

# **Carta dei Servizi Campania 2014**

**Il nostro impegno con te**

## Indice

3	Introduzione
4	Trenitalia: i valori guida e gli impegni
7	La Direzione Regionale Campania: l'offerta
9	La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi
10	Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno
16	Problemi e soluzioni
18	Per comunicare con Trenitalia
19	Le Associazioni dei Consumatori

## Introduzione

### La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale i clienti possono consultare, in maniera chiara ed immediata, gli impegni programmatici di Trenitalia - Direzione Regionale Campania, i principi fondamentali che la guidano nello svolgimento della propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere nel 2014.

La Carta dei Servizi è dunque il documento che descrive l'insieme dell'offerta, e le informazioni in essa contenute sono una sintesi della più completa informazione relativa a Trenitalia, consultabile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Trenitalia, che gestisce i servizi di trasporto ed RFI, che gestisce le infrastrutture (ovvero le stazioni ed i binari), fanno parte del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Trenitalia offre una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei viaggiatori, proponendo al mercato sia servizi di media e lunga percorrenza che di tipo regionale e metropolitano, con l'obiettivo di realizzare un piano complessivo che tenda al raggiungimento dell'eccellenza in ciascuno dei segmenti di mercato in cui essa opera soddisfacendo al meglio la domanda del cliente.

Nell'ambito del trasporto regionale Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali, responsabili per la gestione del trasporto locale e metropolitano in ciascuna Regione/Provincia autonoma.

### Quantità e qualità del trasporto regionale

I servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati - in termini di qualità e quantità - da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione stessa e Trenitalia.

Nell'ambito del Contratto la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli di quantità e di qualità dei servizi ferroviari, individuando i servizi necessari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone.

Le tariffe sono di competenza della Regione e nel contratto di servizio vengono fissati i relativi obblighi tariffari da applicare sui servizi ferroviari programmati.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei biglietti/abbonamenti alla tariffa regionale non copre il costo effettivo del servizio reso - il viaggiatore contribuisce solo ad una parte del servizio prodotto da Trenitalia - la Regione versa quella parte del costo del servizio non coperta dalla sola vendita dei titoli di viaggio.

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti degli standard di qualità in esso contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale la Regione agisce a tutela degli utenti, assicurando loro il pieno ristoro per eventuali disagi o danni subiti.

## **Trenitalia: i valori guida e gli impegni**

Trenitalia applica i seguenti principi fondamentali nel progettare e offrire i suoi servizi:

### **Sicurezza del viaggio**

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetta i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

### **Sicurezza dei passeggeri**

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Per questo Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre Forze dell'Ordine.

### **Uguali diritti**

Tutti i clienti di Trenitalia hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

In linea con questi principi, Trenitalia si impegna anche a facilitare la mobilità dei viaggiatori con disabilità ed a mobilità ridotta.

Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati consultare l'orario IN TRENO o il sito [www.RFI.it](http://www.RFI.it).

### **Continuità del servizio**

Trenitalia garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno.

Fanno eccezione i treni periodici segnalati nell'orario IN TRENO e sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### **Partecipazione**

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori.

### **Qualità del servizio e sostenibilità**

Trenitalia crede che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità sociale ed ambientale. Per questo vuole sia realizzare un servizio efficiente ed efficace, tale da soddisfare le esigenze dei clienti, sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Trenitalia, è impegnata a:

**Garantire a tutti i clienti una accessibilità adeguata ai servizi.**

**Migliorare il decoro e la pulizia delle carrozze** con programmi specifici di intervento.

**Garantire la puntualità**, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia gli eventuali disservizi.

## **Trenitalia produce beni e servizi rispettosi dell'impatto ambientale.**

Nel contesto della naturale vocazione ecologica dei prodotti e servizi che offre, Trenitalia si impegna con costanza e continuità per migliorare sempre più le proprie prestazioni ambientali, in un'ottica non solo di conformità alla normativa vigente ma anche di adozione dei principi di precauzione e prevenzione nonché del miglioramento continuo promosso dal sistema di gestione integrato aziendale.

Trenitalia considera la tutela e la valorizzazione dell'ambiente, la riduzione dei costi esterni e la promozione di una mobilità sostenibile, a beneficio della collettività intera, elementi strategici dei servizi offerti e delle proprie attività industriali e commerciali.

Trenitalia, anche attraverso l'implementazione, l'attuazione e il mantenimento della certificazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro che coinvolge tutte le attività, i processi, i siti, i prodotti e i servizi societari, è infatti impegnata, oltre che al soddisfacimento delle esigenze dei propri stakeholder, nella massimizzazione dei vantaggi ambientali propri del trasporto su ferro mediante azioni di:

- prevenzione o minimizzazione dell'inquinamento e dei rischi ambientali correlati alle attività, prodotti, servizi erogati, mirando in particolare all'ottimizzazione del ciclo delle materie prime, limitando la produzione dei rifiuti e promuovendone il riutilizzo mediante riciclo o recupero;
- riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> dei propri impianti industriali e del sistema di trasporto;
- impiego nella maniera più razionale ed efficiente possibile delle risorse naturali riducendo, al contempo, le emissioni e gli scarichi nelle varie matrici ambientali;
- riduzione del consumo di energia e incremento dell'efficienza energetica dei propri processi, attività, prodotti e servizi, promuovendo un uso razionale e consapevole dell'energia in ogni pratica quotidiana interna all'azienda, privilegiando l'acquisto di servizi e beni a basso impatto energetico e promuovendo l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;

Infine, per migliorare le prestazioni dei propri treni in termini di tutela dell'Ambiente, Trenitalia, nell'approvvigionarsi di nuovo materiale ricerca soluzioni sempre più avanzate nel rispetto dell'ambiente e in un'ottica di sviluppo sostenibile.

### **Obiettivi Ambientali Trenitalia**

#### **1) Riduzione del 2% delle emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte da impianti fissi (-2% rispetto alle emissioni 2013).**

Riduzione del 2%, rispetto all'anno 2013, delle emissioni specifiche in atmosfera di anidride carbonica, espresse in "g di CO<sub>2</sub>/ore lavorate" presso gli impianti fissi Trenitalia.

Tali emissioni sono dovute ai consumi di energia elettrica, gas metano e combustibili (prevalentemente gasolio da riscaldamento) necessarie per tutte le attività, i processi ed i servizi svolti presso gli impianti fissi Trenitalia. Il calcolo delle emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> da impianti fissi sono calcolate moltiplicando i consumi di energia elettrica, parametrizzati rispetto alle ore lavorate presso gli impianti fissi, per i fattori di emissione di seguito riportati:

Gas metano per riscaldamento	1,945	tCO <sub>2</sub> /1000 Nmc di metano
Gasolio per riscaldamento	3,138	tCO <sub>2</sub> /t di gasolio
Energia elettrica acquistata per usi diversi dalla trazione ferroviaria	361,7	gCO <sub>2</sub> /kWh di energia elettrica

#### **2) Riduzione del 3% dei consumi idrici degli impianti fissi (-3% rispetto ai consumi idrici 2013).**

Riduzione del 3%, rispetto all'anno 2013, dei consumi idrici specifici, espressi in litri/ore lavorate presso gli impianti di manutenzione aziendali.

I dati dei prelievi idrici sono quelli contabilizzati presso i singoli impianti di manutenzione della flotta dei treni aziendali.

### **3) Riduzione del 5% dei consumi di carta(-5% rispetto ai consumi di carta 2013)**

Riduzione del 5%, rispetto all'anno 2013, dei consumi di carta a livello aziendale, espressi in peso (kg o tonnellate).

Il 29 dicembre del 2011 Trenitalia ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro, UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001: 2007.

#### **Il Regolamento (CE) n. 1371/2007 – Diritti ed Obblighi dei Passeggeri**

Il Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 Ottobre 2007 introduce nuovi diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo tra l'altro oneri informativi a favore di passeggeri e diritti specifici in occasione di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze.

Tale disciplina è stata recepita nel testo delle Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia SpA.

Il contratto di trasporto concluso dal passeggero è - di norma - relativo all'utilizzo di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.

Pertanto il passeggero che abbia acquistato più biglietti contestualmente e/o utilizzi più treni/servizi ferroviari successivi, deve ricordare che ogni viaggio deve essere considerato distinto e separato dagli altri e che ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Il testo delle "Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia" è disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e presso le biglietterie ferroviarie.

## La Direzione Regionale Campania: l'offerta

La Direzione Regionale Campania fa capo a Trenitalia, gestendo il trasporto locale in tutta la Regione, e persegue scelte aziendali dettate da criteri di Responsabilità Sociale d'Impresa, assicurando il rispetto delle norme nazionali, internazionali e comunitarie in materia di diritto del lavoro, orari di lavoro, salute e sicurezza, discriminazione, condizione dell'ambiente di lavoro, libertà di associazione, lavoro minorile e lavoro forzato.

Il programma di servizio, ossia l'Orario Ferroviario, è organizzato in collaborazione con l'Ente regolatore in funzione delle esigenze di mobilità territoriale riscontrate sul territorio regionale ed in quanto tale rappresenta un modello di gestione in continua evoluzione, attuato nel rispetto della normativa prevista dal Contratto di Servizio.

### Attualmente l'orario prevede:

#### OFFERTA

Treni per giorno: 660

Metropolitani: 259

Regionali: 401



La qualificazione di un treno come "Regionale" o "Metropolitano" dipende dalla tratta percorsa e dalle caratteristiche del convoglio, ed è quindi suscettibile di variazione. Trenitalia può apportare modifiche alla propria flotta al fine di rispondere al meglio a specifiche esigenze dei convogli programmati e nel perseguimento del costante miglioramento della qualità del servizio.

### Attualmente la flotta è così costituita:

#### FLOTTA

Locomotive	40
Mezzi leggeri	54
Mezzi leggeri termici	108
Carrozze	247

### **NUOVO SERVIZIO DI TIPO METROPOLITANO NAPOLI SALERNO**

N 58 nuovi collegamenti, Napoli e Salerno sono collegate con un treno ogni 30 minuti. L'offerta commerciale interessa l'area urbana con le seguenti fermate : Torrione, Pastena, Mercatello, Arbostella, Stadio Arechi.

### **INFO POINT A MERGELLINA.**

Da aprile 2013, è attiva la nuova biglietteria ed uno sportello " info point" presso la stazione di Mergellina al quale i clienti potranno rivolgersi per richiedere informazioni sul trasporto regionale Trenitalia. I giorni e gli orari di apertura dello sportello info point sono riportati a pag.X nella sezione Per comunicare con Trenitalia





## La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri viaggiatori, la Direzione Regionale Campania mostra gli indicatori 2013, consuntivo 2013 ed obiettivi 2014.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità			2013	consuntivo 2013	2014
	Tipologia	Unità di misura				
Sicurezza del viaggio	Incidantalità sui mezzi	n.incidenti con feriti e/omorti /n.corse		0	0	0
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		68	73,9	74
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce/n.corse rilevazione		0	0	0
	Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia)	% mezzi sul totale rilevazione		0	0	0
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti sondaggio		66	60,1	68
	Percezione complessiva livello sicurezza % soddisfatti	% soddisfatti		66	60,1	68
Regolarità del servizio (e puntualità dei servizi)	Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate/corse programmate rilevazione		98	98,6	99
	Puntualità	% treni in ritardo (>10') rilevazione		93	91,69	93,5
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		67	59,1	67
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale		100	92	100
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni rilevazione		1	1	1
	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti		60	46,8	60
Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi sul totale		80	83,4	84
	Climatizzazione	% mezzi sul totale		87,5	89,2	90
	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	% soddisfatti		71	67,5	71
	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		55	50,3	55
Servizi per viaggiatori diversamente abili	Treni con trasporto biciclette	Percentuale dei treni sui quali è possibile trasportare biciclette		51	56	57
	Percezione complessiva qualità servizio	% soddisfatti		73	91,6	92
	Treni al giorno con carrozze attrezzate al servizio del PMR	% nel giorno medio feriale sul totale dei treni giorno medio feriale		38	43,5	44
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio di risposta a richieste		5	7,7	8
		tempo medio di preavviso disservizi e sciperi (giorni)		5	5	4
		ore operatività giornaliera (servizio informazioni)		15ore	15ore	15ore
	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		100	100	100
		disponibilità sito web (si/no)		si	si	si
		disponibilità numero verde (si/no)		si	si	si
		Staz. con disponibilità orari, tariffe, cond.viagg., carta servizi	n. stazioni munite/tot. stazioni		100	100
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità, riconoscibilità)	% soddisfatti		78	79,8	80
	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità, ect.)	% soddisfatti		78	79,8	80
Livello servizio sportello	Raccolta reclami (diverse modalità)	disponibilità delle diverse modalità (telefono, fax, posta elettronica, consegna personale)		100	100	100
	Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 giorni		75	75	76
	Tempi di attesa alle biglietterie	tempo medio (minuti)		4	4	4
	Percezione complessiva	% soddisfatti		90	89,3	90
Grado di integrazione modale	stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and ride, bike and ride, bus and ride)	% soddisfatti		60	50,9	60
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		73	73,1	74
Attenzione all'ambiente	Inquinamento ambientale	indici		87	90	91
Efficacia del servizio	Frequentazione delle linee	Occupazione media treni		80	80	81

## Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

### È obbligatorio avere il biglietto

Per viaggiare su un treno regionale è necessario convalidare il biglietto prima di salire a bordo treno e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

Per il viaggiatore trovato sprovvisto di titolo di viaggio o documento di identificazione, con titolo di viaggio non convalidato o convalidato in maniera irregolare, si applica la sanzione prevista dalla legge regionale n. 13 del 13 Agosto 1998 con:

- pagamento della tariffa ordinaria;
- sanzione amministrativa pari a 100 volte la tariffa minima tassabile e comunque non inferiore a 77€.

Il viaggiatore in possesso di titolo di viaggio non convalidato deve richiedere la convalida, all'atto della salita, al personale di bordo.

Nelle stazioni nelle quali la biglietteria e/o le self-service non sono funzionanti, Trenitalia si impegna ad informare il viaggiatore sui punti vendita allocati nei pressi della stazione.

I biglietti Unico sono soggetti alla Regolamentazione del Consorzio.

I biglietti Trenitalia saranno soggetti alla Regolamentazione aziendale.

Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito aziendale del Consorzio Unico Campania o [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), selezionando l'area in Regione, nella pagina dedicata alla Regione Campania.

### Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della regione o da una regione all'altra

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche e su internet e Agenzie di Viaggio.

### Scegliere il biglietto o l'abbonamento

- Biglietti e abbonamenti Trenitalia: in Campania a partire dal 1 gennaio 2014 per viaggi svolti esclusivamente sui treni Trenitalia puoi acquistare biglietti e abbonamenti a tariffe più convenienti. Trenitalia propone nuovi titoli di viaggio in aggiunta a quelli integrati per offrirti opportunità di risparmio.

Tra i biglietti aziendali il viaggiatore può scegliere biglietto orario (ciascun viaggio), giornaliero (valido un'intera giornata), weekend (validi intera giornata per sabato o festivi), o abbonamenti settimanali, mensili o annuali.

Tariffe:

- Urbane/suburbane: per viaggiare entri i confini urbani della città di Napoli e nelle aree urbane e suburbane della città di Avellino, Benevento Caserta e Salerno.
- Fasce N: per viaggiare da qualsiasi stazione per o attraversando le stazioni dell'area urbana di napoli e viceversa.
- Classi C: per viaggiare tra due stazioni senza passare per le stazioni dell'area urbana di Napoli.

Di seguito la tabella riassuntiva:

Tariffa	Tipo	Biglietto	Giornaliero	Giornaliero Week-End	Abbonamento Settimanale	Abbonamento Mensile	Abbonamento Annuale Ordinario
urbana/ suburbana 14/CM	NA	1,00	3,20	2,70	11,20	35,00	249,00
	AV	0,90	2,40	1,90	8,40	23,00	214,00
	BN	0,70	1,80	1,40	6,30	17,00	156,00
	CE	0,80	2,00	1,60	7,00	20,00	189,00
	SA	1,00	2,70	2,10	9,40	26,00	234,00
FASCE N 39/40 CM	N1	1,40	4,30	2,80	15,00	43,00	297,00
	N2	1,80	5,60	3,00	19,60	48,00	408,00
	N3	2,50	7,50	4,00	26,20	60,00	533,00
	N4	3,00	9,10	4,80	31,80	72,00	617,00
	N5	3,60	10,80	5,60	37,80	81,00	710,00
	N6	4,50	13,50	7,30	43,20	90,00	889,00
	N7	5,50	16,40	8,90	52,20	105,00	1.045,00
	N8	6,50	19,70	10,40	63,00	110,00	1.192,00
	N9	7,20	19,70	10,40	63,00	110,00	1.192,00
	N10	7,90	19,70	10,40	63,00	110,00	1.192,00
	N11	9,00	19,70	10,40	63,00	110,00	1.192,00
CLASSIC 39/40 CM	C1	1,00	3,20	1,70	11,20	31,00	257,00
	C2	1,30	4,00	2,20	14,00	40,00	339,00
	C3	1,80	5,60	3,00	19,60	52,00	462,00
	C4	2,50	7,50	4,00	26,20	60,00	544,00
	C5	2,90	8,90	4,70	31,10	70,00	637,00
	C6	3,60	10,80	5,70	34,60	72,00	668,00
	C7	3,90	11,80	6,30	37,80	76,00	770,00
	C8	4,50	13,50	7,20	43,20	81,00	863,00
	C9	4,70	13,50	7,20	43,20	81,00	863,00
	C10	5,20	13,50	7,20	43,20	81,00	863,00
	C11	6,40	13,50	7,20	43,20	81,00	863,00

- Biglietti e abbonamenti integrati: comodi e convenienti, validi per viaggiare nell'ambito della Regione Campania sia con Trenitalia che con altre 13 aziende di trasporto pubblico riunite nel Consorzio Unico Campania. Di seguito le offerte integrate della Campania:
- Unico Napoli: per spostarsi nell'area urbana di Napoli;
- Unico Campania U: per viaggiare da un Comune della regione a Napoli e viceversa (tutti i Comuni della Campania rientrano in fasce, numerate da 1 a 11, concentriche rispetto a Napoli);
- Unico Campania E: per spostamenti tra Comuni diversi da Napoli;
- Unico Avellino, Unico Benevento, Unico Caserta, Unico Salerno: per spostamenti nelle aree urbane e suburbane dei rispettivi capoluoghi di provincia.

Altri vantaggi per chi usa il treno: Carta blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitave con agevolazioni a chi viaggia sui treni regionali.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

#### **Biglietto Elettronico Regionale (BER)**

Da novembre 2013 i biglietti di corsa semplice regionale acquistati online, sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), possono essere esibiti, al personale di controlleria, o cartaceamente o tramite schermata da supporto informatico (smartphone, tablet, pc) in grado di visualizzare correttamente il file con estensione .pdf. Il Biglietto Elettronico Regionale è nominativo e deve essere esibito, in entrambe le modalità, sempre unitamente ad un valido documento di riconoscimento ad ogni richiesta del personale di controlleria. Può essere acquistato online dai 7 giorni antecedenti e fino a 30 minuti prima dell'orario di partenza del treno selezionato dal viaggiatore. Il biglietto vale quattro ore a partire dall'orario di partenza del treno selezionato al momento dell'acquisto è nominativo e incedibile, non è rimborsabile né sostituibile né è possibile anticipare la partenza. Non è necessario effettuare alcuna convalida.

Per quanto riguarda gli abbonamenti regionali acquistati online, sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), rimane l'obbligo di stampa cartacea.

## **Un buon viaggio parte anche da te: sicurezza personale e patrimoniale**

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai viaggiatori di Trenitalia una serie di attenzioni che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri.

### **Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)**

- ❖ non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ❖ non occupare più di un posto a sedere;
- ❖ non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- ❖ rispettare il divieto di fumare;
- ❖ non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ❖ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- ❖ non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ❖ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- ❖ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- ❖ utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

### **Suggerimenti per un viaggio sicuro**

La sicurezza non è un fattore casuale, ma un valore sociale: è impegno quotidiano di tutto il personale di Trenitalia; è comportamento attento da parte dei passeggeri.

#### ***Cosa puoi fare in stazione:***

- ❖ Non accettare biglietti dagli sconosciuti: acquistare i titoli di viaggio solo utilizzando i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe e/o sanzioni;
- ❖ non perdere mai di vista il bagaglio che, se lasciato incustodito, può essere sottratto o sottoposto a controlli di polizia;
- ❖ chiudere le borse tenendo separati denaro e documenti;
- ❖ prestare attenzione nei luoghi appetibili da eventuali borseggiatori (atrii, biglietterie, aree self-service, piattaforme di arrivo/partenza treni);
- ❖ segnalare tempestivamente alla Polizia Ferroviaria ogni evento illecito in ambito ferroviario di cui si è testimone;
- ❖ non acquistare servizi e merci da persone prive di regolare licenza;
- ❖ non accettare servizi portabagagli da personale non autorizzato.

#### ***Cosa puoi fare in treno:***

- ❖ posizionare i bagagli sulla cappelliera sopra il proprio posto;
- ❖ non lasciare incustoditi gli oggetti di valore e tenere con sé il biglietto;

- ❖ non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio diffidando di chi è senza divisa e/o non riconoscibile (cartellino identificativo);
- ❖ prestare attenzione nei momenti/luoghi appetibili da eventuali borseggiatori (passaggi ristretti, fasi di salita e/o discesa, nelle fermate intermedie);
- ❖ prima di scendere dal treno, controllare di aver preso tutti i bagagli.

#### ***Cosa facciamo noi Ferrovie dello Stato Italiane:***

- ❖ presenziamo treni e stazioni con personale specializzato;
- ❖ abbiamo istituito un canale telefonico diretto tra treno e PolFer per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale a contrasto degli illeciti;
- ❖ monitoriamo le transazioni online per impedire acquisti mediante l'utilizzo di Carte di Credito frodate;
- ❖ lavoriamo costantemente insieme alla Polizia Postale per prevenire gli attacchi informatici; abbiamo intensificato il controllo dei biglietti e l'attività di vigilanza, a terra e a bordo treno, anche attraverso la campagna "No ticket, no parti"; collaboriamo con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni.
- ❖ svolgiamo campagne di sensibilizzazione affinché, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, si prevenano alcuni atti illeciti come la vendita abusiva;

Per qualsiasi problema è in ogni caso possibile rivolgersi al personale ferroviario in servizio e alla Polizia Ferroviaria.

#### **Viaggiatreno**

Con il sito Viaggiatreno Trenitalia consente di seguire in tempo reale l'andamento dei treni.

Si può quindi visualizzare il percorso del treno prescelto, ricevendo informazioni dettagliate sull'orario di arrivi e partenze e le fermate previste, nonché ottenere informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi. Per accedere al sito [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it).

#### **Persone a mobilità ridotta e con disabilità**

Dal 2011 la gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a mobilità ridotta è fornita da RFI, soggetto indipendente da tutte le imprese di trasporto operanti sulla rete nazionale ferroviaria, che ha il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni non discriminatorie per qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta. Informazioni più dettagliate sui servizi in oggetto sono disponibili consultando il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it)

#### **La Carta Blu**

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e titolari dell'indennità di accompagnamento o dell'indennità di comunicazione, dietro esibizione di idonea certificazione attestante le titolarità e di un documento di identificazione.

La Carta, che consente la gratuità o il pagamento di un prezzo ridotto per il viaggio dell'accompagnatore, può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

### **Biciclette**

Su tutti i treni regionali – anche quelli non segnalati con apposito pittogramma - viene ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, per ciascun viaggiatore, anche al di fuori dell'apposita sacca, a condizione che le dimensioni non superino i cm 80x110x40, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Per biciclette di dimensioni superiori - sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma, ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta acquistando il supplemento bici valido 24 ore. In alternativa può acquistare un altro biglietto di corsa semplice in seconda classe.

Il personale di bordo può non consentire il trasporto di biciclette a bordo treno nel caso in cui tale trasporto possa pregiudicare il servizio ferroviario.

Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

### **Bagagli a mano**

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente bagagli a bordo del treno, a condizione che non rechino disturbo agli altri viaggiatori e che non contengano materiali nocivi o pericolosi. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Trenitalia risponde dei danni solo in caso di incidente ferroviario di cui sia responsabile.

Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

### **Piccoli animali sui treni**

E' ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia muniti di certificato d'iscrizione all'anagrafe canina, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50.

Il cane guida per non vedente può viaggiare su tutti i treni gratuitamente senza alcun obbligo.

Per il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia ed in genere per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

### **Parcheggi**

Sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione In Regione, sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative a parcheggi (auto e bici).

### **Riconoscere il nostro personale**

Il personale di Trenitalia a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e profilo professionale ed è a vostra disposizione per qualsiasi necessità.

Il Personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica ed i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni

stabilite dal codice penale per i reati commessi in danno di detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione .

#### **Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana**

I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione.

I fattori della qualità e i relativi standard sono stati identificati in base alla percezione dei clienti e alle loro aspettative.

In stazione sono stati individuati i seguenti fattori:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale in stazione, Pulizia e condizioni igieniche;
- Comfort del viaggio (in stazione);
- Servizi aggiuntivi a terra, Servizi per viaggiatori diversamente abili;
- Informazioni alla clientela;
- Attenzione all'ambiente, Integrazione modale.

La Carta dei Servizi di RFI è disponibile online sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

#### **Informazioni alla clientela**

Il principale impegno di RFI nell'ambito del servizio di informazione in stazione è volto a ridurre i disagi dei viaggiatori nelle situazioni di criticità di circolazione.

Si passa quindi da una semplice visione di "Informazione al Pubblico" nelle stazioni ad una visione integrata di "Informazione e Comunicazione alla Clientela" rivolta sia ai viaggiatori sia alle Imprese Ferroviarie e che non si limiti alla "informazione" puntuale legata al singolo treno in un impianto, ma veda il servizio ferroviario nella sua completezza, garantendo, soprattutto in caso di anormalità, la diffusione di notizie ampie e coerenti che aiutino il cliente a comprendere la situazione ed a scegliere le migliori alternative di viaggio.

In tale ambito sono stati progettati e realizzati interventi di tipo organizzativo, tecnologico e di monitoraggio. Le Ferrovie dello Stato, in particolare RFI, sono fondate su un modello organizzativo sempre più caratterizzato dalla presenza di tecnologie altamente sofisticate a supporto dei processi, in grado talvolta di sostituire il lavoro degli operatori. Esistono nuovi sistemi tecnologici anche a supporto dei processi di informazione al pubblico e della relativa diagnostica degli apparati e delle periferiche.

Tuttavia è doveroso non dimenticare il fattore umano, che diviene fondamentale per assicurare uno standard qualitativo adeguato ogni qualvolta la circolazione subisce pesanti variazioni.

Proprio nella gestione dei casi di emergenza non si può prescindere, pur in presenza di buone tecnologie a supporto, dal determinante contributo del personale preposto alla gestione del processo di informazione e comunicazione. Perché, soprattutto in condizioni difficili e in fasi temporali concitate, il ruolo di questi operatori diventa risolutivo nei confronti dei viaggiatori, che chiedono notizie certe e rassicurazione sul proprio viaggio.

Il servizio che si intende offrire deve evolvere dalla semplice informazione, verso una più complessa "comunicazione" ai viaggiatori che vengono informati prima del viaggio sulla presenza di infrastrutture, di accesso al treno e a bordo treno, per le persone con disabilità e a mobilità

ridotta, dotazioni per passeggeri in bicicletta, su eventuali interruzioni o ritardi del viaggio, sulle procedure per recupero bagagli smarriti e presentazione di reclami.

Tale comunicazione ed informazione alla clientela è garantita anche durante il viaggio dai sistemi informatizzati in dotazione al treno e dal personale di bordo a disposizione del viaggiatore per una comunicazione tempestiva sulla stazione successiva, sul possibile ritardo del treno, sull'orario previsto e su possibili disagi o interruzioni accidentali non previsti.

## **Problemi e soluzioni**

### **Chiedere un rimborso o un'indennità**

Dal 1° gennaio 2003 è possibile muoversi all'interno della Regione utilizzando il titolo di viaggio UNICO viaggiando sui mezzi di tutte le aziende di trasporto partecipanti al Sistema Tariffario Integrato Regionale, ed aderenti al Consorzio Unico Campania tra cui, naturalmente, Trenitalia.

Il territorio regionale è stato suddiviso in aree urbane/suburbane dei capoluoghi di provincia e zone extraurbane. Le aree urbane/suburbane comprendono i rispettivi capoluoghi di provincia ed altri Comuni gravitanti sul capoluogo.

Per tali viaggi regionali, viene seguita la Regolamentazione del Consorzio.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica si effettua totale rimborso del biglietto non utilizzato.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica si effettua totale rimborso del biglietto non utilizzato. Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore dalla somma da rimborsare viene dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto previsto dalle singole tariffe. Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 8,00 euro a viaggiatore. Gli abbonamenti mensili ed annuali sono rimborsabili nel caso di interruzione di linea superiore a 10 giorni e le richieste vanno inoltrate direttamente alla Direzione Regionale.

Non sono rimborsabili:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice (con esclusione dell'errato acquisto e in caso di sciopero) e abbonamenti (con esclusione dell'errato acquisto) acquistati online.
- i biglietti e abbonamenti a fascia chilometrica ed a tagliandi autoadesivi; i biglietti di supplemento bici; i biglietti e abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

### **Indennità per i soli biglietti di corsa semplice (tariffa 39 e 39/AS)**

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il viaggiatore può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti di almeno 16,00 euro) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti pari almeno a 8,00 euro). L'indennità viene applicata solo su biglietti su cui sia riportata



l'origine e destinazione (eccetto biglietti acquistati online) e non verranno riconosciute indennità inferiori a 4,00 euro.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) > Informazioni > Condizioni di trasporto > Condizioni Generali di Trasporto > Parte III Trasporto Regionale. Per maggiori informazioni vai su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

### **Fare un reclamo**

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri viaggiatori, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami.

A tale proposito, ci impegniamo a:

- offrire ai nostri viaggiatori una serie strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- rispondere in modo preciso e tempestivo e comunque non oltre 30 giorni;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la soluzione dei problemi.

Nell'anno 2013 i reclami arrivati sono stati 936, di questi il 99,6 % è stato chiuso entro i 30 giorni.

<b>Macrovoce</b>	
REGOLARITA E PUNTUALITA	49,0%
LIVELLO SERVIZIO	18,5%
COMFORT	13,0%
INFORMAZIONI	6,6%
PERSONALE di Front Line	6,6%
PULIZIA	4,3%
SAFETY	0,3%
Altro	1,8%

### **Inviare reclami e suggerimenti**

Per inviare reclami e suggerimenti:

sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione suggerimenti Informazioni>Assistenza e Contatti>Assistenza on-line.

Per i soli reclami, inoltre, si può utilizzare il modulo disponibile in stazione presso le biglietterie e negli uffici informazioni.

### **Danni a persone e cose**

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di Trenitalia sono assicurati con polizze specifiche. Per la relativa segnalazione scrivere a:

Trenitalia – Direzione Regionale Campania

Commerciale post vendita

Corso Novara n.10 -80143 Napoli

## Per Comunicare con Trenitalia

### Per comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Campania:

- Tel: 081.5675269: Attivo lunedì – mercoledì e venerdì ore 9-13;

Stazione Mergellina:

- Tel: 081.5676714 : Attivo martedì e giovedì ore 9-13.
- Fax: 081.5675273

e-mail: [direzione.campania@trenitalia.it](mailto:direzione.campania@trenitalia.it)

Per l'invio di reclami e suggerimenti sono a disposizione appositi canali indicati all'interno di questa Carta dei Servizi.

### Per saperne di più

#### Orario In Treno Tutt'Italia

Informazioni valide per tutta Italia (€ 5,00).

#### In Treno Orario Regionale Campania e Molise

Informazioni valide all'interno della regione (€ 2,00).

#### Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

Presenti in maniera capillare su tutto il territorio.

#### Call Center di Trenitalia :

89 20 21 <sup>1</sup> per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

*1 Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: scatto alla risposta 30,3 centesimi di euro (iva inclusa). Costo al minuto 54,5 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile. Trenitalia ricorda che, per i telefoni cellulari con profilo aziendale la possibilità di chiamare il numero 89 20 21 varia a seconda del contratto stipulato da ciascuna azienda con i gestori di telefonia mobile.*

199 89 20 21 <sup>2</sup> per informazioni ed assistenza

*2 Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: senza scatto alla risposta. Costo al minuto 10 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile.*

Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie è disponibile il numero 06 30004 <sup>3</sup>

*3 La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente.*

Sito: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) Tutte le informazioni, in tempo reale.

## Le Associazioni dei Consumatori

Associazione	Indirizzo	Telefono	Fax	Indirizzo web ed e-mail
ADICONSUM CAMPANIA	Via Medina, 5 - 80133 Napoli	081 5513269	081551 4395	adiconsum.napoli@cisl.it
ALTROCONSUMO		081 2303541	081 620814	
AMICI DELLA TERRA	Via C. Colombo, 60 - 83100 Avellino	0825 741144 0825 782831	0825 21304	amiterav@inpera.it
ASSOCIAZIONE A DIFESA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI PER I TRASPORTI PUBBLICI E NON PUBBLICI	Via E. Berlinguer, 6 - 84018 Scafati (SA)	3396854 490	081 503459	adicopt@tele2.it
ASSOCIAZIONE DIFESA ORIENTAMENTO CONSUMATORI	P.le Immacolatella Nuova, 5 Int. Porto Varco Duomo - 80100 Napoli	081 2252440 1 081 2252442 0	081 534453	adoc@uilcampania.it
ASSOCIAZIONE PENDOLARI SANNIO- TERRA DI LAVORO	Via Giacomo Sani, 44 - Maddaloni (CE)	3477040 028		www.sssopendosannioce.it
ASSOCIAZIONE PENDOLARI SANNITI	Via Torre della Catena, 65 - 82100 Benevento	3289439 041		pendolaribn@gmail.com
ASSOCIAZIONE PENDOLARI VALLE DEL SARNO c/o Pappacena	CorsoV. Emanuele II - 84084 Sarno (SA)	089 2568259 3284163 729	081 965910	
ASSOUTENTI Delegazione Provinciale Napoli	Via Francesco Cilea,129 - 80127 Napoli	3471932 873		antonio.digennaro@alice.it
CAMMINACITTA'	-Via Luca Giordano, 25 - 80127 Napoli -Via Pario, 31 - 84100 Salerno	081 5785096 089 231148	081 785096 089 231148	

CITTADINANZATTIVA	Via Degni, 25 - 80125 Napoli	081 2548055		cittattivacampania@libero.it
CODACONS	C.so Umberto 191, Napoli	0815630 965	081563 2528	codacons@tin.it
C.O.I.R.A.P. Comitato per l'Organizzazione Interregionale di Rappresentanza e di Assistenza dei Passeggeri	Via Salaria per Roma 41 02100 Rieti	3383735 98 347 7221140		coirap@libero.it
COMITATO PENDOLARI BUCCINO	c/o Maria Branda - Via Raia, 5 - 84021 Buccino (SA)			
COMITATO PENDOLARI CAVESE	Via Generale Parisi, 99 - 84013 Cava dei Tirreni	089 344981 3398307 106	089461 602	
COMITATO CITTADINI PENDOLARI DELLA PROVINCIA DI CASERTA c/o Grande Gianluca	Corso Solimene 8 - 81056 Sparanise ( CE ) c/o Izzo Maurizio Via Indipendenza n° 59 - 81042 Calvi Risorta ( CE )	320 8952578 339 4814367		comitatopentolaricaserta@gmail.com
COMITATO PENDOLARI FORMIA	Via degli Aranci, 2 - Formia (LT)	081 7201251		
COMITATO PENDOLARI FRATTESE	c/o Gennaro Cimmino III Trav. Ianniello,25 - Frattamaggiore (NA)			gennarocimmino@libero.it

COMITATO PENDOLARI VALLO DI DIANO	Via Cavour n.4 80034 - -Padula (SA)			commavallo@libero.it
ENTE NAZIONALE SORDOMUTI	Piazza S.Agostino, 16 - 84012 Salerno	089 222420	089 229864	regione_campania_ens@libero .it
FEDERCONSUMATORI	Piazza Municipio, Stazione Marittima 65 Varco Angioino 65 - 80133 Napoli	081 4202363	081 420236 3	consultagiuridica@ federconsumatoricampania.it
CICLOVERDI	Largo Proprio d'Avellino, 8 - 80138 Napoli	081 291184	081 767753 7	www.cicloverdi.it cicloverdediposta@libero.it
FIAB Campania	Via Trento, 8 - 81100 Caserta	0823456 056 3286119 192		fiab.campania@gmail.com francesco.apperti@gmail.com
GENERAZIONE ATTIVA Associazione Nazionale Indipendente in Difesa dei Consumatori	Via Pozzi, 13 - 80075 Panza d'Ischia (NA)	3932893 561		www.generazioneattiva.it info@generazioneattiva.it
LEGAMBIENTE CAMPANIA ONLUS	Via Miraballo al pendino, 30 - 80138 Napoli	081 261890	081 261542	campania@legambiente.campa nia.it
MOVIMENTO DI DIFESA DEL CITTADINO	Via Gennaro Maresca, 112 80063 Piano di Sorrento	081 8083892 3475703 346	081 782904	mdcpianodisorrento@inwind.it
UNIONE ITALIANA CIECHI AVELLINO	Via S.Pescatori, 62 - 83100 Avellino	0825 82178		iucav@uiciechi.it

UNIONE ITALIANA CIECHI BENEVENTO	Via Munazio Planco, 62 - 82100 Benevento	0824 25095		iubn@uiciechi.it
UNIONE ITALIANA CIECHI CASERTA	Via Ferrarecce Parco Sole - 81100 Caserta	0823 355762		iucce@uiciechi.it
UNIONE ITALIANA CIECHI NAPOLI	Via Giuseppe dei Nudi, 80 - 80135 Napoli	081 5498850 081 5498834	081 549795 3	iucna@uiciechi.it
UNIONE ITALIANA CIECHI SALERNO	Aurelio Nicolodi, 13 - 84100 Salerno	089 797256		iucsa@uiciechi.it
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Comitato regionale	Piazza Matteotti, 20 - 81100 Caserta	0832 42221	0832 42221	unconsce@tin.it
WWF	Via A. da Salerno, 13 - 80128 Napoli	081 5607000	081 560171 5	www.wwf.it campania@wwf.it