LA FERROVIARIA ITALIANA S.p.A.

Regione Toscana

CARTA DEI SERVIZI

2023

Più verde, più innovativa, capace di creare reti e connessioni che guardano alla sostenibilità ambientale come orizzonte di lungo periodo. È questa, in estrema sintesi, la mobilità su ferro del futuro. Un futuro che è già iniziato e nel quale noi vogliamo essere protagonisti. Ci siamo lasciati alle spalle anni caratterizzati da grandi cambiamenti, che, per quanto possibile, abbiamo cercato di interpretare al meglio, per cercare di crescere sempre di più. In questi ultimi mesi abbiamo continuato a lavorare per rendere le infrastrutture, i treni e i servizi della nostra rete sempre più moderni ed efficienti. Va in questa direzione la messa in esercizio dei due nuovi treni POP Almstom, già in uso per i servizi regionali di Trenitalia, capaci di garantire ai passeggeri viaggi sicuri, confortevoli e a basso impatto ambientale. In virtù del contratto con la Regione, inoltre, stiamo verificando la possibilità di attivarne altri tre POP per i prossimi tre anni.
Con questo spirito abbiamo accelerato gli interventi sui servizi aprendo le porte alla monetica: sono entrati in servizio in tutte le stazioni le nuove obliteratrici digitali "Pay and go". Un sistema di pagamento smart e veloce per l'acquisto dei titoli di viaggio con carta contactless già attivo su tutte le linee TFT. Anche in questo caso abbiamo deciso di metterci al passo con i tempi offrendo ai viaggiatori un servizio per semplificare loro la vita e incentivare l'utilizzo del treno anche attraverso un sistema di pagamento rapido, innovativo e sicuro. Come per i nuovi treni, anche per le nuove macchine obliteratrici lo sguardo è duplice: uno all'innovazione, l'altro alla sostenibilità ambientale. Grazie al pagamento Pay and go, infatti, per effettuare il pagamento basteranno pochi secondi e si eviterà la stampa del biglietto cartaceo. Sono piccoli passi, magari non risolutivi, ma che hanno un valore grande, danno il senso di quello che stiamo facendo e la direzione verso la quale vogliamo andare.

C'è poi un altro argomento che mi sta molto a cuore e sul quale stiamo lavorando con passione e spirito di collaborazione con tutti i soggetti interessati, ed è quello della sicurezza dei viaggiatori. Grazie a un forte rapporto di sinergia con la Polizia ferroviaria, infatti, abbiamo condiviso un piano di maggiori controlli sia nelle stazioni che sui treni. Un impegno volto a rendere l'esperienza del viaggio dei nostri utenti sempre più serena e sicura.

Concludo con una riflessione sulla gestione dell'infrastruttura, perché è qui che si giocherà una partita importante per il futuro. Come richiesto dalla Regione Toscana abbiamo iniziato un percorso che coinvolge oltre a LFI, anche Rete Ferroviaria italiana e Regione e punta a verificare la fattibilità del passaggio della gestione della rete da LFI a RFI. Vista la portata "storica" di questo obiettivo ci vorrà tempo e lungimiranza per arrivare in fondo al percorso. Al di là di quello che sarà l'esito finale, noi cercheremo di stare, anche in questo confronto, con spirito costruttivo e di collaborazione, cercando di rendere le nostre infrastrutture sempre più moderne, efficienti e interconnesse. Continueremo a lavorare seguendo quelli che sono,

da sempre, i nostri valori: legame con il territorio, dialogo con tutti e lavoro di squadra per cercare sempre di cogliere, e magari anticipare, le opportunità del nostro tempo.

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. Elenco associazioni degli utenti 6

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale 8
- 2.1. Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale 8
- 2.2. Soggetti erogatori 11

3. Descrizione dell'Azienda 12
- 3.1. Struttura giuridica 12
- 3.2. Grafo della rete aziendale 12
- 3.3. Settori operativi della Società consortile e personale addetto 12
- 3.4. Logistica aziendale 13
- 3.5. Tipologie dei servizi offerti 13

4. Offerta commerciale 14
- 4.1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi 14
- 4.2. Servizi trasporto merci 14

5. Condizioni di viaggio 15
- 5.1. Doveri del cliente 15
- 5.2. Sanzioni a carico del cliente 15
- 5.3. Diritti dei clienti 17
- 5.4. Oggetti smarriti 18
- 5.5. Risarcimento danni e garanzie per persone a mobilità riditta 18

6. Relazioni con la clientela 19
- 6.1. Trattamento dei dati personali 19
- 6.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico 19
- 6.3. Reclami 19
- 6.4. Diritto di indennizzo fruibile da utenti con disabilità 19
- 6.5. Procedure Conciliative e Giudiziarie 20
- 6.6. Numero Verde della Regione Toscana 20

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 25
- 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

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 passeggieri che vengono trasportati da imprese ferroviarie interne alla Comunità Europea;
- Decreto legislativo 70/2014, disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) 1371/2007,
- Delibera Consiglio Regione Toscana n. 246/2001 e n. 55/2002.
- Delibera ART n. 28/2021.

1.2 Principi ispiratori della carta

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'obbiettivo 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;

1.4 Elenco Associazioni degli utenti

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

Elenco regionale delle associazioni consumatori e degli utenti, aggiornamento annuale 2022

Nel mese di settembre dell'anno 2022 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge Regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

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

Federconsumatori ed Utenti Toscana
Sede regionale Via A. Tavanti, 3 - 50134 FIRENZE
Tel. 055.217195

Confconsumatori Federazione Regionale Toscana
Sede regionale Via della Prefettura, 3 - 58100 GROSSETO
Tel. 0564.417849

Cittadinanzattiva Toscana
Sede regionale Via Bonanno Pisano - 56126 PISA
Tel. 050.996306

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

Movimento Difesa del Cittadino
Sede regionale Largo Molinuzzo, 13 - 51100 PISTOIA
Tel. 0573.26682

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

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

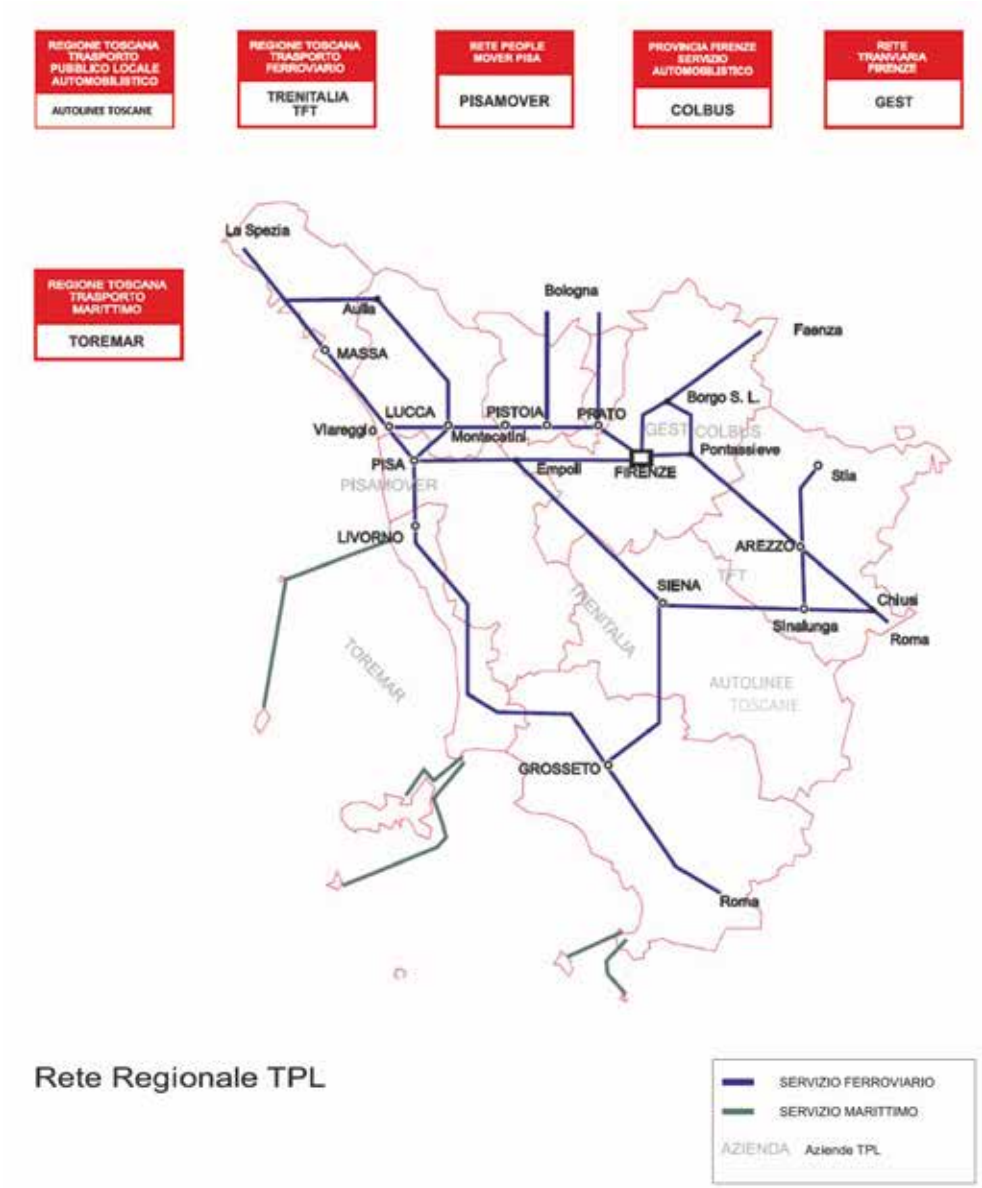
ADOC Toscana
Sede regionale Via Vittorio Corcos, 15 - 50142 Firenze
Tel. 055.7325586

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

2. Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

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



Sistema regionale del Trasporto Pubblico Locale di persone su gomma, ferro, nave e tramvia valido per l'anno 2022.

INDICATORE	DATO	NOTE
ferro	km. 23.715.969	
rete ferro	km. 1.563	
gomma	km. 109.457.023	
rete gomma	km. 23.954	
nave	nm 246.314	
linee nautiche	nm 233,6	
tramvia	Km. 2.491.635	
rete tramvia	Km. 33,981	
rete people mover	km. 1,760	
Abitanti Toscana		
	3.676.285	aggiornato al 1/01/2022
Passeggeri gomma		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	1.877.287	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.351.950	
passeggeri annui trasportati:	134.022.704	
Passeggeri ferro		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	315.011	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	314.361	
passeggeri annui trasportati:	54.299.369	
Passeggeri nave		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	36.986	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	24.391	
passeggeri annui trasportati:	1.528.637	
Passeggeri tramvia		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	1.839.876 posti-km 215.424 posti-corsa	
posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.072.200 posti-km 239.904 posti-corsa (*)	
(*) posti inferiori per disposizioni normativa anticovid		
passeggeri annui trasportati:	30.704.199	
Passeggeri people mover		
posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale:	107 posti navetta-corsa	
passeggeri annui trasportati:	909.751	
Personale gomma		
settore amministrazione	496	
settore manutenzione	291	
settore movimento	4.018	
totale	**4.805**	
Personale ferro		
settore amministrazione	174	
settore manutenzione	306	
settore movimento	1.348	
totale	**1.828**	

Personale nave

settore amministrazione	27
settore naviganti	240
totale	**267**

Personale tramvia

settore amministrazione	9
settore manutenzione	23
settore movimento	136
totale	**168**

Personale people mover

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

Soggetti gestori (aziende): 7

Compensi

da RT (ferro)	€ 312.300.833
da RT (gomma)	€ 355.767.278
da EE.LL. (gomma)	€ 14.963.102
da RT (nave)	€ 17.532.063
da RT (tramvia)	€ 12.775.115
da RT (people mover)	€ 819.000

2.2 Le Aziende di Trasporto Pubblico Locale

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

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

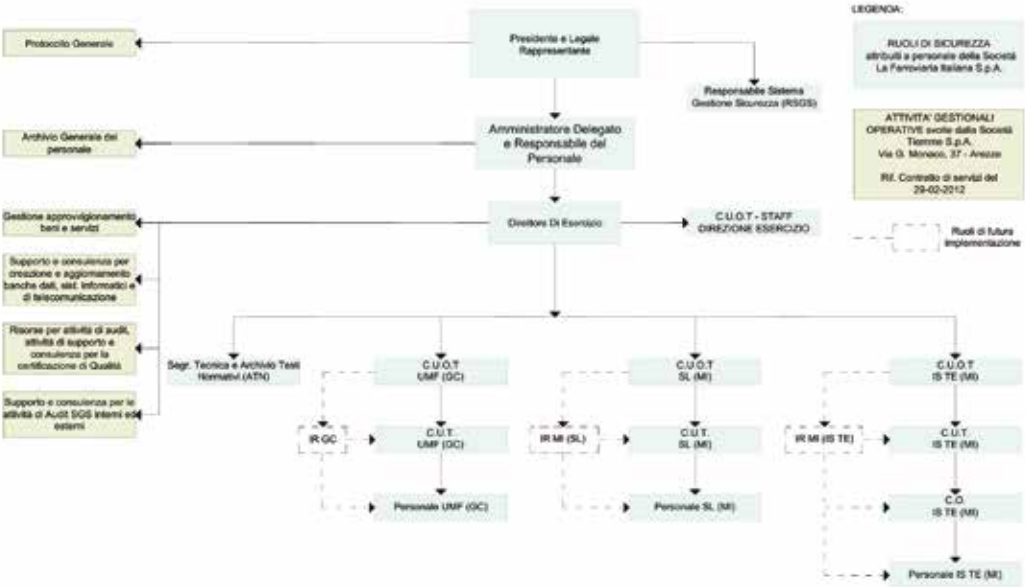
3. Descrizione dell'Azienda

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	**MAURIZIO SERI**
Amministratore Delegato	**PIERO SASSOLI**
Direttore Esercizio Ferroviario	**MARIO BANELLI**



3.2 Grafo della rete aziendale

E' riportato nella pagina 28.

Lunghezza della rete ferroviaria: 83.75 km

Corrispettivi ricevuti dall'azienda salvo conguaglio: € 4.350.901,10 + iva 10% dalla Regione Toscana

3.3 Settori operativi della società e personale addetto Dati relativi all'anno 2022

Settore	*Personale addetto*
Movimento	12,47
Manutenzione (impianti fissi, I.E.S. manutenzione)	27,50
Addetti all'amministrazione	10,75 (*)
Totale addetti	50,72

(*) Le funzioni di amministrazione di TFT - LFI sono fornite in parte, in service da Tiemme SpA

3.4 Logistica aziendale - dati relativi all'anno 2022

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 delle imprese ferroviarie, 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 degli impianti b) e a) rispettivamente,
- il settore movimento, che gestisce, la progettazione del servizio ferroviario c), la circolazione treni d), le stazioni ferroviarie, eventualmente presenziate ed il personale addetto.

Sono presenti:

- Depositi in uso all'impresa TFT: n. 1;
- Stazioni presenziate: nessuna
- Stazioni impresenziate: n. 12 di cui 6 con biglietteria (Monte San Savino, Subbiano, Rassina, Bibbiena, Poppi, P. Stia), e 6 senza (Civitella B.P., Lucignano, Pescaiola, Giovi, Calbenzano, Porrena); sono presenti emettitrici self-service biglietti a P.Stia, Porrena, Poppi, Bibbiena, Rassina, Calbenzano, Subbiano, Giovi, Pescaiola, Civitella B.P., Monte S. Savino e Lucignano.
- Fermate: n. 3 senza biglietteria (Capolona, Corsalone, Pratovecchio); sono presenti emettitrici self-service biglietti a Corsalone e Pratovecchio mentre a Capolona la biglietteria viene espletata dal punto vendita BAR TABACCHI ROMANI, in Via Marconi, 2.
- 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 dei servizi offerti

L.F.I. S.p.a. in qualità di gestore infrastruttura è responsabile dell'esercizio, della manutenzione e del rinnovo della rete costituita dalle linee:

Arezzo - Stia;

Arezzo - Sinalunga.

Ai sensi del DLGS 112/2015 LFI SpA adotta le decisioni relative all'assegnazione delle tratte ferroviarie e quelle relative all'imposizione dei canoni per l'utilizzo dell'infrastruttura, in conformità ai criteri stabiliti dall'organismo di regolazione.

4. Offerta commerciale

4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

L.F.I. non essendo impresa ferroviaria non offre servizi d trasporto, nè di sola trazione.
L.F.I. non offre altresì servizi di manovra ai treni delle imprese ferroviarie ammesse a circolare sulla propria rete

4.2 Servizio trasporto merci

L.F.I. gestisce anche la circolazione dei treni merci; non è ammessa la circolazione di merci pericolose.
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

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, 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	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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 trasporto 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, disciplina 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 al Ticket Point di Arezzo. Orari a pag. 26.

5.5 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

I viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta possono accedere al servizio effettuando opportuna richiesta telefonica con un preavviso di almeno 24 ore.
Al momento della richiesta verrà concordata la località più idonea per effettuare il servizio e saranno indicati gli orari che consentono all'utente di usufruire del treno idoneo.

Il numero da chiamare è il seguente: **800100403** da rete fissa e **199122133*** da mobile **nei giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 17:00, il sabato dalle ore 9:00 alle ore 16:00.**

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

L'azienda compirà ogni ragionevole sforzo per permettere il trasporto del viaggiatore a mobilità ridotta. Eccezionalmente può essere rifiutato il trasporto nel cado in cui le dimensioni degli ausiliari lo rendano fisicamente inattuabile.

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, Reg. UE 2016/679 e D. LGS 101/2018, 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, e lamentele circa la mancata coerenza del servizio del gestore dell'infrastruttura rispetto ad una o più requisiti della normativa europea nazionale, distribuendo modelli per facilitare 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 di pag. 26 sono indicati i principali punti di contatto di L.F.I.

6.3 Reclami

6.3.1 Modalità di inoltro del reclamo

I reclami possono essere inoltrati all'Azienda:

- telefonicamente chiamando i numeri presenti in tabella 1 di pag. 27
- utilizzando gli appositi moduli disponibili c/o Ticket Point di Via Piero della Francesca1 52100 Arezzo
- via pec a **lfi@certificazioneposta.it**
- via posta elettronica all'indirizzo: **reclami.arezzo@tiemmespa.it**
- direttamente on line compilando il formulario riportato all'indirizzo internet: **www.lfi.it (presente anche in lingua inglese)**
- utilizzando la posta ordinaria all'indirizzo L.F.I. Spa Via Guido Monaco 37 52100 Arezzo

Tutti i reclami saranno registrati e riceveranno risposta nella stessa forma in cui sono stati formulati. I reclami anonimi, riguardanti il comportamento del personale, non potranno dar luogo a provvedimenti. Nella tabella 1 a pag. 27 sono indicati i principali punti di contatto con l'azienda.

Il reclamo così come la richiesta di indennizzo e/o di rimborso devono essere complete delle informazioni identificative dell'utente, identificative del viaggio effettuato o programmato e della stazione di partenza e di arrivo per cui si ritiene che si sia verificato un disservizio ed un mancato rispetto dei diritti dei viaggiatori e/o dell'utenza. Alla richiesta si dovrà allegare originale o fotocopia del titolo di viaggio o dell'abbonamento.

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, ovvero gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta.
- Solo in casi eccezionali ed espressamente motivati l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore 45 giorni complessivi.

Nel caso in cui LFI non dovesse dare risposta al richiedente entro i termini indicati, l'utente potrà:

- utilizzare procedure conciliative o di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it)
- richiedere l'indennizzo automatico, per risposte ai reclami oltre i termini previsti e nelle modalità indicate di seguito.

6.3.3 Profili di competenza

Nel caso in cui si verifichi una incompetenza del gestore LFI, nella gestione di un reclamo, questo trasmette, secondo procedura interna, il reclamo, tempestivamente e comunque entro il termine massimo entro il quale lo stesso gestore di stazione si è obbligato a fornire risposta al reclamo, ovvero 30 giorni. Al tempo stesso verrà data informazione all'utente che ha avanzato il reclamo o la segnalazione che la richiesta è stata trasmessa, per profili di competenza, ad altro soggetto.
Gli utenti possono presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (**www.autorita-trasporti.it** sezione Faq ART).

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. 6.3.5 a pag. 29, 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'Azienda, il cliente può rivolgersi:

- Per le controversie per le quali la Delibera ART 21/23 prevede il primo tentativo obbligatorio di conciliazione extragiudiziale (art. 2 comma 1) è disponibile il servizio conciliazioni ART tramite la piattaforma ConciliaWeb (www.autorita-trasporti.it) oppure tramite appositi protocolli di conciliazioni paritetiche che saranno istituiti tra le associazioni di consumatori e l'Azienda e che saranno pubblicati sul sito web aziendale.
- 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.
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**

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 2022

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Standard 2022	Standard obiettivo 2023	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 e degli uffici 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	annuale semestrale se necessario
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	quindicnale mensile trimestrale annuale biennale

7.1.1 Impegno di L.F.I. *Spa*

L'impegno di L.F.I. Spa è quello di assolvere alle funzioni essenziali stabilite dal DLGS 112/2015 erogando 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 aperti al pubblico - 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 da personale della stessa TFT. 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 ISO 45001:2018.
Pertanto, è prevista l'attuazione di procedure di gestione, analisi e controllo inclusi quindi anche gli standard di servizio richiesti dal Contratto di Servizio stipulato con la Regione Toscana.
Il gruppo LFI/TFT adotta, inoltre, un modello organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/2001 per la prevenzione dei reati, la trasparenza e l'anticorruzione.

7.5 Copertura assicurativa

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

7.6 Osservatorio aziendale della qualità

L'osservatorio aziendale della qualità assolve le seguenti funzioni:

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

ACCESIBILITA' DELLE STAZIONI

TFT — TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.
LA FERROVIARIA ITALIANA S.p.A.
Regione Toscana

	ACCESSO AUTONOMO AL TRENO	ACCESSO AL BINARIO 1	SALA D'ATTESA PENSILINA	SERVIZI IGIENICI	INTERCONNESSIONI BUS/TRENO
PRATOVECCHIO STIA	●	●	●	●	●
Pratovecchio	●	●	●	●	●
PORRENA	●	●	●	●	●
POPPI	●	●	●	●	●
Mammenano	●	●	NP	NP	●
BIBBIENA	●	●	●	●	●
Bibbiena Corsalone	●	●	●	NP	●
RASSINA	●	●	●	●	●
Santa Mama	●	●	●	NP	●
CALBENZANO	●	●	●	●	●
Baciano	●	●	NP	NP	NP
SUBBIANO	●	● anche binario 2	●	●	●
Capolona	●	●	●	NP	●
GIOVI	●	●	●	●	●
Puglia Ceciliano	●	●	●	NP	●
Arezzo CCI	●	●	●	NP	●
AREZZO RFI	●	● binario 1 e 1 nord ● binario 6: non si può utilizzare piattaforma elevatrice	●	●	● ●
AREZZO PESCAIOLA	●	●	●	●	●
Via Chiari	●	●	●	NP	●
CIVITELLA BP	●	●	●	●	●
Albergo	●	●	●	NP	●
MONTE SAN SAVINO	●	●	●	●	●
LUCIGNANO	●	●	●	●	●
Foiano	●	●	●	NP	●
SINALUNGA RFI	●	● binario 3	●	●	● ●

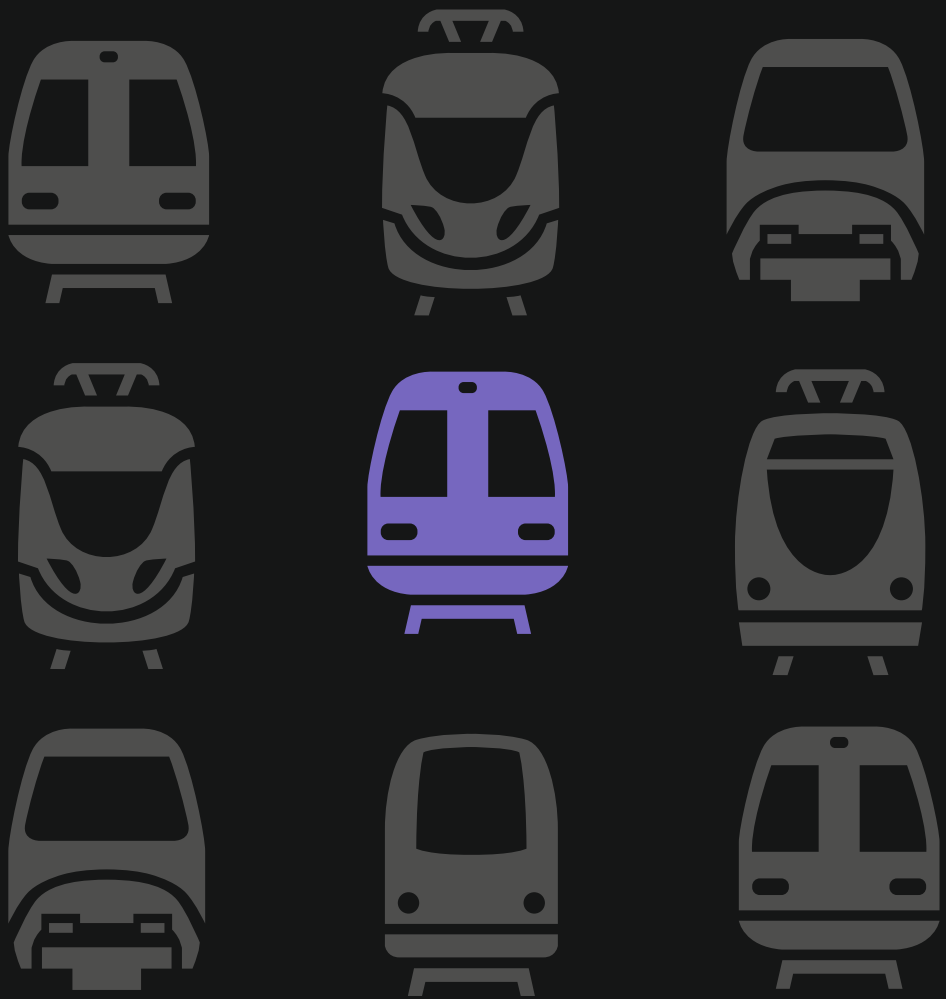
● ACCESSIBILE ● NON ACCESSIBILE NP NON PRESENTE ● = TRENITALIA ● = BUS

P4_ FEBBRAIO 23

ACCESSIBILITA' DELLE STAZIONI ALLE PERSONE CON MOBILITA' RIDOTTA

Per assistenza chiamare l'**800100403** (dal fisso) e il **199122344** (dal cellulare) nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 17.00 (servizio a pagamento a costo di una telefonata ordinaria in base al piano applicato dal proprio gestore telefonico)

CARTA DEI SERVIZI 2023



LA FERROVIARIA ITALIANA S.p.A.