispongano all'interno di appositi alloggiamenti; tali carrozze sono identificabili con apposito pittogramma. Il trasporto di biciclette è assoggettato ad un pagamento di un biglietto a prezzo fisso pari ad € 1,50 indipendentemente dalla tratta usufruita.

Cancellazioni e ritardi dei treni

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

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

Sono da ritenersi non imputabili a TFT eventi riconducibili a: scioperi, manifestazioni, sommosse, calamità naturali, eventi bellici, danni o incidenti provocati da terzi ecc. e comunque tutte quelle circostanze in cui non vi sia dolo evidente da parte dell'azienda definibili in generale come cause di forza maggiore.

In entrambi i casi viene riconosciuto al Cliente un rimborso costituito da un bonus di importo equivalente al prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente al percorso oggetto del disservizio.

Risarcimento danni a persone e bagagli

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

Responsabilità per morte o ferimento di viaggiatori

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

Garanzie per persone a mobilità ridotta

Sono considerate persone con disabilità o a mobilità ridotta quelle la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), mentale o di altra disabilità, nonché per ragioni di età o la cui condizione richieda un'attenzione adeguata nell'uso del mezzo di trasporto ferroviario. Sono previste speciali garanzie informative e specifici obblighi di assistenza da parte dei gestori delle imprese ferroviarie

In particolare, alla persona disabile o a mobilità ridotta vengono garantiti i seguenti servizi: -

assistenza all'interno dell'impianto ferroviario nella salita in treno e fino al posto assegnato nella carrozza e nella discesa dal treno, e fino all'uscita dall'impianto ferroviario.

I viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta possono accedere a tali servizi effettuando la richiesta del servizio con le modalità di seguito:

- nella linea Arezzo - P.Stia le stazioni abilitate con pedana di sollevamento sono quelle di Poppi, Bibbiena e Arezzo; per dette località il servizio può essere fornito con un preavviso di almeno 24 ore. Per le altre stazioni la richiesta di servizio deve essere fatta dal cliente con un preavviso telefonico di almeno 48 ore e al momento verrà concordata la località più idonea per effettuare il servizio.
- Nella linea Arezzo - Sinalunga la maggior parte dei treni è provvisto di pedana, pertanto alla richiesta telefonica di servizio verranno indicati gli orari che consentono all'utente di usufruire del treno idoneo.

Il numero da chiamare è il seguente : 335 7757926.

Il trasporto può essere rifiutato nel caso di incompatibilità di dimensioni che rendano fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Indennità per attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche

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

Reclami

Il viaggiatore può presentare reclami e segnalazioni:

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

Termini per la risposta

TFT si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta scritta 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 disposizione dell'utente in caso di risposta sfavorevole;
- entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, una 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 per la risposta definitiva e la quantificazione dei medesimi;
- solo in casi eccezionali ed espressamente motivati l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a 45 giorni complessivi.

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

Procedure Conciliative e Giudiziarie

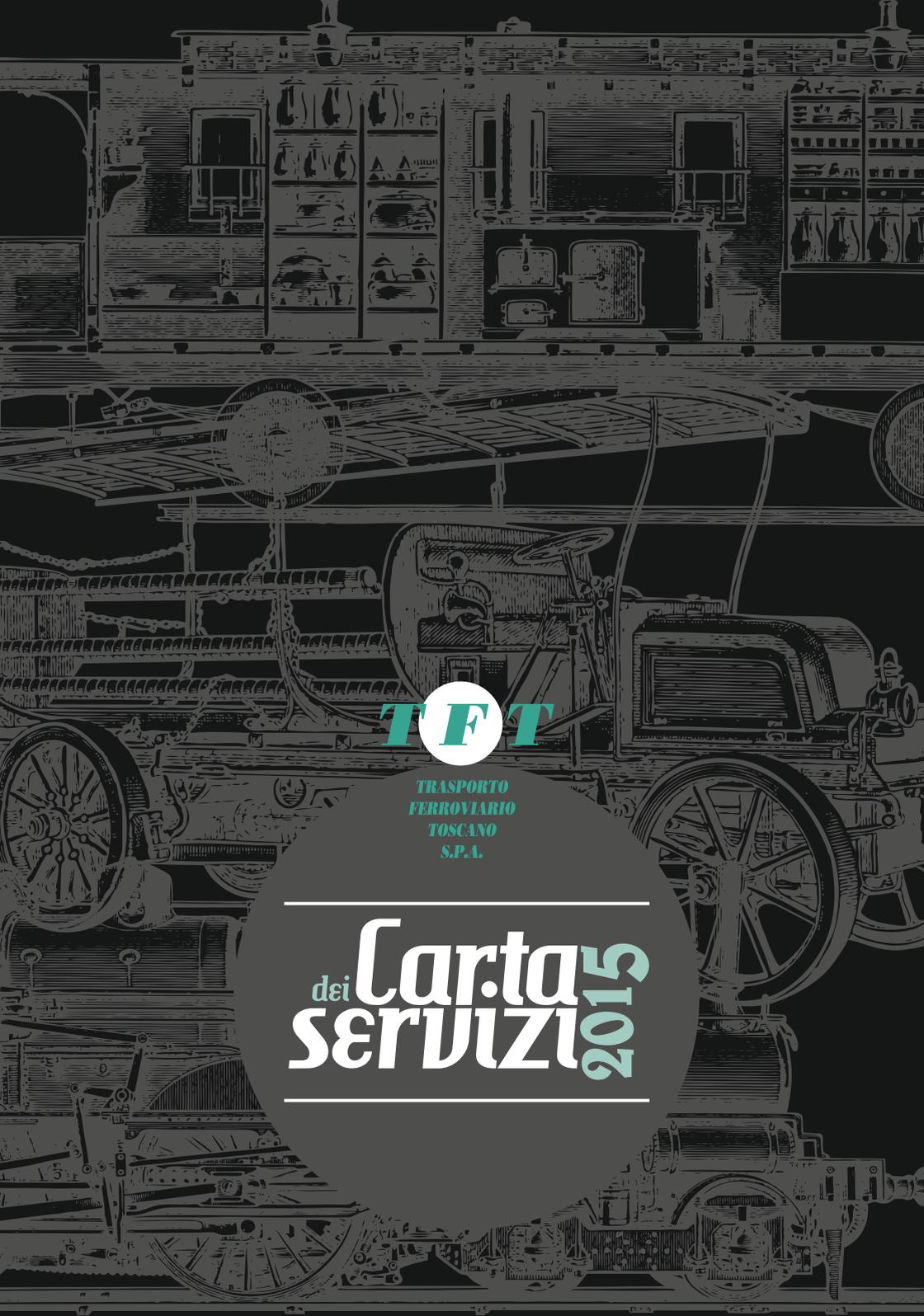
Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza:

- alla Camera Arbitraria di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato territorialmente competente. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori; non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- Al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e TFT.

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

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

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



TFT

TRASPORTO
FERROVIARIO
TOSCANO
S.P.A.

dei **Carta**
SERVIZI 2015
