



Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.
REA 141265
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Spett.le
AUTORITA' di REGOLAZIONE
dei TRASPORTI
Ufficio Vigilanza e Sanzioni
Via Nizza 230
10126 TORINO

pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. n. 77 del 26 maggio 2026.

La scrivente Società Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A. con sede in Arezzo via Guido Monaco 37 formula la presente istanza con riferimento al *procedimento avviato con Delibera n. 77/2026 del 26 maggio 2026 avente ad oggetto l'inottemperanza entro i termini previsti dalla misura 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, alle disposizioni di cui alla misura 3.3, lettere a), f.2) e g) e alla misura 3.4, lettere a), b) e c).*

A tal proposito, evidenzia, innanzitutto, di aver già provveduto ad attuare le misure correttive necessarie al completo recepimento delle disposizioni oggetto di contestazione come già descritto e anticipato con nota di risposta prot. AR01032 del 11.06.2026.

Contestualmente, manifesta la propria disponibilità ad impegnarsi ad attivare ulteriori misure di miglioramento descrivendone di seguito i contenuti:

Impegno n. 1

- a. Il proponente si impegna ad ampliare l'accessibilità al sito aumentando il numero di lingue con cui il sito potrà essere navigato.
Quest'ultimo, quindi, potrà essere accessibile a più lingue tramite uno switcher posizionato nell'intestazione della pagina web con un flag e menu a discesa con il quale l'utente potrà scegliere l'idioma a lui più congeniale.
Ciò permetterà di avere l'intera pagina web tradotta nella lingua scelta dall'utente stesso.
- b. I costi previsti per tale intervento possono essere quantificati in € 2.500,00 oltre IVA;
- c. L'intervento sarà attuato entro e non oltre 4 mesi dall'approvazione della proposta da parte di codesto Ente e comunque entro e non oltre il 31.12.2026.



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 – Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.
REA 141265
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Impegno n. 2

- a. Il proponente si impegna a ridurre i tempi oltre i quali scatta il diritto all'indennizzo automatico ed ad aumentare la percentuale dell'indennizzo dovuto ai sensi della Misura 6.1.

In particolare, si propone di riformulare il testo del primo capoverso della misura 6.1 della Delibera 28/2021 oggi riportato nel sito e nella Carta dei Servizi nel modo seguente:

“Per i reclami presentati al gestore del servizio, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- a) 30% nel caso di risposta fornita tra il sessantesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;*
- b) 60% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.”*

La modifica dei termini e degli indennizzi sarà riportata nel sito e chiaramente nella Carta dei Servizi scaricabile dal sito stesso

- b. Per quanto riguarda i costi si prevede ad oggi solo il costo di modifica della pagina WEB pari al costo di una giornata lavorativa di un addetto quantificata in € 200,00 comprensiva di oneri aziendali. Mentre non sono concretamente definibili gli eventuali costi per indennizzo;
- c. L'intervento potrà essere attuato entro e non oltre 2 mesi dall'approvazione della proposta da parte di codesto Ente e comunque entro e non oltre il 31.12.2026.

Impegno n. 3

- a. Il proponente si impegna ad aumentare l'accessibilità del sito alle persone portatrici di disabilità tramite innanzitutto la presenza di informazioni chiare e accessibili su come il servizio garantisce l'inclusività. Questo sarà possibile con l'attivazione di un audit da parte di società specializzata sul sito istituzionale finalizzato all'individuazione dei problemi di accessibilità. Questo permetterà di soddisfare gli standard previsti dalle guide linea internazionali in materia (WCAG). Oltre a ciò si attiverà un widget di accessibilità che permetta agli utenti di personalizzare la navigazione e superare barriere digitali, migliorando l'esperienza per persone con disabilità visive, motorie, cognitive o uditive.
- b. Per quanto riguarda i costi, questi possono essere quantificati in € 2.750,00 oltre IVA per l'audit ed € 490,00 oltre IVA annuali per la licenza del widget, nonché € 1.500,00 oltre IVA per l'adeguamento dei template della pagina WEB;
- c. L'intervento potrà essere attuato entro e non oltre 4 mesi dall'approvazione della proposta da parte di codesto Ente e comunque entro il 31.12.2026.



Società soggetta a direzione e coordinamento dell'unico socio La Ferroviaria Italiana S.p.A.
con sede in Arezzo Via Guido Monaco, 37 – Registro Imprese N. 00092220516



Via Guido Monaco, 37 – 52100 AREZZO
Capitale Sociale: € 12.500.000,00 i.v.
REA 141265
Tel. 0575 39881 – Fax. 0575 28414
C.F. e P.I. 01816540510
trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it



TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.P.A.

Si dichiara, altresì, la disponibilità ad essere ascoltati per eventuali spiegazioni od integrazioni delle proposte presentate.

IL DIRETTORE GENERALE

Alessandro Stocchi



**POSTA CERTIFICATA: Proposta di impegni relativi al procedimento
sanzionatorio avviato con delibera n.77 del 26 maggio 2026-ART**

Mittente: trasportoferroviariotoscano@certificazioneposta.it

Destinatari: pec@pec.autorita-trasporti.it

Inviato il: 26/06/2026 09.50.03

Posizione: .PEC istituzionale AOO Autorita di Regolazione dei Trasporti/Posta in ingresso

----- Ns. Rif. Protoc. AR 01103-26/06/2026-U TFT 26/06/2026 -----

=== LISTA DEGLI ALLEGATI ===

Autorità di Regolazione dei Trasporti .pdf ()