

CARTA DEI SERVIZI 2018

IL PIACERE
DI ACCOMPAGNARVI

Direzione
Regionale
Umbria



Indice

- 3** — Introduzione
- 7** — Trenitalia: i valori guida e gli impegni
- 14** — La Direzione Regionale Umbria: l'offerta
- 17** — La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi
- 20** — Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno
- 29** — Soluzioni al servizio del cliente
- 31** — Per comunicare con Trenitalia
- 32** — Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane
- 33** — 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 Umbria - i principi fondamentali che la guidano nello svolgimento della propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere nel 2018.

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 sia 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.

Le novità del trasporto regionale

— Trenitalia si propone di dare una risposta unica, concreta e semplice alle diverse esigenze di mobilità, presentandosi come punto di accesso alla mobilità collettiva, operatore capace di accompagnare i viaggiatori dalla porta di casa fino alla loro destinazione. La finalità è, in particolare, aumentare in maniera significativa la percentuale delle persone che utilizzano i servizi ferroviari regionali per gli spostamenti, facilitando la conoscenza e la fruizione del servizio

Investimenti

— Procede il rinnovo della flotta dei treni regionali, in coerenza con i Contratti di servizio che le Regioni hanno sottoscritto e sottoscriveranno con Trenitalia.

Le nuove flotte dei treni regionali - 300 Rock prodotti da Hitachi Rail Italy e 150 Pop prodotti da Alstom - compongono la maxi fornitura da 450 nuovi convogli della commessa da oltre 4 miliardi di euro che, per valore economico e numero di treni, non ha precedenti in Italia.

Entrambi i nuovi treni disporranno delle tecnologie più avanzate e potranno essere personalizzati con un'ampia scelta d'interni, moduli e accessori: porta bici, porta sci, porta bagagli, corner shop, spazi per lavorare. Comodi, spaziosi, e luminosi, grazie ai servizi di bordo, tra cui Wi-Fi, sistema audio video e videosorveglianza live, offriranno un'esperienza di viaggio completamente nuova.

Sono invece ancora in corso le procedure di gara per l'individuazione del fornitore dei nuovi treni diesel.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



Inoltre i treni TAF saranno sottoposti ad un ampio programma di revamping, che riguarderà l'ammodernamento degli impianti di informazione alla clientela con installazione di monitor informativi per i viaggiatori, introduzione di un sistema di videosorveglianza con funzione LIVE e di un sistema di people counter; miglioramento dell'illuminazione del comparto passeggeri con installazione di un nuovo impianto con tecnologia LED (aumenta il confort e allo stesso tempo si riducono i consumi con benefici per l'ambiente); nuova livrea esterna e nuovi interni più colorati. Il TAF, così rimodernato, prenderà il nome di Allegro.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



L'impegno di Trenitalia contro l'evasione e l'elusione tariffaria

— Prosegue l'attività di potenziamento dell'antievazione ed antielusione: il pool antievazione nazionale opera con l'ausilio di protezione aziendale e Polfer ed è composto da oltre 130 agenti, con squadre di 25 agenti itineranti.

Tale attività ha consentito il controllo, nell'anno 2017, di circa due milioni e mezzo di viaggiatori con quasi cinquantamila regolarizzazioni. Inoltre sono stati introdotti i varchi di accesso presenziati ai binari delle più grandi stazioni italiane, a Roma Termini, Milano Centrale, Firenze S.M.N ed è in programma l'attivazione presso altre stazioni.

Servizio informazioni dinamiche Smart caring

— Il servizio di informazioni alla clientela con messaggi "Infopush", che forniva alla clientela regionale informazioni relative alla sola circolazione dei treni prescelti, si è oggi evoluto in "Smart caring", che consente di essere informati anche sulle condizioni di viaggio su tutta la linea, permettendo di sapere se la circolazione dei treni è interrotta o perturbata, nonché le ragioni del disagio.

Google MAPS

— La nuova soluzione adottata da Trenitalia, utilizzabile da tutti i viaggiatori anche attraverso il portale virtuale WiFi Station presente nelle principali stazioni (a Roma anche con funzione di Travel Assistant), anticipa gli indirizzi strategici futuri in tema di politiche di digitalizzazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, sempre più improntati verso innovative soluzioni di *journey planning* multimodale.

Trenitalia, insieme a Google, porta le informazioni sulle proprie tratte e orari direttamente su *Google Maps*, grazie a *Google Transit*, la funzione che permette di pianificare al meglio i propri viaggi, scegliendo i più opportuni percorsi fino ad arrivare alle fermate dei mezzi di trasporto pubblico nelle aree urbane.

Le nostre promo

— Proseguono anche per il 2018 le promozioni per i nostri clienti, con sconti per l'acquisto di biglietti per eventi culturali, come ad esempio visite a mostre e musei, partecipazioni a concerti ecc.

A livello nazionale ricordiamo, ad esempio l'accordo di Trenitalia con l'Associazione Europea Vie Francigene che consente ai pellegrini, muniti di apposita credenziale, di acquistare un biglietto di corsa semplice con lo sconto del 10%, per percorsi effettuati in treno lungo la Via Francigena, in Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, Emilia Romagna, Toscana e Lazio. Grazie all'accordo con lo Stato del Vaticano, acquistando un biglietto "Vaticano in treno" è possibile visitare i Musei Vaticani e quindi, partendo dall'antica Stazione Vaticana all'interno dello Stato Pontificio, visitare le Ville Pontificie di Castel Gandolfo, scendendo alle stazioni di Castel Gandolfo o Albano Laziale.

Per i clienti in possesso di abbonamento mensile o annuale è prevista la possibilità di acquistare i cofanetti Emozione 3 con uno sconto fino al 15%.

Le promozioni valide a livello regionale vengono riportate nella sezione regionale della carta.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



Trenitalia e la bici

Trenitalia ha sottoscritto numerosi accordi per favorire l'integrazione treno - bici, facilitare la mobilità dolce e integrata e la tutela ambientale.

L'accordo con la FIAB (Federazione Italiana Amici della Bicicletta) prevede, per i gruppi di ciclisti iscritti, agevolazioni tariffarie con riduzioni del 10% e del 15% sul prezzo del biglietto dei treni regionali. Oltre a definire condizioni, tariffe ed agevolazioni per il trasporto delle bici a bordo dei treni, è stato costituito un gruppo di lavoro misto e permanente che ha l'obiettivo la definizione di nuove iniziative per lo sviluppo dell'intermodalità tra treno e bici. Per maggiori informazioni consultare il sito di Trenitalia www.trenitalia.com/homepage/Duranteilviaggio/bicialeseguito.

L'accordo con l'associazione Bicincittà e Federazione Italiana Amici della Bicicletta Onlus, consultabile sul sito web trenitalia.com nella sezione Treni Regionali/Bicincittà, consente ai clienti del trasporto regionale di Trenitalia di usufruire di uno sconto di dieci euro sugli abbonamenti bikesharing di Bicincittà. Il servizio bike sharing è presente in 26 città italiane.

L'accordo con Albergabici prevede uno sconto del 10% per i pernottamenti negli alberghi inseriti nel circuito della Federazione Italiana Amici della Bicicletta Onlus (FIAB) per quanti utilizzeranno i treni regionali per raggiungere il luogo di soggiorno. Sarà sufficiente presentare il biglietto utilizzato lo stesso giorno del viaggio.



Trenitalia: i valori guida e gli impegni

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

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 rispetti 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 e il sito www.trenitalia.com.

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.

Partecipazione

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

Qualità del servizio e sostenibilità

— Trenitalia pone alla base della sua missione la qualità e la sicurezza del servizio, la tutela dell'ambiente e l'efficienza energetica. Relativamente a quest'ultimo tema, Trenitalia sta iniziando ad inserire nei bandi di gara inerenti l'acquisto di nuovi convogli, una serie di clausole che consentiranno un significativo progresso dell'efficienza energetica dei mezzi, come già è avvenuto nella gara di acquisto dei 450 treni regionali assegnata nel 2016. Trenitalia sta portando avanti anche un'ampia campagna di diagnosi energetiche presso i propri impianti industriali, finalizzata a un progressivo miglioramento delle performance energetiche delle proprie attività manutentive e all'incremento della produzione di energia rinnovabile da impianti fotovoltaici. Oltre al trasporto su ferro, Trenitalia è impegnata nella costruzione di un grande progetto di mobilità che ha l'obiettivo di rendere sostenibile tutta la "catena del viaggio", offrendo ai propri clienti la possibilità di raggiungere la stazione di partenza o di proseguire il viaggio fino alla destinazione finale dopo essere scesi dal treno, con modalità di trasporto condiviso e a basso impatto ambientale, quali il *car sharing*, il noleggio di auto elettriche, il *bike sharing*, i taxi la propria bici.

Trenitalia produce beni e servizi nel rispetto dell'ambiente e tesi ad incentivare una mobilità sempre più sostenibile

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.

— 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 degli impatti ambientali correlati alle attività, prodotti, servizi erogati, mirando in particolare all'ottimizzazione del ciclo delle materie prime;
- ▶ riduzione delle emissioni di CO₂ dei propri impianti industriali e del sistema di trasporto;
- ▶ 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.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Contributo agli Obiettivi Ambientali da parte della Divisione Passeggeri Regionale

— Per Trenitalia la Divisione Passeggeri Regionale ha sin dall'anno 2015 definito indicatori sempre più performanti relativi agli obiettivi ambientali. In particolare per il 2018 si confermano gli obiettivi 2017:

- ▶ Emissioni specifiche medie di CO₂ prodotte dalle attività svolte in impianti di manutenzione non superiori a 4,41 kg CO₂/ora lavorata. Tali emissioni sono dovute ai consumi di energia elettrica, gas metano e combustibili (prevalentemente gasolio da riscaldamento) necessari per tutte le attività, i processi ed i servizi svolti presso gli impianti fissi. Le emissioni specifiche di CO₂ 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 applicabili.
- ▶ Riduzione del consumo idrico specifico per uso industriale degli impianti di manutenzione a 357 litri/ora lavorata. I dati dei prelievi idrici sono quelli contabilizzati presso i singoli impianti di manutenzione della flotta dei treni della Divisione Passeggeri Regionale.
- ▶ Riduzione del consumo medio di carta a 7 kg per persona all'anno.

I doveri del viaggiatore

— 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 di avere 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)

- ▶ salire sui mezzi di trasporto solo con biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ▶ occupare solo un posto a sedere;
- ▶ mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- ▶ rispettare il divieto di fumare;
- ▶ tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- ▶ trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- ▶ usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave ed imminente pericolo;
- ▶ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- ▶ rispettare scrupolosamente le istruzioni, 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.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

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 e richiede un comportamento attento da parte dei passeggeri.

Cosa puoi fare in stazione:

- ▶ acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe e/o sanzioni, evitando di prendere e/o acquistare biglietti dagli sconosciuti;
- ▶ vigilare con attenzione il proprio bagaglio che, se lasciato incustodito, può essere sottratto da malintenzionati;
- ▶ non abbandonare il proprio bagaglio poiché sarà sottoposto a controlli di polizia a tutela della sicurezza dei passeggeri;
- ▶ chiudere le borse tenendo separati denaro e documenti;
- ▶ fare attenzione alle richieste di denaro da parte di estranei e questuanti che potrebbero distrarre per consentire all'eventuale complice di sottrarre il bagaglio;
- ▶ prestare attenzione nei luoghi dove i borseggiatori abitualmente operano (atrii, biglietterie, aree self-service, piattaforme di arrivo/partenza treni). Preferiscono i luoghi affollati;
- ▶ segnalare tempestivamente alla Polizia Ferroviaria ogni evento illecito in ambito ferroviario di cui si è testimone;
- ▶ prestare attenzione mentre stai operando presso le Self Service. È preferibile preparare prima il denaro che può servire per l'acquisto, lontano da occhi indiscreti;
- ▶ acquistare servizi e merci solo da persone con regolare licenza. Non affidare il proprio bagaglio a sconosciuti;
- ▶ non acquistare generi alimentari da venditori abusivi: potrebbe essere a rischio la propria salute.

Cosa puoi fare in treno:

- ▶ posizionare i bagagli sulla cappelliera sopra il proprio posto o in luogo idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- ▶ non lasciare incustoditi gli oggetti di valore e tenere con sé il biglietto;
- ▶ avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza di questuanti: a bordo treno è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni;
- ▶ 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 frequentati 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.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Cosa facciamo noi come Ferrovie dello Stato Italiane:

- ▶ presenziamo treni e stazioni con personale specializzato;
- ▶ abbiamo introdotto dei varchi di accesso all'area di partenza e arrivo dei treni nelle principali stazioni (Milano Centrale, Roma Termini e Firenze Santa Maria Novella) presenziati da personale specializzato nella gestione dei flussi di passeggeri;
- ▶ 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 come "Stai attento! Fai la differenza" affinché, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, si prevenano alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione.

Per qualsiasi problema è in ogni caso possibile rivolgersi al Personale ferroviario di Ferrovie dello Stato Italiane in servizio e alla Polizia Ferroviaria.

Trenitalia, a partire dal 2011, si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro certificato da un Organismo esterno secondo le norme UNI EN ISO 14001:2004, UNI EN ISO 9001:2008, BS OHSAS 18001:2007. L'ultimo rinnovo triennale è stato ottenuto a dicembre 2017.

Nel corso degli anni, la volontà aziendale di offrire servizi sempre più in linea con le aspettative della clientela, ha spinto Trenitalia a certificare alcuni processi e prodotti: "Servizio di controllo applicato al prodotto ETR 1000", alcuni processi relativi alla Divisione Informatica (Norma ISO 2000-1 del 2011), il processo di saldature di veicoli e componenti ferroviarie (Norma UNI EN 15085 - 2), e i laboratori di prova e taratura (UNI EN ISO 17025:2005).

> trenitalia.com

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



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 disciplina diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo tra l'altro oneri informativi a favore dei passeggeri e diritti specifici in caso di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze.

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

Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.

Negli specifici casi in cui Trenitalia offra la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare un titolo di viaggio "globale", rappresentato da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro, o un titolo di viaggio "globale misto", rappresentato da più biglietti per un'unica soluzione di viaggio che contempla l'utilizzo di servizi del trasporto nazionale e regionale. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria.

Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi acquistati contestualmente in forza di un "biglietto globale" o "biglietto globale misto"; in tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed 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 e presso le biglietterie ferroviarie.

Nel rispetto del Regolamento Europeo 1371/2007 art. 28 paragrafo 2 Trenitalia pubblica annualmente la Relazione sulla Qualità dei Servizi

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

— L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214). L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate). I reclami all'ART possono essere presentati dai passeggeri qualora sia stato già trasmesso un reclamo all'impresa ferroviaria e l'impresa ferroviaria non abbia fornito risposta entro trenta giorni o, in casi giustificati, entro tre mesi. All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria. I passeggeri possono presentare reclami all'ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126-Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



Training internazionale "Commuter and Regional Train Service"

Anche nel 2017 Trenitalia ha avuto il piacere di ospitare la 2° edizione del Training internazionale "Commuter and Regional Train Service" organizzato dall'UIC (Union Internationale des Chemins de Fer) con Trenitalia. Il training, tenutosi a novembre 2017, ha avuto l'obiettivo di approfondire alcune problematiche del trasporto regionale in Europa e nel mondo, dai vari aspetti normativi, al pricing e alle nuove tecnologie di bigliettazione. Tra gli altri vi hanno partecipato, oltre ad esperti del trasporto regionale europeo ed internazionale, rappresentanti delle imprese ferroviarie e delle Associazioni internazionali di settore (CER, UIC, CIT, UITP) e docenti universitari dell'Università di Firenze.

L'iniziativa conferma l'impegno di Trenitalia nella cooperazione europea e all'internazionalizzazione.

La Direzione Regionale Umbria: l'offerta

Quantità e qualità del trasporto regionale

— La Direzione Regionale Umbria fa capo a Trenitalia, gestendo il trasporto locale 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, divieto di discriminazioni, condizioni dell'ambiente di lavoro, libertà di associazione, lavoro minorile e lavoro forzato.

— I servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati 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 ai servizi ferroviari programmati.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei biglietti/abbonamenti secondo la tariffa regionale non copre il costo effettivo del servizio reso - il viaggiatore contribuisce solo ad una parte del servizio prodotto da Trenitalia - la Regione copre, a titolo di corrispettivo, anche 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 gli standard di qualità in esso contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità. Gli importi economici delle penali saranno utilizzati dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto della clientela o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



L'offerta in Regione Novità 2018

— Proseguono le iniziative commerciali volte a migliorare l'offerta di servizi ferroviari, la flotta, l'integrazione con i mezzi di trasporto su gomma e le opportunità di viaggio.

La flotta

— La Direzione Regionale Umbria gestisce i servizi ferroviari di tipo regionale e permette ogni giorno la mobilità di oltre 24.000 viaggiatori, grazie ad un'offerta di 88 collegamenti*, sia nell'ambito del territorio regionale che su relazioni con le regioni limitrofe. (*i dati si riferiscono alla media dei giorni feriali invernali).

L'offerta ferroviaria nella Regione Umbria è il risultato dell'analisi dei flussi di domanda, delle sinergie con i servizi delle regioni limitrofe, delle soluzioni tecnicamente più idonee a perseguire gli obiettivi fissati in termini di puntualità e regolarità. Il piano di trasporto così costruito si propone di soddisfare le esigenze dell'intera collettività, con una maggiore frequenza di servizi nelle fasce di punta (pendolari) ed una garanzia di mobilità anche nelle restanti fasce orarie.

Le linee ferroviarie che interessano l'Umbria sono:

- ▶ Ancona - Roma
- ▶ Orte - Orvieto - Terontola
- ▶ Foligno - Firenze
- ▶ Terni - Rieti - L'Aquila

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Offerta - servizi, rete di vendita, passeggeri

Treni giorno*	88
Treni per km anno 2017 (programmato)	3.718.904
Località servite	33
Stazioni con biglietterie di Trenitalia	7
Stazioni con emettitrici self-service	23
Totale emettitrici self service	40
Stazioni con almeno un Punto Vendita	32
Punti Vendita autorizzati	1.208
Viaggiatori giorno*	23.646
Viaggiatori anno 2017	7.613.480

(*) giorno feriale medio 2017

Materiale utilizzato

	0-3 anni	3-8 anni	8-15 anni	>15 anni	Totale
Locomotive elettriche	1	6	11		18
Convogli leggeri elettrici	4				4
Carrozze					122
Totale mezzi					144

I servizi di trasporto della Regione Umbria sono effettuati utilizzando asset della Direzione Regionale Marche.

Altri vantaggi per chi viaggia con Trenitalia DR Umbria

— Proseguono anche per il 2018 le promozioni per i nostri clienti con sconti ed altre agevolazioni per la partecipazione ad eventi culturali, folkloristici e gastronomici. Nel 2017 le manifestazioni di cui siamo stati partner, garantendo vantaggi esclusivi per i nostri clienti, sono state:

- ▶ Da Giotto a Morandi. Tesori d'arte di Fondazioni e Banche italiane
- ▶ Sassoferrato: dal Louvre a San Pietro
- ▶ Velázquez e Bernini al Nobile Collegio del Cambio
- ▶ Corsa all'Anello di Narni
- ▶ Giostra della Quintana di Foligno
- ▶ Pro-loco Nocera Umbra
- ▶ Festival "I Primi d'Italia"
- ▶ Festival del cinema documentario sociale "PerSo"
- ▶ Calendario di manifestazioni organizzate dalla Pro Loco di Nocera Umbra
- ▶ Umbria Folk Festival di Orvieto
- ▶ Eurochocolate

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi

— Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri viaggiatori, la Direzione Regionale Umbria mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2018.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Puntualità

Indicatori		Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	1^ tr.	94,70%	98,58%	94,80%	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
	2^ tr.	95,30%	97,98%	95,30%	
	3^ tr.	92,30%	97,19%	92,40%	
	4^ tr.	91,50%	95,97%	91,60%	
Treni regionali in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto	1^ tr.	97,90%	99,63%	97,90%	
	2^ tr.	98,40%	99,64%	98,40%	
	3^ tr.	97,10%	99,56%	97,10%	
	4^ tr.	96,40%	99,35%	96,40%	
Treni IR in arrivo entro 10 minuti sull'orario previsto	1^ tr.	92,00%	94,14%	92,10%	
	2^ tr.	92,40%	95,33%	92,50%	
	3^ tr.	90,30%	93,15%	90,40%	
	4^ tr.	88,70%	92,49%	89,70%	
Treni IR in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto	1^ tr.	95,10%	96,20%	95,10%	
	2^ tr.	95,10%	97,04%	95,10%	
	3^ tr.	92,40%	95,76%	92,50%	
	4^ tr.	90,40%	95,52%	90,50%	

Affidabilità del servizio

Indicatori	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Treni cancellati	0,8%	0,1%	0,8%	Percentuale ore di servizio cancellate per causa Trenitalia in rapporto al totale delle ore di servizio programmate.
Decurtazione vetture	1,2%	0,46%	1,2%	Percentuale di vetture decurtate in rapporto al totale vetture (esclusi treni cancellate).

Comfort degli scompartimenti

Indicatori		Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Carrozze nuove (Jazz-Minuetto-Taf) con aria climatizzata	Gen	99%	99,95%	98%	Percentuale sul totale delle carrozze circolanti
	Feb	99%	100,00%	98%	
	Mar	99%	100,00%	98%	
	Apr	99%	99,84%	98%	
	Mag	99%	99,68%	98%	
	Giu	99%	99,51%	98%	
	Lug	99%	99,40%	98%	
	Ago	99%	99,72%	98%	
	Set	99%	99,86%	98%	
	Ott	99%	100,00%	98%	
	Nov	99%	99,95%	98%	
	Dic	99%	99,90%	98%	
Carrozze datate (media distanza-piano ribassato-UICX) con aria climatizzata	Gen	97%	97,02%	97%	Percentuale sul totale delle carrozze circolanti
	Feb	98%	98,95%	98%	
	Mar	98%	98,69%	98%	
	Apr	95%	98,37%	95%	
	Mag	88%	95,41%	88%	
	Giu	85%	96,59%	85%	
	Lug	82%	96,53%	82%	
	Ago	83%	95,55%	83%	
	Set	88%	96,69%	88%	
	Ott	88%	96,66%	88%	
	Nov	92%	98,25%	92%	
	Dic	95%	98,07%	95%	
Funzionamento porte di accesso al treno e di intercomunicazione tra le carrozze	Gen	95%	95,06%	95%	Percentuale di vetture con porte funzionanti e fruibili in rapporto al totale vetture
	Feb	95%	96,50%	95%	
	Mar	95%	95,74%	95%	
	Apr	95%	95,83%	95%	
	Mag	95%	96,18%	95%	
	Giu	95%	97,14%	95%	
	Lug	95%	96,41%	95%	
	Ago	95%	96,26%	95%	
	Set	95%	95,38%	95%	
	Ott	95%	97,26%	95%	
	Nov	95%	97,26%	95%	
	Dic	95%	95,93%	95%	

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Pulizia

Indicatori		Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Efficacia degli interventi di pulizia*	1^ tr.	91%	89,66%	91%	Controlli con esito conforme sul totale dei controlli effettuati o scioperi
	2^ tr.	90%	90,00%	90%	
	3^ tr.	90%	91,00%	90%	
	4^ tr.	90%	92,00%	90%	

Servizi a bordo

Indicatori		Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Treni con trasporto biciclette	1^ tr.	98%	99,00%	98%	Percentuale dei treni sui quali è possibile trasportare biciclette
	2^ tr.	98%	99,00%		
	3^ tr.	98%	99,00%		
	4^ tr.	98%	99,00%		

Servizi a bordo per viaggiatori disabili

Indicatori	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Treni al giorno con carrozze attrezzate	24%	24,63%	24%	Percentuale nel giorno feriale medio sul totale dei treni/giorno feriali

Tutela dell'ambiente

Indicatori	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Treni ad alimentazione elettrica	100%	98,7%(*)	98,7%(*)	Percentuale sul totale dei treni

Attenzione alla clientela

Indicatori		Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Tempo di risposta ai reclami	1^ tr.	30 gg	14,6 gg	30gg	Giorni medi intercorsi tra la presentazione e la risposta.
	2^ tr.	30 gg	14,7 gg		
	3^ tr.	30 gg	11,2 gg		
	4^ tr.	30 gg	13,0 gg		

(*) Nel 2017 e 2018 effettuazione di alcuni servizi con trazione diesel, anziché elettrica, per temporanea riduzione di disponibilità dell'infrastruttura elettrificata, causa lavori nella stazione di Perugia Ponte San Giovanni.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere il biglietto

— Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di biglietto o abbonamento, convalidarlo prima di salire a bordo ove previsto e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

- ▶ In Umbria, il viaggiatore, che in corso di viaggio o all'arrivo risulta essere sprovvisto dei titoli di viaggio richiesti, o con titolo irregolare o scaduto di validità, è assoggettato al pagamento del prezzo del biglietto, più la sanzione amministrativa di € 30,99, nel caso di pagamento immediato o effettuato entro 60 giorni dalla contestazione; trascorso tale periodo l'importo della sanzione è elevato a €92,96
- ▶ Il viaggiatore trovato in corso di viaggio o all'arrivo con il biglietto non convalidato o convalidato in modo irregolare viene assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa di € 30,99 nel caso di pagamento immediato o effettuato entro 60 giorni dalla contestazione; trascorso tale periodo l'importo della sanzione è elevato a € 92,96.
- ▶ Al viaggiatore che tenta di effettuare un viaggio con titolo di viaggio ceduto, contraffatto, alterato o riutilizzato, o che ricorre ad espedienti per sottrarsi alla regolarizzazione del titolo di viaggio, oltre al pagamento del prezzo del biglietto viene applicata la sanzione pari a tre volte il prezzo del biglietto con un minimo di € 92,96. I titoli di viaggio irregolari vengono ritirati dal Personale di Accompagnamento.
- ▶ Per il viaggiatore abbonato ma temporaneamente sprovvisto del titolo, la sanzione viene ridotta a € 6,20 se entro 48 ore dalla data di notifica del verbale di contestazione, esibisce l'abbonamento presso una qualsiasi biglietteria regionale dell'Umbria (l'abbonamento deve riportare la data di emissione o l'inizio di validità e la convalida antecedente la data della contestazione).

Il pagamento a bordo treno delle somme dovute è ammesso in contanti o mediante carte di credito/debito.

Per maggiori informazioni è possibile consultare le Condizioni generali di trasporto sul sito www.trenitalia.com, nella Home Page selezionando Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

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, tramite internet, con App Trenitalia, presso le Agenzie di Viaggio, Smart TV Samsung e nei nuovi punti dei circuiti Lis Paga di Lottomatica, punti SisalPay, Servizi in rete (Federazione tabaccai)

La lista completa dei punti vendita Trenitalia in Umbria è disponibile sul sito www.trenitalia.com, sezione Informazioni e Assistenza, Punti Vendita in Italia, Umbria. Gli orari di apertura delle biglietterie sono pubblicati sul sito www.trenitalia.it, Trasporto Regionali, Umbria, Servizi in Stazione.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

> trenitalia.com



Scegliere il biglietto o l'abbonamento

- Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della regione,
- ▶ abbonamenti mensili ed annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi con origine in una regione e destinazione in un'altra,
- ▶ Carta Tutto Treno Umbria: rilasciabile esclusivamente in favore dei residenti umbri, in appoggio ad abbonamenti mensili o annuali a tariffa regionale Umbria o regionale con applicazione sovraregionale, ai prezzi e nei limiti deliberati dalla Regione Umbria; consente di utilizzare i treni Intercity o Intercity e Frecciabianca, in 2° classe, sulla relazione indicata.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com.

TARIFFA N. 39/7/1 - ORDINARIA

- La presente tariffa é valida per la determinazione dei prezzi per viaggi di corsa semplice nell'area regionale dell'Umbria per tutti i canali di vendita.

Tariffa n. 39/19/1 - Ordinaria

Scagl. Km	Prezzi				Scagl. Km	Prezzi			
	Adulti		Ragazzi			Adulti		Ragazzi	
	1^ CL.	2^ CL.	1^ CL.	2^ CL.		1^ CL.	2^ CL.	1^ CL.	2^ CL.
1-7	1,60	1,05	1,60	1,05	251-270	21,75	14,50	10,90	7,25
8-10	2,25	1,50	1,60	1,05	271-290	23,35	15,60	11,65	7,80
11-15	2,75	1,80	1,60	1,05	291-310	24,95	16,65	12,50	8,30
16-20	3,40	2,20	1,70	1,10	311-330	26,65	17,75	13,30	8,90
21-25	4,05	2,65	2,00	1,30	331-350	28,25	18,85	14,15	9,40
26-30	4,50	2,95	2,25	1,45	351-370	29,85	19,90	14,90	9,95
31-35	5,25	3,35	2,60	1,65	371-390	31,50	21,00	15,75	10,50
36-40	5,65	3,65	2,80	1,85	391-410	33,05	22,05	16,50	11,00
41-45	6,25	4,10	3,15	2,05	411-430	34,70	23,15	17,35	11,55
46-50	6,95	4,50	3,50	2,25	431-450	36,35	24,20	18,15	12,10
51-60	7,50	4,80	3,75	2,40	451-470	37,90	25,25	18,95	12,65
61-70	8,10	5,25	4,05	2,60	471-490	39,50	26,35	19,75	13,15
71-80	8,55	5,55	4,30	2,75	491-510	41,10	27,40	20,55	13,70
81-90	9,20	5,95	4,60	3,00	511-530	42,80	28,50	21,40	14,25
91-100	9,90	6,40	4,95	3,20	531-550	44,35	29,60	22,20	14,80
101-110	10,45	6,70	5,25	3,35	551-570	46,00	30,65	23,00	15,35
111-130	12,15	7,70	6,05	3,85	571-590	47,60	31,70	23,80	15,85
131-150	13,60	8,70	6,80	4,35	591-610	49,20	32,80	24,60	16,40
151-170	15,05	9,60	7,55	4,80	611-630	50,85	33,90	25,45	16,95
171-190	16,50	10,55	8,25	5,30	631-650	52,50	34,95	26,25	17,50
191-210	18,00	11,50	9,00	5,75	651-670	54,05	36,05	27,00	18,00
211-230	19,45	12,40	9,70	6,20	671-690	55,60	37,10	27,80	18,55
231-250	20,90	13,40	10,45	6,70	691-700	56,50	37,65	28,25	18,85

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

**TARIFFA N. 40/19/
UMBRIA**

— La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di abbonamento nell'area regionale dell'Umbria per tutti i canali di vendita.

Tariffa n. 40/19/A
Abbonamento mensile

Scagl. Km	Prezzi	
	1^ CL.	2^ CL.
1-7	37,70	25,10
8-10	46,00	30,30
11-15	54,40	36,60
16-20	62,70	41,80
21-25	69,00	46,00
26-30	76,30	51,30
31-35	84,70	56,40
36-40	92,10	61,70
41-45	97,20	64,90
46-50	103,50	69,00
51-60	109,80	73,20
61-70	114,00	76,30
71-80	121,30	80,50
81-90	125,50	83,60
91-100	131,70	87,80
101-110	138,00	92,10
111-130	143,20	95,20
131-150	156,80	104,50
151-170	171,50	114,00
171-190	185,00	123,40
191-210	199,80	132,80
211-230	213,40	142,20
231-250	228,00	151,60

Scagl. Km	Prezzi	
	1^ CL.	2^ CL.
251-270	245,70	163,80
271-290	263,90	175,90
291-310	282,20	188,10
311-330	300,20	200,20
331-350	318,50	212,30
351-370	336,60	224,40
371-390	354,80	236,60
391-410	373,00	248,70
411-430	391,30	260,90
431-450	409,60	273,00
451-470	427,60	285,10
471-490	445,80	297,20
491-510	464,10	309,40
511-530	482,30	321,60
531-550	500,40	333,60
551-570	518,70	345,80
571-590	536,80	357,90
591-610	555,10	370,10
611-630	573,30	382,10
631-650	591,50	394,30
651-670	609,60	406,40
671-690	627,90	418,60
691-700	636,90	424,60

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffa n. 40/19/C
Abbonamento annuale

Scagl. Km	Prezzi	
	1^ CL.	2^ CL.
1-7	338,80	225,80
8-10	395,20	263,50
11-15	470,60	313,70
16-20	545,90	363,90
21-25	621,20	414,10
26-30	687,10	458,00
31-35	752,90	501,90
36-40	818,80	545,90
41-45	884,70	589,70
46-50	950,50	633,70
51-60	1.016,40	677,60
61-70	1.072,90	715,30
71-80	1.129,30	752,90
81-90	1.185,80	790,60
91-100	1.242,30	828,10
101-110	1.298,70	865,80
111-130	1.392,90	928,50
131-150	1.487,00	991,40
151-170	1.581,10	1.054,10
171-190	1.675,20	1.116,80
191-210	1.769,20	1.179,50
211-230	1.863,40	1.242,30
231-250	1.957,50	1.305,00

Scagl. Km	Prezzi	
	1^ CL.	2^ CL.
251-270	2.114,10	1.409,40
271-290	2.270,70	1.513,80
291-310	2.427,30	1.618,20
311-330	2.583,80	1.722,60
331-350	2.740,50	1.827,00
351-370	2.897,20	1.931,40
371-390	3.053,70	2.035,80
391-410	3.210,30	2.140,20
411-430	3.366,90	2.244,60
431-450	3.523,60	2.349,00
451-470	3.680,00	2.453,40
471-490	3.836,70	2.557,80
491-510	3.993,20	2.662,10
511-530	4.149,80	2.766,60
531-550	4.306,40	2.870,90
551-570	4.463,10	2.975,40
571-590	4.619,80	3.079,80
591-610	4.776,20	3.184,20
611-630	4.932,90	3.288,60
631-650	5.089,40	3.392,90
651-670	5.246,00	3.497,40
671-690	5.402,60	3.601,70
691-700	5.481,00	3.654,00

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffa n. 40/19/B

Abbonamento settimanale

Scagl. Km	Prezzi	
	1^ CL.	2^ CL.
1-7	12,60	8,30
8-10	15,70	10,50
11-15	17,30	11,50
16-20	20,40	13,60
21-25	21,90	14,60
26-30	25,10	16,70
31-35	28,20	18,80
36-40	29,80	19,90
41-45	34,50	23,00
46-50	36,00	24,10
51-60	37,70	25,10
61-70	39,20	26,20
71-80	40,80	27,20
81-90	43,90	29,20
91-100	45,50	30,30
101-110	47,10	31,40
111-130	50,20	33,50
131-150	54,90	36,60
151-170	59,60	39,70
171-190	64,40	42,80
191-210	69,00	46,00
211-230	73,70	49,10
231-250	78,50	52,30

Tariffa n. 40/19/D

Abbon. Anno scolastico studenti

Scagl. Km	Prezzi	
	1^ CL.	2^ CL.
1-7	244,70	163,10
8-10	282,40	188,20
11-15	338,80	225,80
16-20	395,20	263,50
21-25	451,80	301,20
26-30	508,20	338,80
31-35	564,60	376,50
36-40	611,70	407,80
41-45	658,70	439,20
46-50	705,80	470,60
51-60	752,90	501,90
61-70	790,60	527,00
71-80	828,10	552,20
81-90	865,80	577,20
91-100	903,50	602,30
101-110	941,10	627,40
111-130	1007,00	671,30
131-150	1072,90	715,30
151-170	1138,70	759,10
171-190	1204,60	803,10
191-210	1270,50	847,00
211-230	1336,30	891,00
231-250	1402,20	934,80

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

**Biglietto regionale
acquistato on line**

È acquistabile fino a cinque minuti dalla partenza del treno. E' ammesso il cambio data/ora ed il rimborso (per fatto proprio del cliente), per una sola volta, da effettuarsi entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data prescelta.

Il biglietto regionale acquistato online è un biglietto nominativo, personale ed incedibile e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com

**Offerte Integrate
della Regione
Umbria:**

- ▶ Biglietti ed Abbonamenti integrati UP (Unico Perugia), validi per spostamenti nell'area metropolitana di Perugia, compresa tra le stazioni di Perugia Ponte San Giovanni ed Ellera.
- ▶ Umbria.GO: Il titolo di viaggio "Umbria.Go" è un biglietto integrato che consente di viaggiare per 1,2,3,7 giorni consecutivi, oppure per 1, 3 o 12 mesi solari consecutivi, su tutta la rete del trasporto pubblico all'interno della Regione Umbria, ovvero con origini e destinazioni entrambe all'interno dei confini regionali, utilizzando i seguenti servizi: autobus urbani ed extraurbani in tutto il territorio regionale; treni regionali Busitalia Sita Nord; Treni regionali e regionali veloci Trenitalia, in 2a classe, entro il territorio regionale (con estensio-

ne alle origini o destinazioni di Chiusi, Orte e Terontola, purché la destinazione o l'origine sia all'interno del territorio della Regione Umbria); Traghetto sul lago Trasimeno; Minimetrò del Comune di Perugia; Funicolare di Orvieto.

Tariffe unico Perugia

Biglietti corsa semplice

Tipologia	Prezzo	Validità
CORSA SEMPLICE ORDINARIO	€ 1,50	Vale 70 minuti dalla prima convalida.
CORSA SEMPLICE SENIOR	€ 1,20	Vale 70 minuti dalla prima convalida. Per viaggiatori con età superiore ai 65 anni.
BIGLIETTO A BORDO AUTOBUS	€ 2,00	Vale 70 minuti dalla prima convalida.
TURISTICO 24 ORE	€ 5,40	Vale 24 ore dalla prima convalida.
MULTIVIAGGI 10 CORSE	€ 12,90	Vale 70 minuti dalla prima convalida. Il carnet vale 365 giorni dall'acquisto. Possono funzionare in formula cumulativa effettuando convalide in sequenza.
MULTIVIAGGI 10 CORSE SENIOR	€ 11,10	Vale 70 minuti dalla prima convalida. Il carnet vale 365 giorni dall'acquisto. Per viaggiatori con età superiore ai 65 anni. Possono funzionare in formula cumulativa effettuando convalide in sequenza.

Abbonamenti

Tipologia	Prezzo	Validità
MENSILE ORDINARIO	€ 55,00	Consente la libera circolazione per 30 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP.
MENSILE OVER 65 PENSIONATI E INVALIDI	€ 31,00	Consente la libera circolazione per 1 mese solare (dal 1° all'ultimo giorno del mese acquistato).
MENSILE UNIVERSITARIO	€ 45,00	Consente la libera circolazione per 1 mese solare (dal 1° all'ultimo giorno del mese acquistato).
TRIMESTRALE ORDINARIO	€ 122,00	Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP.
TRIMESTRALE OVER 65 PENSIONATI E INVALIDI	€ 78,00	Consente la libera circolazione per 3 mesi solari (dal 1° del primo mese all'ultimo giorno del terzo mese acquistato).
TRIMESTRALE UNIVERSITARI	€ 110,00	Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione.
ANNUALE ORDINARIO	€ 398,00	Consente la libera circolazione per 365 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP.
ANNUALE SCOLASTICO	€ 296,00	Consente la libera circolazione dal 1° settembre al 31 agosto.
ANNUALE UNIVERSITARIO	€ 296,00	Consente la libera circolazione dal 1° settembre al 31 agosto.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe Umbria.Go

Tipologie di biglietti	Tariffa Adulti	Tariffa Junior
Umbria.GO1	€ 15,00	€ 7,50
Umbria.GO2	€ 26,00	€ 13,00
Umbria.GO3	€ 33,00	€ 16,50
Umbria.GO7	€ 45,00	€ 22,50

Tipologie di biglietti	Tariffe
Abbonamento mensile Umbria.GO30	€ 120
Abbonamento trimestrale Umbria.GO90	€ 325
Abbonamento annuale Umbria.GO365	€ 1.080

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 arrivo e di partenza e le fermate previste, nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, si possono 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.

Persone con disabilità e a mobilità ridotta — Per i servizi di assistenza gratuita in stazione, alle persone con disabilità o ridotta mobilità, per la clientela Trenitalia è disponibile il circuito Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che garantisce la salita/discesa a/da bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito www.rfi.it o trenitalia.com.

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, anche dietro esibizione di altra idonea certificazione atta ad ottenere tali titolarità nonché 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 (uffici, assistenza e, ove non presenti, le biglietterie di stazione). Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Biciclette — Sui treni Regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale e contrassegnati con apposito pittogramma, è possibile trasportare la bicicletta (massimo una per viaggiatore e di lunghezza non superiore a 2 metri).

Per il trasporto delle bici può essere acquistato:

- ▶ il supplemento bici utilizzabile per 24 ore dal momento della convalida;
- ▶ un biglietto di seconda classe valido per la stessa relazione del viaggiatore.

Su tutti i treni regionali, anche laddove non è espressamente indicato nell'Orario Ufficiale, è consentito il trasporto gratuito della bici purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole opportunamente chiusa. In entrambi i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm 80x110x40 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

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

Per maggiori dettagli è possibile consultare il sito www.trenitalia.com nella home page 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 nella sezione > Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

Piccoli animali sui treni — È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50.

Il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia, consentito solo sui treni, è ammesso solo se provvisti di museruola e guinzaglio e non è permesso nella fascia oraria dalle 7 alle 9 del mattino nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

È necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario per il trasporto dei cani di qualsiasi taglia. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.

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

Per ottenere maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione > Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

Intermodalità — Sul sito www.trenitalia.com, nella sezione Trasporto Regionale, sono presenti per ogni regione, alla voce "Interscambio treno-bus", le informazioni relative alla possibilità di trovare, in ogni stazione, interscambi con autobus urbani ed extraurbani. Inoltre, sui treni della Direzione Umbria dotati di sistema automatizzato di diffusione sonora a bordo, vengono

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

> trenitalia.com

Riconoscere il nostro personale

diramati annunci sui bus urbani ed extraurbani di prossima partenza dalle stazioni di Foligno, Assisi, Perugia e Magione.

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 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 a danno di detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



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.

Soluzioni al servizio del cliente

Rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato*

— Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Ferrovie dello Stato Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica, nei casi e con le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Trasporto, si effettua l'integrale rimborso del biglietto non utilizzato. Gli abbonamenti mensili ed annuali sono rimborsabili, per la parte di validità residua, nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni.

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. Per il biglietto regionale il rimborso deve essere richiesto entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto. Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali.

Non sono comunque rimborsabili:

- ▶ i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- ▶ gli abbonamenti settimanali, mensili (con esclusione del caso di errato acquisto e in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica);
- ▶ i biglietti di supplemento bici;
- ▶ i biglietti e gli 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 pari almeno ad € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti pari almeno a 8,00 euro). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a euro 4,00.

L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione. Per poter chiedere l'indennità occorre:

- ▶ per i biglietti cartacei validare il biglietto sia alla partenza che all'arrivo;
- ▶ per i biglietti acquistati on line farsi validare il biglietto a bordo del treno.

Indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste*

— Per il "biglietto globale misto" Trenitalia, rappresentato da soluzioni di viaggio in combinazione tra i servizi del trasporto nazionale e quelli del trasporto regionale, acquistati contestualmente, l'indennità da ritardo sarà calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio. Per le soluzioni di viaggio "globali miste" Trenitalia, ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità verrà considerato l'orario di arrivo finale dell'intero viaggio.

(*) Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella home page sezione Informazioni e Assistenza / Condizioni di Trasporto / Condizioni Generali di Trasporto / Parte III - Trasporto Regionale.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Fare un reclamo

— I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative ed 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 di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- ▶ fornire risposta entro un mese o, se non è possibile entro tale data, ad informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;
- ▶ intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la soluzione dei problemi. Nel 2017, i reclami arrivati sono stati 843 i di questi il 99,46% è stato chiuso entro i 30 giorni.

Macro voce

	%
Livello di servizio	44
Regolarità e Puntualità	32
Comfort	13
Informazioni	2
Personale di Front Line	7
Pulizia	1
Safety	0
Altro	1

Inviare reclami e suggerimenti

— Per comunicare con noi: sito web www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni Assistenza e Contatti> Assistenza on-line, e-mail e telefonicamente.

Inoltre si può utilizzare anche il modulo reclami disponibile in stazione presso le biglietterie e nei centri di assistenza e Uffici informazioni.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la comunicazione con il cliente.

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 Umbria
P.za Vittorio Veneto, Stazione FS
06124 Perugia

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Per comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Umbria

Tel. 075 5053348

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00)

Fax 075 5006186

e-mail: direzione.umbria@trenitalia.it Per l'invio di reclami e suggerimenti sono a disposizione appositi canali indicati all'interno di questa Carta dei Servizi.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FS

Consumatori



Per saperne di più

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

Presenti in maniera capillare su tutto il territorio

Call Center di Trenitalia:

89 20 21⁽¹⁾

per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

⁽¹⁾ Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: scatto alla risposta 30,5 centesimi di euro (iva inclusa). Costo al minuto 54,9 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⁽²⁾

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.

Dall'estero può essere utilizzato il numero +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59.

La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del cliente.

06 30004⁽³⁾

Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie

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

Sito: www.trenitalia.com

Tutte le informazioni, in tempo reale.

Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane

— Con la nascita della Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane il patrimonio storico delle nostre Ferrovie, custodito fino ad oggi dalle diverse Società del Gruppo, ha trovato un nuovo assetto, più organico e funzionale.

Treni storici

— Alla Fondazione FS sono stati conferiti circa 300 rotabili storici operativi, simboli dell'eccellenza ferroviaria nazionale dal 1905 ad oggi: le locomotive a vapore, gli elettrotreni precursori dell'Alta Velocità, le spartane vetture "Centoporte", le eleganti carrozze del treno Presidenziale, le prime locomotive elettriche, le gloriose "Littorine" e il rinomato "Arlecchino". I rotabili del parco storico, perfettamente restaurati e resi nuovamente efficienti grazie all'expertise di Fondazione e al prezioso contributo delle Associazioni convenzionate, circolano su itinerari regionali promuovendo la riscoperta di paesaggi naturali, centri urbani e borghi periferici, ricchi di storia, tradizioni e cultura.

Biblioteca, Archivi e Centro Audiovisivi

— La Fondazione FS conserva un cospicuo patrimonio librario (circa 50.000 volumi) che costituisce una fonte primaria per lo studio della storia ferroviaria, sociale ed economica del nostro Paese. I principali fondi archivistici custodiscono le carte dell'ex Servizio Lavori e Costruzioni (circa 8.000 faldoni) e i disegni dell'ex Servizio Materiale e Trazione (circa 7.000 rotoli). I materiali audiovisivi si compongono di oltre 500.000 fotografie, 5.000 cassette video, 3.000 pellicole cinematografiche realizzate a partire dall'immediato secondo dopoguerra sino ai più recenti anni '80 e un fondo recente di filmati digitali in HD.

Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa

— Il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, in prossimità di Portici, sorge nelle antiche Officine borboniche dell'Opificio Meccanico e Pirotecnico (1840). Vi sono esposti circa 60 rotabili storici, macchinari e arredi ferroviari d'epoca, modellini e il famoso plastico "Trecentotreni". Affacciato sul Golfo di Napoli, il Museo proietta i visitatori in un ideale viaggio nel tempo tra i treni di punta delle FS: dalla prima locomotiva Bayard, alle altre macchine a vapore costruite dall'industria nazionale, dalla carrozza Salone del Treno Reale a quella del trasporto detenuti, dalle "Littorine" alle carrozze "Centoporte". Il Museo, completamente rinnovato e restaurato, è stato inaugurato nel 2017. Raggiungerlo è semplice grazie ai frequenti treni metropolitani da Napoli e Salerno e al treno storico della Fondazione FS Pietrarsa Express.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FS

Consumatori



Le Associazioni dei Consumatori

— Iscritte all'Albo Regionale di cui alla Legge Regionale 17/2014

Associazione	Indirizzo	Telefono	Fax	Indirizzo web ed e-mail
ADICONSUM Umbria	Via Campo di Marte, 4/n5 06124 Perugia	075/506741	075/5003310	adiconsumbria@libero.it francesco.ferroni@cisl.it
ADOC Regionale Umbria	Via R. D'Andreotto, 5 06124 Perugia	075/5753011	075/5732148	adocumbria@uil.it dysma@eutelia.com
Cittadinanzattiva Umbria	Via Ponzianina, 22 06049 Spoleto	0743/45071	0743/45071	cittattiv.umbria@libero.it
Codacons-Agrisalumbria	Via F. Filzi, 20/D/1 06126 Perugia	075/5052353	075/5052352	codaconsperugia@libero.it
CONFCONSUMATORI Federazione Regionale Umbria	Via Roncalli, 19 06034 Foligno	0742/950001		confconsumatoriumbri@libero.it
FEDERCONSUMATORI Regionale dell'Umbria	Via del Macello 26/28 06128 Perugia	075/5069838- 506981	075/5002964	federconsumatori.perugia@ umbria.cgil.it petruzzi@umbria.cgil.it
Lega Consumatori Umbria	Via Tacci, 6 05010 Terni	0744/407648	0744402625	info@legaconsumatoriumbria.com
Movimento Consumatori Umbria – Sez. Territoriale	Via della Viola, 1 06123 Perugia	075/5731074	075/5730616	perugia@ movimentoconsumatori.it
ACU Umbria – Associazione Consumatori Utenti	Via Campo di Marte, 8/m 06124 Perugia	075/5004728- 3200171746	075/5004728	acu.umbria@hotmail.it
Movimento Difesa del Cittadino	Via Guardabassi, 14 06123 Perugia	075/5720483	075/5720483	perugia@mdc.it; www.umbria.difesadel cittadino.it
Unione Nazionale Consumatori – Comitato Regionale per l'Umbria	Via xx Settembre, 27 06121 Perugia	075/5736065	075/5736065	unionenazionaleconsumatori@ consumatoriumbria.it

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori



Trenitalia SpA
Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

trenitalia.com