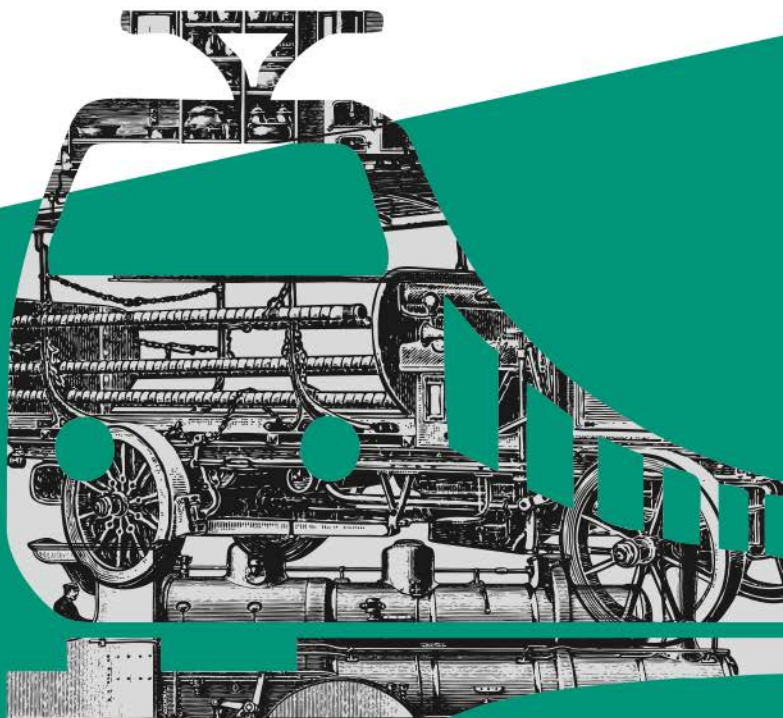




LA FERROVIARIA ITALIANA S.p.A.

REGIONE
TOSCANA



dei **Carta**
SERVIZI
2020

La sfida quotidiana di continuare a migliorare i nostri servizi

Cari utenti e viaggiatori,

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

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



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

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

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

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

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

Buon viaggio a bordo dei nostri treni!

Maurizio Seri
Presidente Gruppo Lfi Spa

INDICE

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	7
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 su gomma	11
3. Descrizione dell'Azienda	13
3.1. Struttura giuridica	13
3.2. Grafo della rete aziendale	13
3.3. Settori operativi della Società consortile e personale addetto	13
3.4. Logistica aziendale	14
3.5. Tipologie di servizio offerto	14
4. Offerta commerciale	15
4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi	15
4.2. Servizi trasporto merci	15
5. Condizioni di viaggio	16
5.1. Doveri del cliente	16
5.2. Sanzioni a carico del cliente	16
5.3. Diritti dei clienti	18
5.4. Oggetti smarriti	19
6. Relazioni con la clientela	20
6.1. Trattamento dei dati personali	20
6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico	20
6.3. Procedure dei reclami	20
6.4. Diritto di indennizzo fruibile da utenti con disabilità	21
6.5. Procedure Conciliative e Giudiziarie	21
6.6. Numero Verde della Regione Toscana	21
7. Gli impegni di L.F.I. Spa	22
7.1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità	22
7.2. Indagini di Customer satisfaction	24
7.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	24
7.4. Certificazioni	25
7.5. Copertura assicurativa	25
7.6. Osservatorio aziendale della qualità	25
TABELLE	
Tabella 1 - Punti di contatto L.F.I. Spa	27
SINTESI REGOLAMENTO (CE) n. 1371/2007	28



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

L.F.I. gestisce l’infrastruttura ferroviaria regionale non isolata Arezzo - P. Stia ed Arezzo - Sinalunga sulla quale viene svolto da TFT - Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A. (altra società del gruppo LFI) il servizio di trasporto ferroviario, 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”.

Obiettivo strategico di L.F.I. è di creare le condizioni idonee a favorire l’incremento della domanda di mobilità su ferro in modo da contribuire al riequilibrio modale del sistema dei trasporti.

Allo scopo L.F.I. gestisce secondo criteri di efficienza, sicurezza e sostenibilità circa 85 Km di rete ferroviaria, assicurando l’accessibilità alle sue 12 stazioni e 11 fermate viaggiatori nonché a 4 punti di carico/scarico merci (tra terminali e raccordi).

1.2.1 Ambiti di attività, uguaglianza ed imparzialità

I principali ambiti di attività della Società riguardano:

- La gestione in sicurezza dell’esercizio ferroviario anche attraverso il presidio dei sistemi di controllo e comando della circolazione ed il mantenimento in piena efficienza dell’infrastruttura ferroviaria sia per la parte sede, armamento, opere d’arte e fabbricati sia per la parte impianti elettrici, sicurezza e segnalamento e linea di trazione elettrica;
- La realizzazione degli investimenti destinati al potenziamento ed all’ammodernamento dell’infrastruttura e delle sue dotazioni tecnologiche secondo la programmazione via via definita con la Regione Toscana;
- La messa a disposizione dell’infrastruttura agli operatori del trasporto ferroviario secondo principi di trasparenza, equità e non discriminazione;
- La definizione dell’Orario Ferroviario;
- La piena fruibilità dei terminali merci di proprietà;
- L’assistenza in stazione alle Persone a Ridotta Mobilità in conformità al ruolo di station manager in attuazione del Regolamento CE 1371/2007; attualmente il servizio è svolto direttamente da TFT sia a bordo treno che ambito stazioni.

L.F.I. garantisce:

- Piena accessibilità agli impianti gestiti nel rispetto delle Leggi in vigore, in particolare del DPR n. 753/1980, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione,



- opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali; di conseguenza;
- accessibilità verso i servizi di trasporto ferroviario offerti da TFT.

1.2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di L.F.I. garantire la circolazione sicura dei treni con l'obiettivo di fornire un servizio continuo e regolare, secondo l'orario di servizio programmato, oltre alla riduzione della durata di eventuali disservizi. In questi casi comunque si garantiscono:

- la tempestiva informazione delle variazioni al servizio ferroviario programmato (sia in termini di ritardi che di soppressioni treno, con o senza sostituzioni bus), tramite la diffusione di aggiornamenti a monitor presso le stazioni sociali (ma non le fermate sociali né la stazione di Sinalunga RFI) e l'apposizione di specifici avvisi, sia nelle fermate che nelle stazioni, in caso di interruzioni programmate per lavori all'infrastruttura;
- l'attivazione di tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio ferroviario programmato in casi di necessità;
- l'impegno per la tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione di eventuali scioperi, e l'effettuazione dei servizi minimi garantiti esplicitamente indicati nell'orario al pubblico, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- L'impegno alla diffusione delle informazioni di cui sopra anche sui siti internet aziendali "www.trasportoferroviariotoscano.it" e "www.lfi.it".

1.2.3 Diritto di scelta

Nell'ottica di garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, obiettivo strategico di L.F.I. è di creare le condizioni idonee a favorire l'incremento della domanda di mobilità su ferro in modo da contribuire al riequilibrio modale del sistema dei trasporti, oggi fortemente sbilanciato verso il trasporto su strada.

1.2.4 Trasparenza e Partecipazione

E' cura di L.F.I. 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 a cui si rimanda la tabella 1 in allegato.

In particolare, L.F.I. 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.

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

L.F.I. 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.

L.F.I. Spa gestisce la rete ferroviaria per le linee Arezzo Stia, Arezzo Sinalunga, le infrastrutture, gli impianti e i beni necessari e funzionali al funzionamento di tali tratte. Per raggiungere tale obiettivo adotta le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali ritenute più funzionali.

L.F.I. 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.

1.2.6 Cortesia e disponibilità del personale aziendale.

L.F.I. 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.

1.2.7 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni.

Alcune attività di L.F.I., come ad es. l'esecuzione di lavori in regime d'interruzione, hanno delle ricadute sullo svolgimento del servizio ferroviario, come ad es. la temporanea sostituzione di treni a mezzo autobus.

L.F.I. opera, in ogni caso, nel rispetto del Contratto di Servizio regionale e, per conto di TFT, gestisce anche l'informazione alla clientela mediante avvisi che vengono affissi sia a bordo treno che nelle stazioni e fermate, 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 L.F.I. Spa è sottoposta a quanto stabilito nel contratto di servizio stipulato con la Regione Toscana.

1.3. Finalità della carta

1.3.1 La carta come strumento di conoscenza

Con la carta dei servizi, L.F.I. 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, 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;

1.3.2 La carta come strumento di partecipazione

Con la carta dei servizi, L.F.I. 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.

1.3.3 La carta come strumento di tutela

Con la carta dei servizi, L.F.I. Spa:

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

1.4 Associazioni degli utenti

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



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

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

Adiconsum Toscana

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

Federconsumatori ed Utenti Toscana

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

Confconsumatori Federazione Regionale Toscana

Sede regionale Via della Prefettura, 3 - 58100 GROSSETO
Tel. 0564.417849

Cittadinanzattiva Attiva Toscana Onlus

Sede regionale Via Bonanno Pisano - 56126 PISA
Tel. 050.996306

Codacons Toscana

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

Movimento Difesa del Cittadino

Sede regionale Via Puccini, 85 - 51100 PISTOIA
Tel. 0573.26682

Unione Nazionale Consumatori

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

ADUSBEP Toscana Onlus

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

Movimento Consumatori Toscana APS

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

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

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

REGIONE TOSCANA
TRASPORTO
PUBBLICO LOCALE
AUTOMOBILISTICO
ONE S.C.A.R.L.

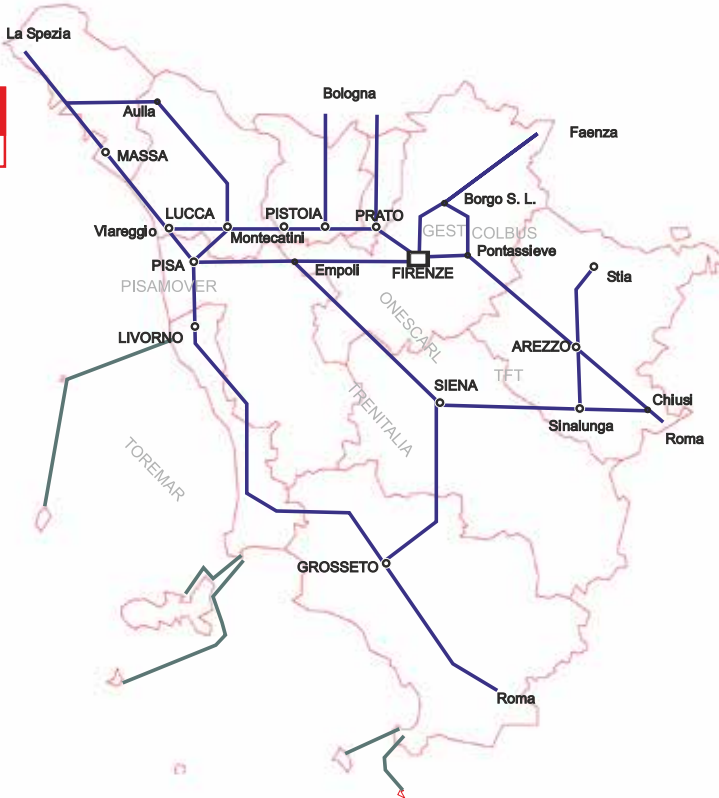
REGIONE TOSCANA
TRASPORTO
FERROVIARIO
TRENITALIA
TFT

RETE PEOPLE
MOVER PISA
PISAMOVER

PROVINCIA FIRENZE
SERVIZIO
AUTOMOBILISTICO
COLBUS

RETE
TRANVIARIA
FIRENZE
GEST

REGIONE TOSCANA
TRASPORTO
MARITTIMO
TOREMAR



Rete Regionale TPL

—	SERVIZIO FERROVIARIO
—	SERVIZIO MARITTIMO
AZIENDA	Aziende TPL capofila



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

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



Personale nave

settore amministrazione	31
settore naviganti	236
totale	267

Personale tramvia

settore amministrazione	10
settore manutenzione	24
settore movimento	135
totale	169

Personale people mover

amministrazione	7
manutenzione	9
movimento	14
totale	30

Soggetti gestori (aziende): 7

Compensi

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



2.2 Le Aziende di Trasporto Pubblico Locale

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

SOGGETTO GESTORE	INDIRIZZO	TEL. E FAX	TEL., FAX ED EMAIL UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	NUMERO VERDE E SITO WEB
ONE SCARL	Viale dei Cadorna, 105 50129 Firenze			www.onescarl.it
(ONE SCARL) CTT NORD bacino Massa Carrara	Via Catagnina ang. Via Lottizzazione 54100 Massa (MS)	Tel. 0585 282810 Fax 0585 282879	Tel. 050 884000 urp.massacarrara@ccttnord.it	www.massa-carrara.ccttnord.it
(ONE SCARL) VAIBUS	Viale Luporini, 895 55100 Lucca	Tel. 0583 083130 Fax 0583 083160	Tel. 050 884000 urp.lucca@ccttnord.it	www.lucca.ccttnord.it
(ONE SCARL) CPT	Via Bellatalla, 1 56121 Pisa	Tel. 050 884111 Fax 050 884284	Tel. 050 884000 urp.pisa@ccttnord.it	www.pisa.ccttnord.it
(ONE SCARL) CTT NORD bacino Livorno	Via P. Impastato, 7 57124 Livorno	Tel. 0586 377111 Fax 0586 377155	Urp Tel. 050 884000 urp.livorno@ccttnord.it	www.livorno.ccttnord.it
(ONE SCARL) 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
(ONE SCARL) 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
(ONE SCARL) BLUBUS S.C.a R.L.	Via F. Pacini, 47 51100 Pistoia	Tel. 0573 3630 Fax 0573 364266	Tel. 0573 363243/0572 911781 URP: n. clienti 848800730 a pagamento Fax 0573 364266 info@blubus.it	www.blubus.it
(ONE SCARL) CAP S.C. a R.L.	Piazza Duomo, 18 59100 Prato	Tel. 0574 6081 Fax 0574 21038	Tel. 0574 608256 Fax 0574 21038 urp@capautolinee.it	www.capautolinee.it
(ONE SCARL) 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 199168182 da cellulare F 0577 223896 info@sienamobilita.it	800 922 984 da rete fissa www.sienamobilita.it



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



3. Descrizione dell'Azienda

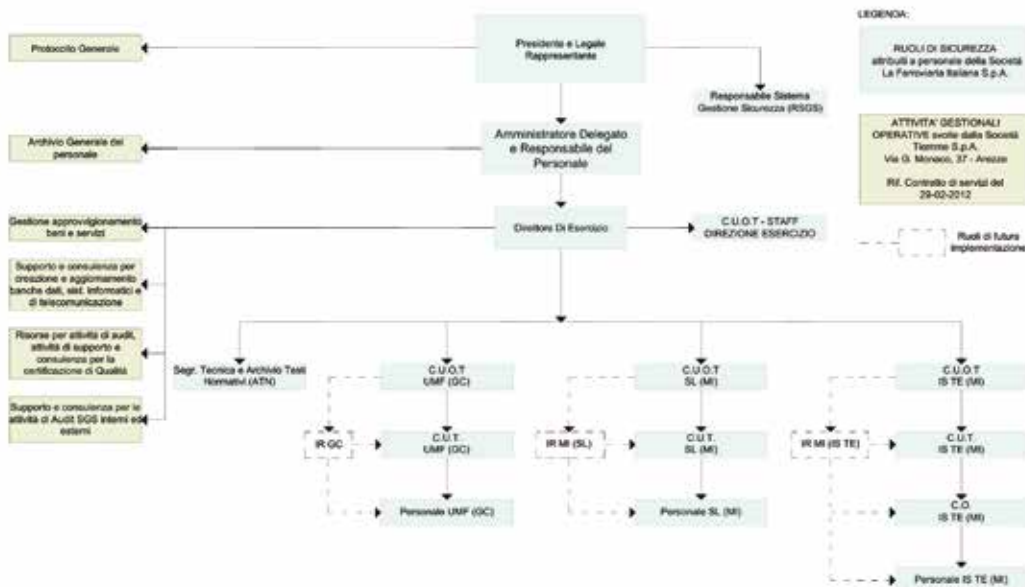
3.1 Struttura giuridica

L.F.I. Spa è una Società per Azioni avente sede legale in Arezzo, via Guido Monaco, 37.

ORGANIGRAMMA L.F.I.

Presidente
Amministratore Delegato
Direttore Esercizio Ferroviario

MAURIZIO SERI
MASSIMO ZOI
MARIO BANELLI



3.2 Grafo della rete aziendale

E' riportato nella pagina 32.

Lunghezza della rete ferroviaria: 83.75 km

Corrispettivi ricevuti dall'azienda: € 5.658.486 + iva 10% dalla Regione Toscana

3.3 Settori operativi della società e personale addetto Dati relativi all'anno 2019

Settore	Personale addetto
Movimento	9,00
Manutenzione (impianti fissi, I.E.S. manutenzione)	31,00
Addetti all'amministrazione	2,00
Totale addetti	42,00



3.4 Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2019

3.4.1 Settore ferroviario: i processi aziendali

- a) progettazione, gestione e manutenzione impianti elettrici di sicurezza e segnalamento e (IES) ed impianti di trazione elettrica (TE)
- b) progettazione, gestione e manutenzione delle opere d'arte, sede, armamento, impianti civili, fermate e stazioni ferroviarie
- c) progettazione del servizio ferroviario in relazione alle richieste di TFT, della clientela e di R.F.I. ambito stazioni comuni
- d) gestione della circolazione dei treni
- e) elaborazione norme e disposizioni d'esercizio di settore, formazione professionale e mantenimento competenze di settore
- f) gestione del personale dei vari settori.

Le attività sono distinte in due settori:

- il settore lavori-manutenzione e IES-TE (impianti elettrici, sicurezza e segnalamento e trazione elettrica), che gestisce la progettazione, gestione e manutenzione dell'impianti b) e a) rispettivamente,
- il settore movimento, che gestisce, la progettazione del servizio ferroviario c), la circolazione treni d), le stazioni ferroviarie presidiate ed il personale addetto.

Sono presenti:

- Depositi: n. 1;
- Stazioni presenziate: n. 1 Arezzo Pescaiola; con emittitrice self-service biglietti
- Stazioni impresenziate: n. 11 di cui 6 con biglietteria (Monte San Savino, Subbiano, Rassina, Bibbiena, Poppi, P. Stia), e 5 senza (Civitella B.P., Lucignano, Giovi, Calbenzano, Porrena); sono presenti emittitrici 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 emittitrici self-service biglietti a Corsalone e Pratovecchio mente a Capolona la biglietteria viene espletata dal BLUBAR snc in Via Vittorio Veneto, 6.
- Fermate a richiesta: n° 8 senza biglietteria (Via Chiari, Albergo, Foiano, Casello 1, P. Ceciliano, Baciano, Santa Mama, Memmenano); è presente emittitrice self-service a P.Ceciliano.

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

L.F.I. S.p.a. effettua manutenzione e gestione circolazione su:

- due linee ferroviarie
 - Arezzo - Stia;
 - Arezzo - Sinalga.
- dall'11 dicembre 2017 gestisce una coppia di corse treno, dal lunedì al venerdì, da Arezzo a Firenze e viceversa sulla rete Trenitalia.



4. Offerta commerciale

4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

Non esiste un'offerta commerciale diversa da quella contrattuale con la sola Regione Toscana e quindi non è previsto alcun rapporto con l'utenza finale (passeggeri). Tali funzioni sono svolte da T.F.T.

4.2 Servizio trasporto merci

L.F.I. gestisce anche la circolazione dei treni merci. Per informazioni vedi punti di contatto in tabella 1 allegata alla presente.

5. Condizioni di viaggio

5.1 Doveri dei clienti

5.1.1 Doveri degli utenti del servizio di trasporto su ferro

Pur non esistendo un rapporto diretto tra utenti (passeggeri) e L.F.I. e rimandando per maggiori chiarimenti alla carta dei servizi di TFT si ricordano i principali obblighi e divieti cui l'utenza ferroviaria è soggetta nel momento in cui entra in un ambito ferroviario:

OBBLIGHI O DIVIETI (con riferimento al DPR 753/80)	
Divieto di fumare all'interno dei locali e delle strutture aperte al pubblico	L.584/95 e successive modificazioni ed integrazioni Art.28 DPR 753/80 L.R.T. n. 42 Art. 25 comma 2
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 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

5.2 Sanzioni a carico dei clienti

In applicazione della L. 241/90, i verbali di accertamento e contestazione, danno inizio a procedure sanzionatorie che si concludono nei tempi e nei modi indicati dalla L. 689/81.

L'interessato può liberarsi della propria obbligazione, effettuando il pagamento della sanzione in misura minima entro il 15° giorno ed in misura ridotta dal 16° al 60° giorno dalla data della contestazione. Il pagamento può essere effettuato con le modalità indicate nella sanzione stessa.

È facoltà dell'interessato, ai sensi dell'art. 18 della L. 689/81, far pervenire alla Direzione di L.F.I. entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione, scritti difensivi, redatti in carta semplice, e/o richiesta di essere ascoltato.

Qualora l'interessato non si avvalga del pagamento in misura ridotta, o i suoi scritti difensivi non vengano accettati, verrà emessa da L.F.I. l'Ordinanza Ingiunzione di pagamento fino alla misura massima prevista dalla legge. Il pagamento dovrà essere effettuato con le modalità



indicate nella stessa, in caso di mancato pagamento sarà dato corso all'esecuzione forzata. Il destinatario dell'ingiunzione sarà il contravventore stesso o qualora si tratti di minore o di altra figura equipollente che è tenuto alla sua sorveglianza (artt. 2 e 6 L. 689/81).

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 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.

OBBLIGHI O DIVIETI	NUM. ART. DPR 753/80	SANZIONE MINIMA [euro]	SANZIONE MASSIMA [euro]	SANZIONE RIDOTTA (pagamento immediato od entro 60 gg)	ESEMPI
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	7.75	23.24	7.75	<ul style="list-style-type: none">• Sporgersi dai finestrini;• Uso dei bagni dei treni in stazione
È obbligo non arrecare pericolo o danno ad altre persone	Art. 18 c. 1,2	7.75	23.24	7.75	<ul style="list-style-type: none">• Ingombrare il passaggio con bagagli• Sospendere in malo modo bagagli sopra la testa altrui
È proibito introdursi nelle aree, recinti, impianti ferroviari e nei treni in sosta	Art. 19 c. 1	10.33	30.99	10.33	<ul style="list-style-type: none">• Dormire dentro i convogli;• Scavalcare recinti
Sono vietati l'accesso e la sosta non autorizzati nelle aree, recinti ed impianti segnalati con appositi cartelli di divieto	Art. 19 c. 3	258.23	1549.37	516.46	<ul style="list-style-type: none">• Entrare in aree appositamente segnalate

OBBLIGHI O DIVIETI	NUM. ART. DPR 753/80	SANZIONE MINIMA [euro]	SANZIONE MASSIMA [euro]	SANZIONE RIDOTTA (pagamento immediato od entro 60 gg)	ESEMPI
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	3.62	10.85	3.62	<ul style="list-style-type: none"> • Sostare al di fuori degli spazi consentiti • Non rispettare i sensi di circolazione
È vietato attraversare i binari al di fuori dei punti stabiliti	Art. 21 c. 1, 2, 3, 4, 5	5.16	15.49	5.16	<ul style="list-style-type: none"> • Non usare i sottopassaggi • Non usare gli attraversamenti a raso
E' vietato fumare	Art. 28	Vedi normativa in vigore	Vedi normativa in vigore	Vedi normativa in vigore	Fumare ove vietato

5.3 Diritti dei clienti

Gli utenti dei servizi di trasporti hanno diritto:

- A viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- All'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- 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;

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 ed identifica nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti l'Organismo di controllo deputato a vigilare sulla corretta applicazione dell'applicazione della normativa.



5.4 Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti nei locali di L.F.I. sono conservati per un mese. Scaduto questo termine, gli oggetti di valore (portafogli, documenti, preziosi, ecc.) vengono fatti pervenire all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune dove l'oggetto è stato rinvenuto (art. 927-931 del Codice Civile), così pure gli altri oggetti possono essere fatti pervenire o all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune dove l'oggetto è stato rinvenuto oppure devoluti ad Associazioni di Solidarietà. I proprietari possono rivolgersi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 presso la sede di L.F.I. in via G.Monaco, 37 ad Arezzo.



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 assolve 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 riguardano, 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 L.F.I.

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 L.F.I. Spa 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
- scaricando il modello prestampato dal sito www.trasportoferroviariotoscano.it o 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

L.F.I. Spa si impegna a comunicare all'utente, in caso di reclami scritti o sottoscritti:

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

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



6.4 Diritto di indennizzo fruibile da utenti con disabilità

Nel caso di temporanea non funzionalità di attrezzature atte all'accesso al servizio (ascensori, sollevatori), l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto (vedi CDS TFT p. 6.4 a pag. 27), ad un indennizzo.

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

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

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

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

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

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

6.5 Procedure Conciliative e Giudiziarie

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con L.F.I., 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 L.F.I.

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

6.6 Numero Verde della Regione Toscana

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

800 570530

Tale servizio è attivo dalle ore **08,00** alle ore **18,00**
dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi.

7. Gli impegni di L.F.I. Spa

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

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2019	Standard obiettivo 2020	modalità e periodicità della rilevazione
Pulizie e condizioni igieniche delle fermate e delle stazioni	Pulizia ordinaria	frequenza pulizia delle fermate, stazioni e locali e degli spazi aperti al pubblico	1 intervento giornaliero	conferma	controllo mensile
	Pulizia ordinaria	frequenza pulizie locali aziendali accessibili dall'utenza in conformità con comma 4 art.12 del regolamento regionale	2/3 interventi settimanali (vedi p. 7.1.2.4)	conferma	controllo mensile
Accessibilità stazioni a PMR	Accesso 1° binario	N°	21/23	conferma	annuale
	Presenza sala attesa /pensilina	N°	8/21	conferma	annuale
	Servizi igienici	N°	9/13	conferma	annuale
Gestione circolazione treni	Controllo andamento del servizio	-	giornaliero	conferma	controllo giornaliero
Progettazione orari	Elaborazione documenti orario	-	3 volte all'anno	1 volta all'anno	annuale
Impianti	Visita impianti	-	ad ogni modifica o bisogno	conferma	mensile
Manutenzione binari	Controllo sede armamento	giorni	visite linea ogni 120 gg	conferma	quadrimestre
Manutenzione binari	Controllo opere d'arte	giorni	visite opere d'arte annuale	conferma	semestrale
Manutenzione IES	Controllo PLL	disposizione di esercizio L.F.I. n. 4 - 2019 del 30/04/2019	quindicinale mensile semestrale annuale biennale	conferma	quindicinale mensile semestrale annuale biennale
Manutenzione IES	Controllo impianti A.C.E.I.	disposizione di esercizio L.F.I. n. 4 - 2019 del 30/04/2019	quindicinale mensile trimestrale annuale biennale	conferma	quindicinale mensile trimestrale annuale biennale

7.1.1 Impegno di L.F.I. Spa

L'impegno di L.F.I. 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 L.F.I. 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, L.F.I. Spa individua, degli indicatori che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun; l'azienda si impegna, inoltre, al raggiungimento degli standard obiettivo.

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

Gli standard sono formulati:

- in parte sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili ed a loro volta distinti in:
 - a) specifici, quando riferiti alla singola prestazione resa; in questi casi lo standard è espresso indicando una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo Cliente;
 - b) generali, quando espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore;
- in parte sulla base di indicatori qualitativi, che, quindi, pur non facendo diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

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

7.1.2 Ferrovie locali

Si riporta, su specifica tabella di pag. 22 il prospetto degli standard adottati per ciascuno degli indicatori introdotti.

7.1.2.1 Sicurezza del viaggio

Settore curato da T.F.T. e quindi non riportato.

7.1.2.2 Sicurezza personale e patrimoniale

Settore curato da T.F.T. e quindi non riportato.

7.1.2.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Settore curato da T.F.T. e quindi non riportato.

7.1.2.4 Pulizia e condizioni igieniche

Le stazioni, fermate, servizi igienici, bagni, piazzali esterni - sono sottoposte ad operazioni sia di pulizia ordinaria che di pulizia straordinaria, secondo le sequenze seguenti:

- pulizia ordinaria:
 - a) 1 intervento giornaliero
- pulizia straordinaria:
 - a) 2/3 interventi settimanali

La pulizia ordinaria delle fermate e stazioni, compresi i locali aperti al pubblico, comprende:

- Svuotamento cestini, raccolta e smaltimento rifiuti;
- Spolveratura ed asportazione delle efflorescenze, spazzatura delle superfici orizzontali di calpestio pavimentate o asfaltate, lavatura de necessaria;
- Pulizia e rifornimento materiali di consumo dei bagni aperti al pubblico (ove presenti), verifica del corretto funzionamento degli scarichi ed assenza di perdite d'acqua.

La pulizia straordinaria 2 volte la settimana delle fermate di Memmenano, S. Mama, Baciano, P. Ceciliano, Via Chiari e Foiano, comprende:

- L'esecuzione profonda ed accurata, anche tramite macchinari elettrici, di quanto previsto in via ordinaria con igienizzazione dei muri e pavimenti ove presenti;
- La raccolta dei rifiuti dai binari nei tratti corrispondenti alla lunghezza dei marciapiedi;
- L'eventuale rimozione di graffiti.

La pulizia straordinaria 3 volte la settimana delle stazioni comprende:

- L'esecuzione profonda ed accurata, anche tramite macchinari elettrici, di quanto previsto in via ordinaria con igienizzazione dei muri e pavimenti;
- La raccolta dei rifiuti dai binari nei tratti corrispondenti alla lunghezza dei marciapiedi;
- L'eventuale rimozione di graffiti.

7.1.2.5 Confortevolezza del viaggio

Settore curato da T.F.T. e quindi non riportato.

7.1.2.6 Informazioni alla clientela

In caso di scioperi ovvero di variazioni al servizio T.F.T. programmato opportuni avvisi sono affissi nelle stazioni e nelle fermate. Con l'attivazione del sistema CTC-DCO è prevista l'implementazione di un efficace sistema di informazione al pubblico in tempo reale tramite messaggi a monitor e sonori installati nelle sale di attesa delle stazioni.

Le fermate lungo linea sono prive di informazioni a monitor e/o sonore ad eccezione delle fermate di Pratovecchio, Capolona ed Albergo dove vengono replicati gli annunci sonori delle stazioni limitrofe di Stia, Subbiano e Civitella.

7.1.2.7 Livello servizio di sportello

Settore curato da T.F.T. e quindi non riportato.

7.1.2.8 Grado di integrazione modale

Settore curato da T.F.T. e quindi non riportato.

7.1.2.9 Attenzione all'ambiente

LFI Spa durante l'esecuzione dei lavori oltre a rispettare tutte le normative di legge presta particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente.

7.2 Indagini di Customer satisfaction

Settore curato da T.F.T. e quindi non riportato.

7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

7.3.1 Versione integrale della carta dei servizi

L.F.I. S.p.a. si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta

dei servizi. La stessa è posta in visione per l'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 L.F.I. S.p.a. opera con servizi di trasporto, nonché alle Associazioni degli utenti indicate nella parte prima della presente carta.

7.3.2 Versione ridotta della carta dei servizi

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

Detta versione è inoltre pubblicata sul sito internet aziendale www.trasportoferroviariotoscano.it.

7.4 Certificazioni aziendali

L.F.I. S.p.a. è certificata per i sistemi di gestione per la qualità ISO 9001:2015, per la responsabilità sociale SA 8000:2014 e per la sicurezza BS OHSAS 18001:2007 (con passaggio alla ISO 45001 nel corso del 2020). Pertanto, è prevista l'attuazione di procedure di gestione, analisi e controllo inclusi quindi anche gli standard di servizio richiesti dal Contratto di Servizio stipulato con la Regione Toscana.

Il gruppo LFI/TFT adotta, inoltre, un modello organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/2001 per la prevenzione dei reati, la trasparenza e l'anticorruzione.

7.5 Copertura assicurativa

L.F.I. S.p.a. fornisce, una copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per i danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'azienda durante l'espletamento del servizio.

Ciò nel rispetto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del Programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

Eventuale richiesta di risarcimento deve essere inviata a:

LA FERROVIARIA ITALIANA SPA
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, dati del proprio veicoli, nonché descrizione della dinamica.

In caso di necessità eventuali richieste potranno essere inoltrate all'Ufficio Sinistri della Società ubicato in Via Guido Monaco, 37 c/o TIEMME 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 qualità ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- 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, 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 L.F.I. 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 12.30 Il lunedì, martedì e giovedì dalle 15:00 alle 16:00 Chiuso i festivi e le festività
Trasporto merci a carro	C/O TFT Via Concino Concini 2 52100 Arezzo	0575.292989	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 Chiuso i festivi e le festività
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 Periodo invernale: dalle 08:00 alle 12:30 e per domeniche fine/inizio mese dalle 14:30 alle 18:00 Periodo estivo: dalle 6:30 alle 12:30 Chiuso nelle festività di Natale, Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, 7 Agosto, Ferragosto



LFI 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 sono indicate nella Carta dei Servizi di TFT.**

Principali novità introdotte dal Regolamento

Ambito di applicazione

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

Informazione

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

Biglietti

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

Il biglietto può essere acquistato:

- a terra presso i punti vendita indicati su apposita informativa esposta in tutti gli impianti ferroviari e a bordo treno con l'indicazione degli orari ed i giorni di chiusura;
- a terra tramite le emittitrici self - service ubicate presso gli impianti ferroviari di fermata;
- on-line (web, smartphone e computer) collegandosi al sito www.trasportoferroviariosceno.it scegliere "acquisto on-line" e seguire le semplici ed intuitive indicazioni del servizio;
- a bordo treno richiedendolo al Capo Treno al momento della salita a bordo e prima di prendere posto a sedere. In questo caso il biglietto è gravato di una maggiorazione di € 2,00 (vedi CDS TFT pag. 20 p. 4.4.5).

I viaggiatori sprovvisti di idoneo documento di viaggio ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla vigente normativa (art. 25 L.R. Toscana 42/98) compresa tra € 60.00 ed € 360.00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito. Le modalità di pagamento ed altre informazioni in merito sono riportate nella Carta dei Servizi TFT al cap. 5 paragrafo 5.3.



Bagaglio a mano

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

Biciclette

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

Cancellazioni, ritardi dei treni, non funzionalità attrezzature atte all'accesso al servizio ferroviario

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

Risarcimento danni a persone e bagagli

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

Responsabilità per morte o ferimento di viaggiatori

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

Garanzie per persone a mobilità ridotta

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

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

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

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

- nella linea Arezzo - P.Stia le località abilitate con pedana di sollevamento sono quelle di Corsalone, Bibbiena e Arezzo; per dette località il servizio può essere fornito con un preavviso di almeno 24 ore. Per le altre stazioni la richiesta di servizio deve essere fatta dal cliente con un preavviso telefonico di almeno 48 ore e al momento verrà concordata la località più idonea per effettuare il servizio.



- Nella linea Arezzo - Sinalunga la maggior parte dei treni è provvisto di pedana, pertanto alla richiesta telefonica di servizio verranno indicati gli orari che consentono all'utente di usufruire del treno idoneo.

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

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

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

Indennità per attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche

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

Reclami

Il viaggiatore può presentare reclami e segnalazioni:

- on-line accedendo al sito www.trasportoferroviariotoscane.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 LFI via Guido Monaco. 37 - 52100 Arezzo.

Termini per la risposta

LFI si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta scritta 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 LFI.

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:

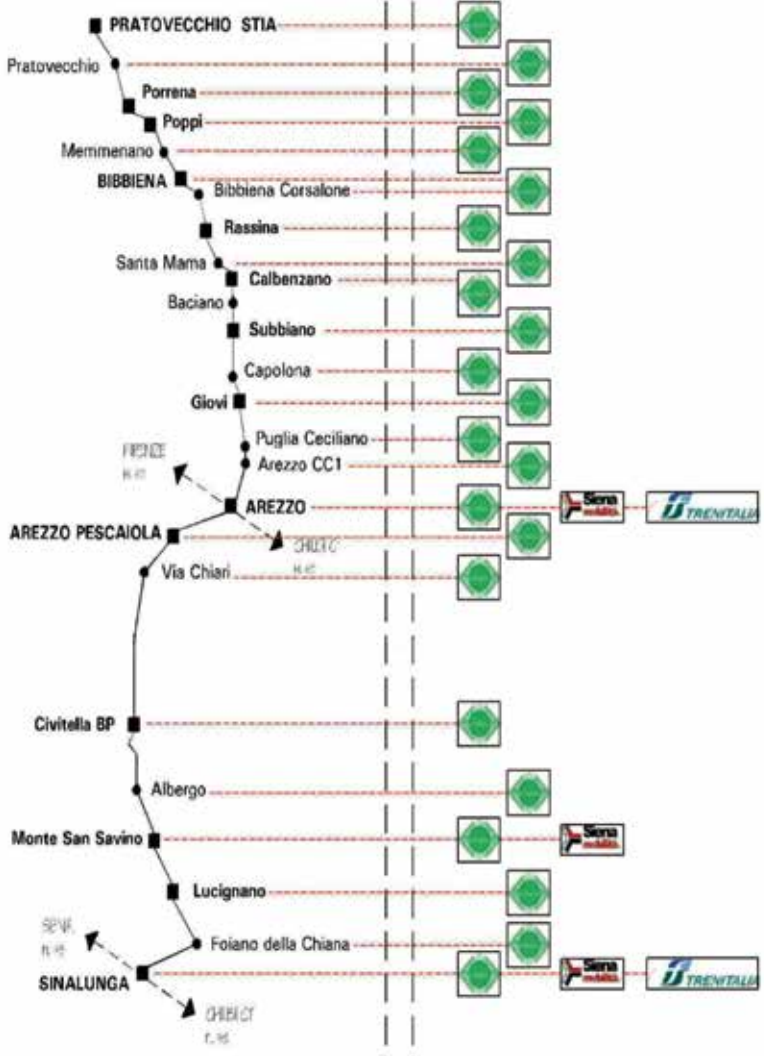
http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/index_en.htm



FERROVIA REGIONALE P. STIA - AREZZO - SINALUNGA



INTERCONNESSIONI BUS / TRENO DI ALTRE AZIENDE



	ACCESSO AL BINARIO 1	SALA D'ATTESA/PENSILINA	SERVIZI IGIENICI
PRATOVECCHIO STIA	●	●	●
Pratovecchio	●	●	●
PORRENA	●	●	●
POPPI	●	●	●
Memmenano	●	N.P.	N.P.
BIBBIENA	●	●	●
Bibbiena Corsalone	●	●	N.P.
RASSINA	●	●	●
Santa Mama	●	●	N.P.
CALBENZANO	●	●	●
Baciano	●	N.P.	N.P.
SUBBIANO	●	●	●
Capolona	●	●	N.P.
GIOVI	●	●	●
Puglia Ceciliano	●	●	N.P.
Arezzo CC1	●	●	N.P.
AREZZO RFI	●	●	●
AREZZO PESCAIOLA	●	●	●
Via Chiari	●	●	N.P.
CIVITELLA BP	●	●	●
Albergo	●	●	N.P.
MONTE SAN SAVINO	●	●	●
LUCIGNANO	●	●	●
Foiano	●	●	N.P.
SINALUNGA RFI	●	●	●

● binari 1 e 1nord
 ● binario 6: non si può utilizzare la piattaforma elevatrice



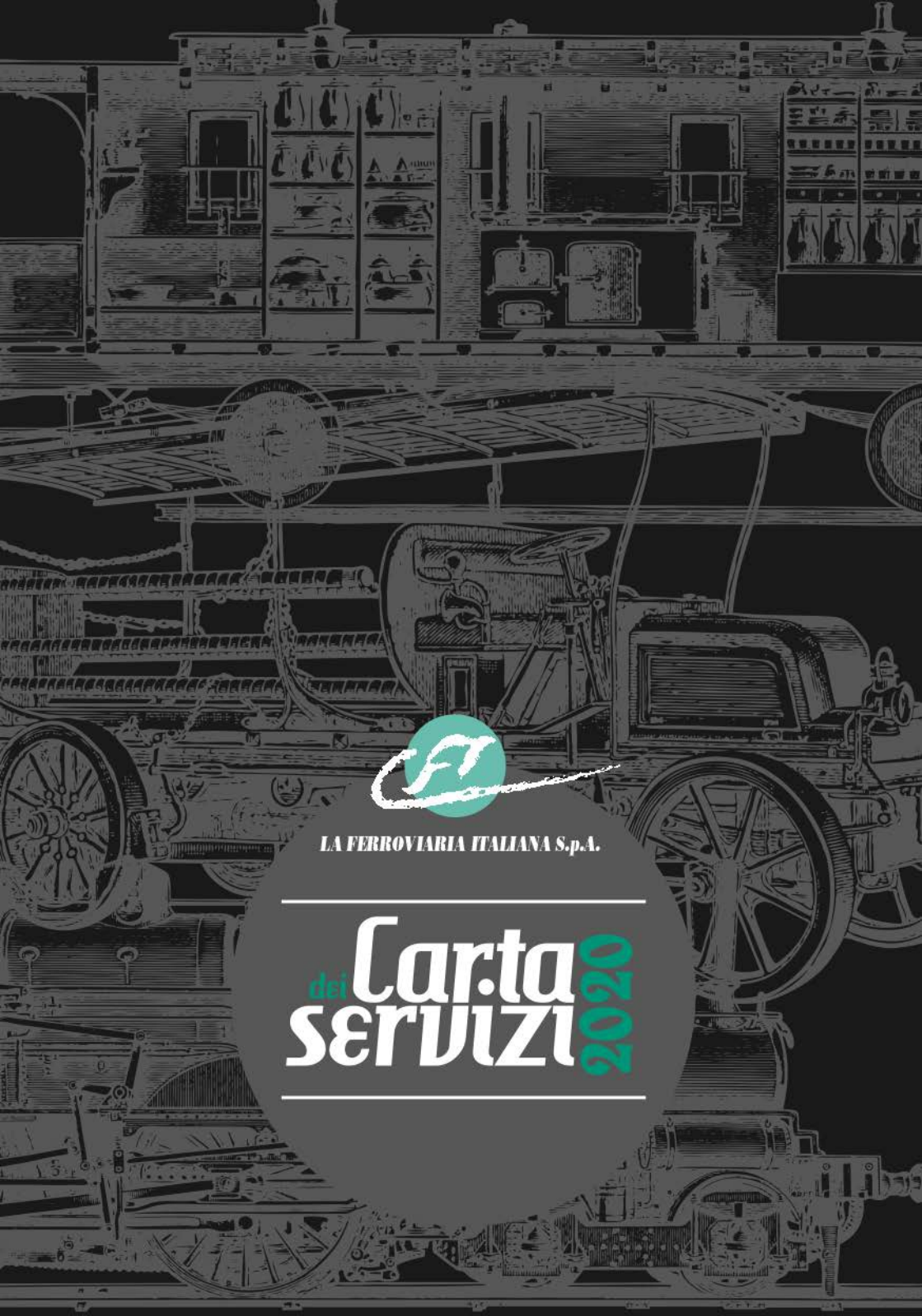
ACCESSIBILITÀ DELLE STAZIONI ALLE PERSONE DISABILI



Per assistenza chiamare il n° 800922984 (da tel. fisso) e 199168182* (da cellulare) nei giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 17,00
 (*) servizio a pagamento al costo di una telefonata ordinaria in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore telefonico

- ACCESSIBILE
- ACCESSIBILE A BREVE TEMPO
- NON ACCESSIBILE
- N.P. NON PRESENTE

● binario 3



LA FERROVIARIA ITALIANA S.p.A.

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