

Carta dei Servizi 2017

Direzione Regionale Sardegna

Trenitalia

Il nostro impegno con te

Pubblicata a febbraio 2017

Indice

3	Introduzione
4	Trenitalia: i valori guida e gli impegni
9	La Direzione Regionale Sardegna: l'offerta
11	La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi
12	Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno
16	Soluzioni al servizio del Cliente
19	Per comunicare con Trenitalia
20	Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane
21	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 Sardegna - , i principi fondamentali che la guidano nello svolgimento della propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere nel 2017 .

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.

Le novità del Trasporto Regionale

Negli ultimi tre anni Trenitalia ha sostituito il 25% dei treni regionali ed ha bandito una nuova gara per l'acquisto di treni regionali ad alta e media capacità. L'entrata in servizio dei nuovi treni , prevista dal 2018 in poi, porterà al rinnovamento del 75% dell'intero parco rotabili del trasporto regionale.

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

Per combattere il fenomeno dell'evasione e dell'elusione, Trenitalia ha avviato, già dal 2015 ,in tutte le regioni italiane un'attività strutturale e sistematica di potenziamento dei normali controlli con l'istituzione di un pool antievasione nazionale che affianca le normali attività di controlleria a bordo treno. Il pool antievasione nazionale, composto da oltre 150 agenti, con squadre di 50 agenti itineranti, ha consentito, il controllo , nell'anno 2016, di circa tre milioni di viaggiatori.

Inoltre sono stati introdotti i varchi di accesso presenziati ai binari delle più grandi stazioni italiane già attivi a Roma Termini, Milano C.le e Firenze S.M.N.; entro il 2017 altre 4 grandi stazioni saranno dotate di varchi.

Nuovo biglietto regionale.

Dal 1° agosto 2016 è stato introdotto il nuovo biglietto regionale, che costituisce una delle principali azioni del Piano antielusione e antievasione avviato da Trenitalia. Dettagli come il giorno di utilizzo, la città di partenza ed arrivo sono elementi che rendono più difficile l'uso improprio del titolo di viaggio.

Per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com

Sempre più facile viaggiare con l'abbonamento acquistato on line.

Dal 1° agosto 2016 è possibile viaggiare senza stampare l'abbonamento regionale o sovraregionale acquistato *on line*. Sarà sufficiente esibire al personale di controlleria la schermata da supporto informatico (*smartphone, tablet, pc*) in grado di visualizzare correttamente il file con estensione .pdf con il codice Aztec.

L'abbonamento deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento ad ogni richiesta del personale di controlleria.*

*In Sardegna, al momento, l'acquisto on line dell'abbonamento non è possibile.

Dal 25 gennaio è possibile acquistare abbonamenti annuali a tariffa 40 e 14 regionale ed a tariffa regionale sovraregionale AS direttamente sul sito trenitalia.com da p.c.

Per maggiori dettagli visita il sito www.trenitalia.com / treni regionali/abbonamento regionale annuale.

Le nostre promozioni.

Vengono riproposte anche per l'anno 2017 alcune iniziative che hanno riscosso gradimento da parte dei nostri viaggiatori come le promo weekend, e gli sconti per l'acquisto di biglietti per eventi culturali (visite a musei, parchi, zoo etc..).

Inoltre 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%.

TRENITALIA E LA BICI

A maggio 2015 è stato siglato un accordo con la FIAB (Federazione Italiana Amici della Bicicletta) che prevede, per i gruppi di ciclisti iscritti, delle 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 avrà l'obiettivo di elaborare e promuovere nuove iniziative per lo sviluppo dell'intermodalità tra treno e bici. Per maggiori informazioni consultare il sito di Trenitalia www.trenitalia.com / home page /Durante il viaggio/ bici al seguito.

La Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia in data 11 novembre 2016, in occasione della ventesima edizione di Ecomondo, ha sottoscritto un accordo con l'associazione Bicincittà e Federazione Italiana Amici della Bicicletta Onlus.

La convenzione è disponibile e consultabile sia nelle rivendite autorizzate Trenitalia sia sul sito web trenitalia.com nella sezione Treni Regionali/Bicincittà.

Bike sharing: per i viaggiatori che utilizzeranno i treni regionali di Trenitalia per i propri spostamenti turistici è previsto uno sconto di dieci euro sugli abbonamenti di Bicincittà. Il servizio bike sharing è presente in 26 città italiane coinvolte.

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

L'accordo sottoscritto dalla Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia si inserisce nel percorso avviato dal Gruppo FS Italiane per facilitare la mobilità dolce e integrata (treno+bici) e la tutela ambientale.

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 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 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, al fine di migliorare i servizi svolti ai cittadini.

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 nel rispetto dell'ambiente e tesi ad incentivare una mobilità sempre più sostenibile.

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.

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 si riportano a seguire gli obiettivi previsti per il 2017:

1) 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.

2) 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.

3) 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.

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.

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;
- stiamo operando con un pool nazionale di antievasione sui treni regionali per contrastare illeciti come l'evasione, l'elusione tariffaria e le aggressioni a danno del personale ferroviario al fine di aumentare il livello del servizio offerto ai 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 FSI in servizio e alla Polizia Ferroviaria.

Trenitalia mantiene nel 2017 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 14001:2004, UNI EN ISO 9001:2008, BS OHSAS 18001:2007, il cui rinnovo triennale è stato ottenuto a dicembre 2014.

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 SpA.

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 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). Tra i suoi compiti rientra quello di vigilare sulla corretta applicazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. A tal fine, ai sensi del DLgs. n. 70/2014, l’Autorità 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). Il reclamo all’Autorità è improcedibile qualora il passeggero non abbia già presentato un reclamo all’impresa ferroviaria o qualora non sia inutilmente

decorso il termine di 30 giorni o, in casi giustificati, di tre mesi. All'esito di tali accertamenti, qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'Autorità può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

I passeggeri possono presentare segnalazioni all'Autorità inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sul sito Internet dell'Autorità ([www.autorita-trasporti.it/Diritti dei passeggeri – Trasporto ferroviario](http://www.autorita-trasporti.it/Diritti%20dei%20passeggeri%20-%20Trasporto%20ferroviario)) – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126-Torino o tramite posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti.it o mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe).

TRAINING UIC.

Si è tenuto a Roma dal 28 al 30 settembre 2016, la 1^a edizione del Training Internazionale "*Commuter and Regional Train Services*" organizzato da Trenitalia in collaborazione con l'UIC (Union Internationale des Chemins de fer), con l'obiettivo di approfondire alcune problematiche del trasporto regionale in Europa, dall'organizzazione delle gare per l'affidamento dei servizi ai vari aspetti normativi. 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 e CIT) e docenti universitari della LUISS e del Politecnico di Milano. L'iniziativa, che è la prima nel suo genere ad essere organizzata ed ospitata da Trenitalia, conferma l'impegno della società di trasporto del Gruppo FS nella cooperazione europea, in linea con il recente accordo per facilitare lo scambio di dati orari e tariffari, sottoscritto a Berlino da FS, DB e SNCF in occasione di InnoTrans.

La Direzione Regionale Sardegna: l'offerta

Quantità e qualità del trasporto regionale

I servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati da un Contratto di Servizio.

Dal 10 marzo 2014 la Regione Autonoma della Sardegna, con Determinazione Rep.n.69, è subentrata nel Contratto di Servizio tra Trenitalia e il Ministero dei Trasporti per l'erogazione dei servizi fino alla sottoscrizione di un nuovo Contratto di Servizio così come previsto da DGRn.53/63 del 20.12.2013.

La Regione, nell'ambito del contratto, 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.

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 versa, a titolo di corrispettivo, quella parte del costo del servizio non coperta dalla sola vendita dei titoli di viaggio.

L'offerta

L'offerta della Direzione Regionale Sardegna di Trenitalia, si sta progressivamente indirizzando verso un sistema di orario cadenzato, con orari di partenza che avvengono agli stessi minuti di ogni ora, consentendo così ai clienti una facile memorizzazione.

Con l'orario 2016 sono entrati in esercizio i nuovi treni CAF sulle relazioni Cagliari-Sassari e Cagliari Olbia che consentono, anche grazie alla rivisitazione delle tracce, un miglioramento dei tempi di percorrenza e un miglior comfort a bordo treno.

Collegamento aeroportuale Elmas Aeroporto

La fermata di Elmas Aeroporto riveste particolare interesse per lo sviluppo dell'intermodalità tra i servizi di trasporto ferroviario ed aereo, non solo nell'ambito dell'intera area metropolitana cagliaritano, ma anche per l'intera area regionale, garantendo collegamenti giornalieri con tutte le principali località dell'Isola. Attualmente vengono effettuate corse feriali e festive con partenze dalle ore 5,30 fino alle ore 23,30 e con una frequenza media di circa 20 minuti.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le biglietterie e le self-service di Trenitalia – tra cui quelle ubicate nell'atrio dell'Aeroporto di Elmas - le agenzie di viaggio, le ricevitorie Lis Paga di Lottomatica e Sisal Pay, i tabaccai ed i punti vendita convenzionati che espongono il logo Servizi in rete, nonché direttamente sul sito www.trenitalia.com o tramite la APP Trenitalia.

Treni per giorno 180
 Bus per giorno 16
 ATR : 7
 Locomotive 10
 Mezzi leggeri diesel 43
 Carrozze 26
 Minuetto 8

*Viaggiatori giorno 13.313
 Passeggeri anno 4.101.934
 Località servite 40
 Tot. biglietterie 7
 Self service 38
 **PVT 1851



*Media giorno viaggiatori saliti anno 2016

**Punti Vendita (circuiti Lis Paga di Lottomatica, Servizi in rete e punti Sisal Pay.)

Asset materiale rotabile

	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
Locomotive elettriche					
Locomotive diesel				10	10
Complessi elettrici					
Complessi diesel	7	4	4	49	64
vetture				29	29

La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri viaggiatori, la Direzione Regionale Sardegna mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2017.

Indicatori	Obiettivo 2016 %	Consuntivo 2016 %	Obiettivo 2017 %	Note
Puntualità				
Treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	94		94	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
Treni regionali in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto	97		97	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
Confort degli scompartimenti				
Carrozze con aria climatizzata	100		100	Percentuale sul totale delle carrozze circolanti
Pulizia				
Efficacia degli interventi di pulizia*	95		95	Controlli con esito conforme sul totale dei controlli effettuati
Servizi a bordo				
Treni con trasporto biciclette	100		100	Percentuale dei treni sui quali è possibile trasportare biciclette
Servizi a bordo per viaggiatori diversamente abili o disabili				
Treni al giorno con carrozze attrezzate	30		30	Percentuale nel giorno feriale medio sul totale dei treni/giorno

*la numerosità minima del campione da sottoporre al controllo viene determinata secondo la Norma UNI EN 13549/2003, in funzione della dimensione del "lotto di controllo " e del livello di collaudo.

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. Il viaggiatore trovato sprovvisto di titolo di viaggio, incorre nella seguente regolarizzazione:

- pagamento del prezzo intero del biglietto ed una soprattassa di 200,00 euro;
- se il pagamento viene effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica l'importo della soprattassa viene ridotto a 100,00 euro;
- se il viaggiatore provvede al pagamento direttamente al personale di bordo, la soprattassa viene ridotta a 50,00 euro.

In caso di mancata o errata convalida, in assenza di preventivo avviso al Capotreno, il viaggiatore è assoggettato al pagamento delle sole soprattasse di € 200,00-100,00 e 50,00 con le modalità tempistiche di cui ai precedenti punti.

Richiesta di convalida a bordo treno:

- Il viaggiatore che sale a bordo con un titolo di viaggio non convalidato per propria responsabilità, avvisando all'atto della salita il Personale di Bordo, ha la possibilità di farsi rendere valido il titolo dietro pagamento di un sovrapprezzo di 5,00 euro.
- In caso di assenza o malfunzionamento di tutte le validatrici di stazione, avvisando all'atto della salita il Personale di Bordo, non viene applicato alcun sovrapprezzo.

Acquisto del biglietto a bordo treno:

L'acquisto a bordo treno non è previsto per i viaggiatori in partenza dalle stazioni di Cagliari, Olbia e Sassari, permanentemente dotate di rete di vendita.

Il viaggiatore che sale a bordo treno sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il Personale di Bordo, ha la possibilità di acquistare il biglietto di corsa semplice secondo le seguenti modalità:

- se il viaggiatore sale a bordo treno sprovvisto di biglietto da una stazione priva di rete di vendita paga il biglietto senza sovrapprezzo. Tali stazioni/ fermate sono: Cagliari-S. Gilla, Cala Sabina, Giave, Marinella, Porto Torres M.ma, Rudalza, Su Canale;
- se il viaggiatore sale a bordo treno sprovvisto di biglietto da una stazione non citata al precedente punto, può acquistare a bordo treno il biglietto di corsa semplice dietro pagamento di un sovrapprezzo di 5,00 euro.

La possibilità di acquisto del biglietto a bordo senza pagamento di sovrapprezzo è estesa anche a tutte le stazioni/fermate in caso di contemporanea chiusura o indisponibilità della rete di vendita a condizione che il viaggiatore avvisi all'atto della salita il Personale di Bordo

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.

Nel corso del 2016 è proseguita la sperimentazione del biglietto di abbonamento mensile unico integrato CTM S.p.A + Trenitalia S.p.A valido per i servizi di trasporto pubblico locale nell'area conurbata di Cagliari. Tale sperimentazione proseguirà nel corso del 2017 fino all'istituzione dell'integrazione tariffaria unica su tutto il territorio sardo. Il titolo, che è di tipo impersonale, è venduto unicamente da CTM tramite app Busfinder.
Inserire abbonamento

Da luglio 2015 è stata avviata la sperimentazione del biglietto di abbonamento mensile unico integrato ATP Sassari + Trenitalia S.p.A + ARST S.p.A. valido per i servizi di trasporto pubblico locale nell'area vasta di Sassari. Tale sperimentazione è proseguita nel 2016 e continuerà nel 2017 fino all'istituzione dell'integrazione tariffaria unica su tutto il territorio sardo. I titoli, che sono di tipo impersonale, sono venduti unicamente da ATP e ARST.



Nuovo Sistema Tariffario Regionale Sardegna

Dal 1 settembre 2016 è entrato in vigore il nuovo sistema tariffario per i servizi di trasporto pubblico sul territorio regionale sardo. Si tratta della prima tappa del percorso che nel corso del 2017 porterà, nelle intenzioni della Regione, al titolo di viaggio unico, con il quale si potranno utilizzare indifferentemente tutti i mezzi di trasporto pubblico (autobus urbani ed extraurbani, treni e metropolitane). In questa prima fase sono state armonizzate le tipologie dei titoli di viaggio e sono stati convertiti gli abbonamenti ordinari in impersonali.

Le 10 tipologie di titoli di viaggio previste dal nuovo sistema tariffario sono:

- corsa semplice
- carnet da 12 corse semplici
- biglietto giornaliero da 24 ore
- abbonamento settimanale impersonale
- abbonamento mensile impersonale
- abbonamento annuale impersonale
- abbonamento mensile studenti
- abbonamento annuale studenti

- abbonamento mensile over 65
- abbonamento annuale over 65

Sono previste alcune limitazioni sulla vendita dei titoli di viaggio del nuovo sistema tariffario regionale su alcuni canali.

Tariffe per bambini

Ogni passeggero adulto, munito di regolare titolo di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età inferiore ai 6 anni (purché in possesso di documento comprovante l'età nei casi di dubbia evidenza). Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un titolo di viaggio, alle tariffe previste per il trasporto delle persone, ogni 2 bambini. A titolo esemplificativo, 1 bambino => 0 titoli, 2 bambini => 1 titolo, 3 bambini => 1 titolo, 4 bambini => 2 titoli, etc.

È sempre ammesso il trasporto gratuito di passeggini e carrozzine

Novità

Nuovo biglietto regionale

Dal 1° agosto 2016 i biglietti regionali riportano l'indicazione del giorno in cui si vuole viaggiare e possono essere utilizzati entro le 23:59 di quello specifico giorno. Il nuovo biglietto regionale, può essere acquistato con un anticipo di 4 mesi rispetto al giorno in cui si decide di viaggiare mentre la validità sarà di 4 ore dalla validazione. Se il passeggero è ancora in viaggio a bordo del treno allo scadere della validità, potrà comunque arrivare a destinazione. La data del viaggio può essere cambiata una sola volta, entro le 23.59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto. Il cambio è gratuito presso le self service e le biglietterie Trenitalia, mentre prevede un costo di € 0,50 se richiesto nei punti vendita Sisal Pay, Lis Paga di Lottomatica e Servizi in rete . Il biglietto può essere cambiato anche nell'agenzia di viaggio dov'è stato acquistato, con una commissione variabile, a discrezione dell'agenzia stessa.

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

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, presso le biglietterie automatiche e su internet, con AppTrenitalia e Smart TV Samsung e presso i punti vendita dei circuiti Lis Paga di Lottomatica, Servizi in rete (Cooperativa tabaccai) e punti Sisal Pay.

Scegliere il biglietto o l'abbonamento

- Biglietti di corsa semplice;
- **Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali**, utili per chi viaggia spesso all'interno della regione.

Altri vantaggi per chi usa il treno

Carta Blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitive con agevolazioni per chi viaggia sui treni regionali.

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

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, 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 ed 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 (R.F.I.) 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.

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.

Sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma, limitatamente ai posti disponibili, ogni viaggiatore può trasportare con sé una bicicletta montata, di dimensioni non superiori ai due metri, acquistando il supplemento bici valido 24 ore o, in alternativa, un altro biglietto di corsa semplice di 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 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 nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto

Piccoli animali sui treni e sui bus sostitutivi

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 e i bus gratuitamente senza alcun obbligo.

Per il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia, si paga la tariffa pari a quella prevista per il passeggero ed in genere 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 In Regione, sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative alla possibilità di trovare interscambi con autobus urbani ed extraurbani.

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.

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 settimanali, 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 e 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);
- gli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali impersonali del nuovo sistema tariffario regionale;

- 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) *

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 a € 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, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte III Trasporto Regionale.

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 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.

Nell'anno 2016 i reclami arrivati sono stati 237, di questi il 97,67 % è stato chiuso entro i 30 giorni.

Macro voce	%
Regolarità e Puntualità	26
Livello del Servizio	43
Comfort	13
Informazione	9
Personale di F.L.	2
Safety	1
Altro	6

Inviare reclami e suggerimenti

Per inviare reclami e suggerimenti:

sul sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni>Assistenza e Contatti>Assistenza on-line

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

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 Sardegna

Viale La Playa 17

09123 Cagliari

Per Comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Sardegna
Divisione Passeggeri Regionale
Viale La Playa 17
09123 Cagliari

e-mail: direzione.sardegna@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

Biglietterie e Agenzie di viaggio
presenti in maniera capillare su tutto il territorio

Call Center di Trenitalia: 89 20 21(2) per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

2) 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(3) per informazioni ed assistenza

3) 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(4)

4) 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.

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 finalmente un nuovo assetto, più organico e funzionale.

Treni storici

Alla Fondazione FS sono stati conferiti 200 rotabili storici operativi, eccellenza tecnica che dal 1905 ad oggi non si è mai interrotta: dalle locomotive a vapore agli elettrotreni antesignani dell'Alta Velocità, dalle spartane vetture "Centoporte" alle eleganti carrozze del treno Presidenziale, dalle prime locomotive elettriche alle mitiche "Littorine". I rotabili del parco storico, perfettamente restaurati e funzionanti grazie all'expertise di Fondazione e grazie al contributo prezioso della Associazioni di Ferroamatori, vengono fatti circolare su alcune linee della bella provincia italiana, consentendo la riscoperta di paesaggi e di itinerari inconsueti.

Archivi e biblioteche

Alla Fondazione FS confluiscono tre grandi bacini documentali: il patrimonio bibliotecario di oltre 50 mila volumi, quello archivistico storico relativo a "Servizio Lavori e Costruzioni" e l'Archivio Disegni dell'ex Servizio Materiale e Trazione, e i materiali audiovisivi con oltre 500 mila foto bianco e nero e colore, 3.500 cassette video, 3.000 pellicole cinematografiche realizzate a partire dall'immediato dopoguerra sino ai più recenti anni '70.

Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa

Il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa a Napoli Portici è stato costruito nelle ex officine borboniche dell'Opificio Meccanico e Pirotecnico di Pietrarsa; esso proietta i visitatori in un ideale viaggio nel tempo tra i rotabili più famosi delle F.S.: dalla prima locomotiva, la Bayard, alle altre macchine a vapore costruite dalla industria nazionale, dall'ex carrozza reale a quella del trasporto detenuti, dalle "Littorine" alle carrozze "Centoporte". Il viaggio si conclude tra i modellini dei treni antesignani dell'Alta Velocità, l'Arlecchino e il Settebello, il plastico "Trecentotreni", oggettistica ferroviaria e arredi d'epoca.

Nel corso del 2015 il sito museale ha visto la conclusione della prima fase di interventi previsti nel grande progetto di restauro e valorizzazione che verranno portati a termine entro gennaio 2016, interessando anche alcuni rotabili storici. Raggiungere Pietrarsa oggi è ancora più semplice grazie ai frequenti treni metropolitani che fermano a Pietrarsa partendo da Napoli Piazza Garibaldi e Salerno.

Le Associazioni dei Consumatori (da controllare) in attesa conferma dati

Associazione	Indirizzo	Telefono	Fax	ed e-mail
CONFCOSUMATORI	Via Donizetti 94 09129 Cagliari	3496590980	070/ 6497563	confconsumatorisardegna@gmail.com
ALTRO CONSUMO	Via Trexenta 31 09032 Assemini	3939148207		rappresentantesardegna@altroconsumo.it
ASSOUTENTI	Via Bernini 2 09121 Cagliari	3388508766		aldogarausardegna@katamail.com
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	Via Giudice Guglielmo 17 09131 Cagliari	070 485040	070 480406	uncsardegna@gmail.com
CASA DEL CONSUMATORE	Via Gennaro Murgia 45 09039 Villacidro			michele.milizia@gmail.com