

# CARTA DEI SERVIZI TRENITALIA 2024

## Il Servizio Universale degli Intercity

### Sommario

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO UNIVERSALE DEGLI INTERCITY E I SERVIZI FORNITI.....	
4. OBIETTIVI (DEFINIZIONE DI IMPEGNI, STANDARD E MONITORAGGIO) .....	
5. ASPETTI RELAZIONALI CON TRENITALIA.....	
6. TUTELA DEL PASSEGGERO.....	
7. DIRITTI E DOVERI.....	
8. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION.....	
9. ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI, FEDERAZIONI E ASSOCIAZIONI NAZIONALI DELLE PERSONE CON DISABILITA' .....	

# 1. Presentazione dell'Azienda

## 1.1 Trenitalia

Trenitalia è una società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera nel settore dei servizi di trasporto di passeggeri in ambito nazionale ed internazionale.

In Italia, la società offre una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei passeggeri, effettuando servizi di media e lunga percorrenza, regionali, locali e metropolitani, 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.

I servizi di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza dei treni Intercity ed Intercity Notte sono gestiti dalla Direzione Business Intercity e sono regolati dal Contratto relativo ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri di interesse nazionale sottoposti a regime di obbligo di servizio pubblico, per il quale Trenitalia riceve un corrispettivo dallo Stato al fine di garantire il trasporto sul territorio nazionale, prevalentemente in aree a scarsa domanda di mobilità. In questo Servizio sono compresi i cosiddetti treni Intercity Giorno (IC) ed Intercity Notte (ICN).

## 1.2 La Carta dei Servizi pubblici

La Carta dei Servizi pubblici è il documento attraverso il quale i passeggeri possono consultare, in maniera chiara ed immediata, gli impegni programmatici di Trenitalia, i principi fondamentali che la guidano nello svolgimento della propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere nel 2024.

La presente Carta dei Servizi è conforme a quanto previsto nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, il quale stabilisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti.

La Carta dei Servizi degli *Intercity* è consultabile sul sito internet di Trenitalia, nella sezione Info/Condizioni di trasporto.

## 1.3 Sistema delle certificazioni Trenitalia

Trenitalia ha mantenuto nel 2023 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro ISO 14001:2015, ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e BSC, il cui rinnovo è stato ottenuto a dicembre 2020.

Inoltre, per garantire un viaggio sempre più sicuro ai propri clienti e dipendenti, ha potenziato le procedure per l'igiene e la sanificazione dei treni, degli ambienti di stazione come biglietterie, biglietterie *Self Service*, le sale *FRECCIAClub*, *FRECCIALounge* e uffici assistenza, riducendo i tempi fra una sessione di pulizia e l'altra. Inoltre, sono state adottate nuove metodologie per migliorare gli interventi di igienizzazione e sanificazione.

L'insieme di queste ed altre attività è finalizzato alla prevenzione e controllo di numerose infezioni, tra cui quella da SARS COV2. L'impegno profuso è stato verificato da un organismo esterno indipendente che ha rilasciato una nuova certificazione "Biosafety Trust Certification" in materia di prevenzione e controllo delle infezioni che integra le altre certificazioni già in essere e relative ai sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro.

## 1.4 Trenitalia e la Sostenibilità

Trenitalia si impegna a diventare "driver" di sviluppo sostenibile nel settore della mobilità, puntando al miglioramento continuo del proprio profilo ESG (Environment, Social, Governance), con il fine di creare valore per tutti i suoi stakeholder, incluse le proprie persone, i clienti e le comunità e considerando come elementi fondanti della propria strategia la sicurezza dell'esercizio ferroviario, la qualità dei servizi erogati, la tutela dell'ambiente, la salvaguardia della salute e della sicurezza dei propri lavoratori e l'efficienza energetica.

Nell'ottica del miglioramento continuo sui temi di sostenibilità, Trenitalia ha deciso di ottenere la misurazione e il riconoscimento di Ecovadis, rating riconosciuto a livello internazionale nel valutare le performance ESG

(Environment, Social, Governance) sul rispetto dell'ambiente, dei diritti umani e del lavoro, dell'etica e dell'approvvigionamento sostenibile: rispetto al settore del trasporto ferroviario, nell'ultima valutazione ricevuta Trenitalia si è collocata nel 9% delle migliori aziende a livello globale.

Trenitalia ha una propria Politica di Sicurezza di Esercizio, Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro che definisce l'orientamento generale e la guida per soddisfare la propria missione e creare un vantaggio competitivo stabile che, facendo leva sulle prerogative del trasporto ferroviario sicuro e favorevole all'ambiente, incentivi una mobilità sostenibile. Al fine di rendersi più efficace in tal senso, Trenitalia si è anche dotata di un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ) certificato e conforme ai requisiti degli standard ISO 45001, ISO 14001, ISO 9001 e del documento normativo "Biosafety Trust Certification".

Relativamente al tema dell'efficienza energetica, Trenitalia sta portando avanti - ormai da diversi anni - un'ampia campagna di diagnosi energetiche presso i propri impianti industriali, finalizzata a un progressivo miglioramento delle performance energetiche delle attività manutentive, anche attraverso importanti investimenti dedicati all'installazione di impianti di illuminazione a LED, alla riqualificazione energetica dei sistemi di produzione e distribuzione di aria compressa e di riscaldamento nonché alla produzione di energia da fonti rinnovabili (es. impianti fotovoltaici, solare termico, ecc.).

Nel rispetto della disciplina europea in tema di green procurement, Trenitalia inserisce requisiti di sostenibilità ambientale e sociale nelle procedure di acquisto per il miglioramento dell'impatto della propria catena di fornitura. Ad esempio, per quanto concerne l'acquisto di nuovi rotabili, Trenitalia si sta impegnando a inserire clausole che consentiranno un significativo progresso riguardo l'efficienza energetica dei mezzi e gli aspetti di economia circolare dei materiali con cui sono realizzati.

## **2. Principi fondamentali**

Trenitalia eroga il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### ***2.1 Sicurezza del viaggio***

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza. Per questo, si impegna a fornire a tutti i suoi clienti servizi che rispettino i più rigidi standard di sicurezza del viaggio. Trenitalia attua, inoltre, prontamente le disposizioni emesse, dalle autorità competenti, in materia di sicurezza sanitaria.

### ***2.2 Sicurezza dei passeggeri***

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo ed un impegno primario e irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Per questa ragione, Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre Forze dell'Ordine e si avvale dei servizi del security provider FS Security.

### ***2.3 Eguaglianza e imparzialità***

Trenitalia garantisce:

- l'accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione e opinioni;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani, delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Per conoscere le caratteristiche di accessibilità nelle stazioni, i mezzi appositamente attrezzati e l'assistenza fornita a tali categorie, è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) ed il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it), nonché l'orario "*In Treno Tutt'Italia digitale*", disponibile su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com);
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

## **2.4 Continuità**

Trenitalia effettua il servizio di trasporto Universale dei treni Intercity in modo continuativo 365 giorni l'anno. Fanno eccezione i treni periodici che sono specificamente segnalati nell'orario In Treno e su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e le interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore o sciopero.

In caso di sciopero o cause di forza maggiore, Trenitalia adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi.

Trenitalia si impegna, in caso di sciopero, a garantire l'erogazione dei servizi minimi individuati e riportati sull'orario ufficiale.

L'elenco dei treni garantiti in caso di sciopero indicato nell'orario ufficiale è disponibile su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Trenitalia assicura la continuità dei servizi di trasporto anche in forma sostitutiva, ove possibile, in caso di interruzioni e variazioni del servizio ferroviario.

## **2.5 Partecipazione**

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione anche mediante le occasioni di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso tenendo conto delle proposte ed i suggerimenti dei clienti, delle Associazioni dei Consumatori e delle Associazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

## **2.6 Efficienza ed efficacia**

Trenitalia adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'ambito delle proprie competenze.

## **2.7 Libertà di scelta**

Trenitalia garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## **2.8 Qualità del servizio**

Trenitalia considera che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale. Trenitalia è impegnata a realizzare, con riferimento all'intero asset, un servizio efficiente in modo da contribuire attivamente al miglioramento dei livelli di qualità del servizio soddisfacendo le aspettative dei clienti, per cui attiva dei sistemi di monitoraggio della qualità del servizio, per misurare puntualmente:

- la regolarità del servizio e puntualità dei treni, gestendo con efficacia e tempestività gli eventuali disservizi, dandone informazione ai passeggeri;
- la pulizia e condizioni igieniche dei treni;
- il comfort del viaggio;
- i servizi per passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta;
- le informazioni alla clientela;
- l'attenzione all'ambiente;
- il miglioramento del decoro e della pulizia delle carrozze attraverso programmi di intervento specifici sia prima della partenza che durante il viaggio (pulitore viaggiante).

Per i treni facenti parte del Contratto di Servizio i parametri "Comfort viaggio", "Pulizia" e "Servizi per viaggiatori con disabilità e/o mobilità ridotta" sono garantiti nei termini previsti nell'Allegato n. 2 del Contratto di Servizio, denominato "Assetto dei Servizi".

### 3. Descrizione del servizio universale degli Intercity e i servizi forniti

#### Contratto di Servizio

Grazie alla sottoscrizione del Contratto di Servizio, per il periodo 2017-2026, fra Trenitalia ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ed il Ministero dell'Economia e delle Finanze, è stato possibile definire un piano decennale per il rilancio del servizio.

I principali elementi del Contratto sono i seguenti:

- consolidamento dell'offerta (2024);
- miglioramento complessivo del materiale rotabile;
- investimenti dedicati alla flotta;
- miglioramento del servizio a bordo.

Il Contratto di Servizio vigente ed i relativi allegati sono consultabili sul sito internet del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, raggiungibili attraverso il seguente link:

<https://www.mit.gov.it/documentazione/contratto-relativo-ai-servizi-di-transporto-ferroviario-passeggeri-di-interesse-0>

#### L'Offerta

Ogni giorno, circa 124 treni collegano oltre 200 città, le più importanti aree metropolitane, i maggiori capoluoghi, le aree di interesse turistico e industriale.



## ***Intercity Giorno***

I treni Intercity Giorno collegano in maniera capillare oltre 200 città. Garantiscono un efficiente sistema di interscambio con i treni del trasporto regionale e con i treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca.

In particolare, i treni Intercity Giorno circolano con un sistema cadenzato:

(i) Linea Tirrenica Nord: collegamenti tra alcune città del Nord Italia (Torino, Milano, Genova, Ventimiglia) con le principali località della costa Ligure/Toscana fino a Roma, Napoli e Salerno;

(ii) Linea Tirrenica Sud: da Roma collegamenti con Calabria e Sicilia, servendo i centri minori della costa Meridionale;

(iii) Linea Adriatica: collegamenti da Milano/Bologna verso la riviera Adriatica fino a Bari, Lecce e Taranto.

Sono, inoltre, presenti collegamenti da Roma verso Trieste, Perugia, Ancona, Taranto, Bari, Firenze e Salerno, da Milano verso Terni, verso Napoli e Salerno, da Napoli verso Bari ed inoltre collegamenti da Reggio Calabria a Taranto sulla linea Ionica, nonché collegamenti periodici da Milano a Lecce e Reggio Calabria e da Roma verso Taranto.

## ***Intercity Notte***

I treni Intercity Notte consentono spostamenti su lunghe distanze, nel rispetto dei requisiti standard di comfort e qualità.

Tali treni collegano i centri delle città e offrono al passeggero la sistemazione in cabine letto (uso singolo, doppio o triplo) o cuccette (cabina a quattro posti), nonché in posti a sedere per favorire anche gli spostamenti a breve raggio.

I treni ICN sono dotati di un defibrillatore (DAE - Defibrillatore Automatico Esterno) a gestione del personale appositamente formato dell'impresa di accompagnamento notte.

## ***Come organizzare il viaggio***

Trenitalia prima, durante e dopo il viaggio, assicura l'informazione di carattere generale e i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile.

## ***Per informarsi sui biglietti, tariffe e orari***

Trenitalia fornisce informazioni ai passeggeri sugli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso, tramite i seguenti canali:

- [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com);
- App Trenitalia;
- Call Center (sempre a pagamento, salvo quando diversamente ed espressamente indicato):

– 89.20.21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di euro 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore;

- 00.39.06.68475475 per i clienti che si trovano all'estero, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59 in lingua italiana ed in lingua inglese. Dalle 00:00 alle 6:59 vi è la possibilità di lasciare un messaggio nella casella vocale ed un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente, ricontatterà il cliente. La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del cliente;

– 06.3000, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24 con servizio di risponditore automatico per le informazioni sull'orario, le informazioni sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e di partenza. Con risposta con operatore per cambio prenotazione, richiesta di rimborso, informazioni sulla conciliazione, prenotazioni di servizi di assistenza per i clienti con disabilità e/o a mobilità ridotta dalle ore 7.00 alle 21.30 tutti i giorni) e per ascoltare Radio FS News con le ultime informazioni sul traffico ferroviario. La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente;

– 199.89.20.21, gli stessi servizi sono disponibili a questo numero telefonico i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro per ogni minuto di conversazione mentre da rete mobile variano in funzione del proprio gestore;

– 800.90.60.60 (numero verde gratuito, gestito da RFI - Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.) o al numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 (anch'esso gestito da RFI), raggiungibile da telefono fisso e mobile per i clienti con disabilità e/o a mobilità ridotta dalle ore 06:45 alle ore 21.30 tutti i giorni, festivi inclusi;

- 800.89.20.21 (numero verde gratuito) attivo per informazioni, assistenza circolazione treni e scioperi.

- Uffici Customer Service presenti nelle principali stazioni;
- FRECCIADesk presenti nelle principali stazioni;
- presso tutti i punti vendita: biglietterie, agenzie di viaggio partner, biglietterie Self-service, ecc., indicati su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) alla sezione Info/ Punti vendita.

### ***Viaggiatreno***

Il servizio consente di seguire la marcia dei treni in tempo reale, di conoscere i binari di arrivo/partenza, di essere informato su interruzioni di linea, percorsi alternativi, cancellazioni, eventi straordinari e anomalie di circolazione riferite ai treni di media e lunga percorrenza.

È possibile avere le informazioni sull'arrivo del treno nella stazione desiderata e stamparle, verificare le condizioni meteo con le relative previsioni del tempo anche fino al giorno successivo a quello di consultazione, per tutti i capoluoghi di provincia italiani.

Inoltre, il servizio consente di trovare soluzioni di viaggio per l'itinerario selezionato, con orari e relativi cambi. Con la funzione "Stampa il tuo arrivo", fruibile andando indietro fino a 7 giorni solari, si può ottenere un'attestazione di arrivo/ritardo/cancellazione del treno richiesto da utilizzare per giustificativi personali.

È consultabile gratuitamente su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) mentre la versione web è disponibile per Tablet, a partire da 8 pollici, e per la visualizzazione da PC.

Per accedere alle informazioni consultare [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it).

### ***Smart Caring***

Il servizio informa i clienti, con un sistema di messaggistica via sms/e-mail, relativamente alle rilevanti anomalie di circolazione. Sono informati tutti i passeggeri che hanno lasciato il loro contatto (numero di cellulare o e-mail) nel corso del processo di acquisto del titolo di viaggio (oltre al sistema di messaggistica "Infopush", tramite l'App di Trenitalia).

Le informazioni circa lo stato di circolazione dei treni, sono consultabili anche sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), alla sezione infomobilità.

### ***Servizi per le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta (PRM)***

Il servizio offerto da Trenitalia per l'assistenza alle persone con disabilità e/o alle persone con mobilità ridotta è rivolto alle persone con una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età.

Il servizio di assistenza nelle stazioni e per la salita e discesa dal treno viene assicurato dal Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria. I passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra rivolgendosi, tramite i canali dedicati, al Gestore dell'Infrastruttura.

Trenitalia garantisce alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta il servizio di assistenza a bordo dei treni.

Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati su [www.rfi.it](http://www.rfi.it) o [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Al fine di garantire la piena accessibilità ai treni, può essere richiesto che la persona con disabilità e/o a mobilità ridotta, qualora non sia autosufficiente, sia accompagnata da una persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria.

In tal caso l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità e/o alla persona a mobilità ridotta accompagnata. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Info >Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto >Parte I - Norme Comuni>12. Servizio di trasporto e assistenza in favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

### **La Disability Card, la Carta Blu e altre agevolazioni tariffarie**

La Carta Europea della Disabilità (c.d. anche "Disability Card") è un documento in formato tessera che attesta la condizione di disabilità dei soggetti, il cui rilascio è demandato in Italia all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS). Ai titolari di Disability Card che necessitano di accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno. Trenitalia riconosce la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare, per i viaggi su tutto il territorio nazionale. Ai fini dell'individuazione delle categorie beneficiarie dell'agevolazione, sul lato anteriore della Carta deve essere presente un'apposita indicazione con la lettera "A" (tali categorie sono individuate in Italia nel decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 novembre 2020).

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Info >Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto>Parte I - Norme Comuni>Allegato 8 - Disability Card.

La Carta Blu è una tessera gratuita nominativa emessa per specifiche categorie di persone con disabilità residenti in Italia che consente di usufruire della gratuità del viaggio, in territorio nazionale, per l'accompagnatore del titolare.

La Carta Blu può essere richiesta, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione, da:

- le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge n. 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare l'art. 1 della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti);
- i sordomuti ai sensi della Legge n. 381 del 26 maggio 1970;
- gli invalidi INAIL non autosufficienti, titolari:
  - dell'assegno per assistenza personale e continuativa (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) relativamente ai soli percettori con invalidità al 100%;
  - dell'assegno per assistenza personale e continuativa (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) con menomazioni all'integrità psicofisica di cui alla Legge 296/2006 c. 782 p. 4.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Info >Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto>Parte I - Norme Comuni> >Allegato 1 - Carta Blu

Possono usufruire di agevolazioni tariffarie dedicate anche le persone con disabilità della vista, titolari di Concessione Speciale III e le persone mutilate e invalide di guerra e per servizio, titolari di Concessione Speciale VIII.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nelle sezioni: Home>Condizioni Generali di trasporto>Parte I - Norme Comuni>Allegato 2 - Concessione Speciale III per persone con disabilità della vista;

Home>Condizioni Generali di trasporto>Parte I - Norme Comuni>Allegato 3 - Concessione Speciale VIII per persone mutilate e invalide di guerra e per servizio.

### **Il PostoBlu**

Il Postoblu è un servizio di pre-riservazione che consente alle PRM e ai loro eventuali accompagnatori, al momento della richiesta del servizio di assistenza, di prenotare biglietti ferroviari rivolgendosi alle Sale Blu di RFI, contattando il numero verde gratuito 800906060, tramite il numero a pagamento 02/323232, oppure telefonando al *Call Center* 063000 oppure all'199892021 di Trenitalia.

Il servizio consente di prenotare i posti attrezzati (con aggancio per le sedie a rotelle) o i posti riservati a persone con disabilità e/o a mobilità ridotta, insieme a quelli associati per gli eventuali accompagnatori e i posti ordinari,

confermando l'acquisto, entro i termini prestabiliti. Il pagamento del biglietto può essere effettuato utilizzando il codice di prenotazione (PNR), rilasciato dalle Sale Blu o dai *Call Center*.

Per informazioni dettagliate sulla prenotazione e sulle modalità e tempi di pagamento è possibile consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), alla sezione Info/Assistenza e contatti/Per le persone a mobilità ridotta.

### **Servizi a terra**

La gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta (PRM) è fornita da RFI – Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. - soggetto indipendente da tutte le imprese di trasporto operanti sulla rete nazionale ferroviaria, che ha il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni, non discriminanti, per qualsiasi persona con disabilità e/o a mobilità ridotta.

Informazioni più dettagliate sui servizi in oggetto sono disponibili consultando [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

### **Servizi a bordo**

Trenitalia rivolge ai propri passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta un servizio specifico e professionale, che accompagna il cliente durante il viaggio.

Per motivi di sicurezza i passeggeri su carrozzina possono viaggiare sui treni individuati come accessibili.

Per quei passeggeri che hanno la possibilità di trasferirsi dalla propria sedia pieghevole al posto a sedere, il viaggio può essere effettuato anche su treni non attrezzati, previo accordo con la Sala Blu sulle modalità di assistenza.

Il personale di bordo ha evidenza tramite tablet della presenza a bordo di passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta (PRM), in coordinamento con le Sale Operative di Trenitalia e di RFI, mette in atto le soluzioni più idonee a garantire la sicurezza del passeggero, anche in casi di particolari criticità e assistenza (effettuazione del servizio di ristorazione al posto, ove previsto, assistenza per gli spostamenti a bordo e per l'apertura della porta all'arrivo del treno, informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno, necessità di trasbordo, richiesta di carrello elevatore, richiesta di mezzo di soccorso in caso di malore).

Sui treni Intercity Giorno sono presenti i distributori automatici di snack e bevande calde e fredde, affidati in gestione alla IVS, a cui rivolgersi in caso di problemi nell'erogazione dei prodotti.

## **Come acquistare, utilizzare, modificare il biglietto**

### **Acquistare il biglietto**

Per viaggiare è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, pass, etc.) valido per la relazione, il treno, la classe e/o il livello di servizio che si utilizzerà. Prima dell'acquisto, il cliente è invitato ad informarsi e/o a verificare le specifiche modalità di utilizzo, cambio e rimborso del biglietto (quando previste), alla data di utilizzo del proprio biglietto. Di norma le offerte sono acquistabili in tutti i punti vendita: biglietterie di stazione, *Self-service*, agenzie di viaggio, [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), *Call Center*, App Trenitalia, tour operator e altri rivenditori autorizzati. Nel caso di acquisto presso le agenzie di viaggio abilitate, al prezzo del titolo di viaggio può essere applicato un diritto di commissione a discrezione dell'agenzia. L'elenco delle offerte commerciali con le informazioni sui canali di vendita è riportato su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e disponibile nei punti vendita, su richiesta all'operatore.

Il titolo di viaggio è nominativo e può consistere alternativamente in:

- un documento cartaceo o, nel caso di biglietto *Ticketless*, in un codice identificativo di prenotazione.

All'atto di ricevere il titolo di viaggio o prima di completare la transazione in caso di acquisto *online*, il passeggero deve verificare che i seguenti dati risultino corretti:

1. nome e cognome;
2. stazione di partenza e la destinazione;

3. data del viaggio;
4. orario;
5. servizio o classe prescelta;
6. numero delle persone che viaggiano;
7. prezzo pagato (corrispondente a quello esposto sul titolo di viaggio);
8. resto in denaro per i pagamenti in contanti;
9. applicazione dell'eventuale riduzione di prezzo spettante.

In caso di furto, smarrimento, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio cartaceo il rilascio del duplicato o della ristampa sono ammessi nei casi espressamente previsti nella Parte II – Trasporto Nazionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia. Qualora non sia ammesso il rilascio di un duplicato, il passeggero che voglia comunque effettuare il viaggio deve acquistare un nuovo titolo.

La prenotazione dei posti è resa obbligatoria anche per i titolari di abbonamento ed assimilabili, Carte Tutto Treno, Carte di Libera Circolazione, Pass Nazionali ed Internazionali.

### ***Chi viaggia senza biglietto o con biglietto non valido o irregolare***

Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio, oppure in possesso di titolo di viaggio non valido per il treno utilizzato, viene regolarizzato con il pagamento del prezzo intero dovuto per un viaggio di corsa semplice più la penalità prevista alla lettera a) del punto 2 del Capitolo IV – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II – “Trasporto Nazionale”.

"Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Info > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto > Parte II > Trasporto nazionale > Capitolo 1 > 7.1. Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido.

Il passeggero con titolo di viaggio irregolare viene regolarizzato con il pagamento della differenza tra quanto corrisposto e quanto previsto per il treno o il servizio utilizzato per un viaggio di corsa semplice a prezzo intero, più la penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo IV – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II – “Trasporto Nazionale”.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Info > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto > Parte II > Trasporto nazionale > Capitolo 1 > 7.2 > Il passeggero con titolo di viaggio irregolare.

Il passeggero viene regolarizzato con il solo pagamento dell'importo previsto alla lettera b) del Punto 2 del Capitolo IV - Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II – “Trasporto Nazionale”, nei casi previsti nella sezione Info > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto > Parte II > Trasporto nazionale > Capitolo 1 > 7.2 > Il passeggero con titolo di viaggio irregolare.

Nessuna regolarizzazione viene effettuata in tutti i casi in cui l'importo dovuto, comprensivo della penalità, sia uguale o inferiore a quello già pagato ed al passeggero non spetta alcun rimborso.

L'abbonato, che non sia stato in grado di esibire l'abbonamento in corso di viaggio, può ottenere l'annullamento della regolarizzazione riportata nel verbale elevatogli a bordo treno esibendo, entro 3 giorni dalla contestazione, presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia, il proprio abbonamento valido e pagando a titolo di penale l'importo previsto alla lettera e) del Punto 1 del Capitolo IV – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II – “Trasporto Nazionale”.

Nei casi di abusi (viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con titolo di viaggio nominativo o con documento di riduzione ceduto oppure con titolo di viaggio contraffatto, alterato o riutilizzato oppure quando il passeggero ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto; Abbonamenti o Carnet e relative prenotazioni emesse in appoggio intestati a soggetti diversi dal passeggero), è dovuto il pagamento dell'importo di un biglietto singolo (corsa

semplice) a prezzo intero per tutto il percorso, più la penalità prevista alla lettera c) del Punto 2 del Capitolo IV – Listino dei prezzi delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II – “Trasporto Nazionale”.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Info >Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto>Parte II>Trasporto nazionale>Capitolo 1>7.4. Gli abusi

### ***Il biglietto Base***

È il biglietto di riferimento per viaggiare con i treni di media e lunga percorrenza del servizio nazionale ai prezzi stabiliti per la classe o il servizio richiesto, nonché per l'applicazione di eventuali sconti.

### ***Quando e come modificare il biglietto Base***

Il biglietto Base può essere modificato gratuitamente un numero illimitato di volte prima della partenza del treno prenotato. Dopo la partenza, e fino ad un'ora successiva, è possibile richiedere la modifica gratuitamente una sola volta e unicamente nella stazione di partenza indicata sul biglietto.

Dopo la partenza del treno, non è più consentito il cambio del nominativo.

In caso di rinuncia al viaggio, per esigenze del passeggero, prima della partenza del treno, si ha diritto a un rimborso con il 20% di trattenuta, mentre dopo la partenza il rimborso non è ammesso. Non sono rimborsabili i biglietti di importo pari o inferiore a 10,00 Euro a passeggero.

### ***Come accedere direttamente ad un altro treno***

L'accesso a un treno diverso da quello prenotato per lo stesso percorso è consentito, per i possessori del biglietto Base, da un'ora prima ad un'ora dopo la partenza del treno inizialmente prenotato, o anche successivamente, se utilizza il primo treno utile di categoria pari o inferiore. Si applica la penalità prevista alla lettera b) del Punto 2 del Capitolo IV - Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II – “Trasporto Nazionale” e l'eventuale integrazione di prezzo, nel caso di utilizzo di treni di categoria diversa o di servizi differenti.

### ***Le offerte commerciali***

Trenitalia dà ampia informazione delle promozioni in corso su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e presso i punti vendita/informazione. La gamma delle offerte commerciali di Trenitalia può prevedere limitazioni nel numero dei biglietti acquistabili e restrizioni nelle condizioni di utilizzo.

### ***PROGRAMMA DI RACCOLTA PUNTI X-GO***

Il Programma consente di ottenere un cashback consistente nella possibilità di convertire i punti accumulati in uno sconto per l'acquisto di titoli di viaggio, secondo i termini e le condizioni del programma X – GO riportati sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Cartafreccia e X -Go> Programma X-GO.

L'iniziativa è riservata ai clienti Trenitalia che viaggiano con i treni Regionali e Intercity/Intercity Notte, che siano persone fisiche, residenti e/o domiciliate sul territorio nazionale, ivi compresi i minori di età tra i 14 e i 18 anni non compiuti.

A seguito dell'avvenuta conferma dell'iscrizione all'iniziativa, ai clienti verrà assegnato un codice personale e i medesimi potranno beneficiare del cashback previsto dal Programma.

L'iniziativa avrà durata fino al 31.12.2024, fatte salve eventuali proroghe di cui sarà fornita comunicazione sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

In particolare, la richiesta di utilizzo del cashback potrà essere effettuata entro e non oltre il 31/12/2024 e tale vantaggio non potrà essere in alcun modo convertito in denaro.

Per iscriversi al Programma, il cliente dovrà compilare l'apposito form tramite accesso al sito [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) mediante l'App di Trenitalia, tramite le agenzie di viaggio abilitate oppure presso gli uffici/sportelli di assistenza ubicati nelle stazioni o, in assenza di tali uffici/sportelli, presso le biglietterie.

I soggetti di età compresa tra i 14 e i 18 anni non compiuti possono richiedere esclusivamente l'iscrizione presso gli uffici/sportelli di assistenza ubicati nelle stazioni oppure, in assenza di tali predetti uffici/sportelli, presso le biglietterie, e devono essere accompagnati da colui che esercita la potestà genitoriale o la tutela. Quest'ultimo provvederà, sotto la propria responsabilità, a fornire i dati personali e ad autorizzarne il relativo trattamento, in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Per una descrizione completa del Programma, si rimanda ai termini e condizioni del Programma X -GO riportati sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Cartafreccia e X -Go > Programma X-GO.

### **Come acquistare il biglietto**

Il cliente può acquistare il biglietto:

- su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com);
- tramite l'App di Trenitalia;
- tramite i *Call Center* di Trenitalia;
- utilizzando le biglietterie *Self Service* presenti nelle stazioni;
- nelle biglietterie di stazione;
- nelle Agenzie di viaggio (al prezzo del biglietto può essere applicato un diritto di Agenzia);
- nei *FRECCIADesk* di stazione presidiati da personale dedicato.

Per i treni Intercity e Intercity Notte viene emesso un "biglietto nominativo".

L'acquisto dei biglietti a bordo dei treni di norma non è consentito per motivi di politica antifrode e per l'obbligo della prenotazione del posto. Tale possibilità è prevista solo in particolari circostanze, definite espressamente nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, a seconda della categoria di treno che si intende utilizzare e soltanto per determinate tipologie di titoli di viaggio.

Qualora, anche solo temporaneamente, non sia disponibile nella stazione di partenza oppure in prossimità della stessa, alcuna modalità di vendita dei biglietti, è possibile il rilascio a bordo treno senza maggiorazioni.

A bordo treno non possono essere acquistati biglietti a tariffe promozionali.

La maggior parte delle tipologie dei biglietti è acquistabile in tutti i canali di vendita. Una lista delle offerte fruibili per canale è disponibile per la consultazione, oltre che su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), anche presso le biglietterie di stazione.

### **Biglietto Ticketless**

Ticketless è la modalità di acquisto del biglietto che permette di salire a bordo in possesso di un codice di prenotazione PNR, senza la necessità di ritirare un biglietto cartaceo.

Il biglietto Ticketless può essere acquistato su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), tramite Call Center, presso le agenzie di viaggio, le biglietterie di stazione, tramite telefono cellulare con l'App Trenitalia e alle biglietterie Self-service.

All'atto dell'acquisto vengono forniti tutti i dati necessari per il viaggio:

- treno, data ed ora di partenza;
- le indicazioni relative alla carrozza ed ai posti assegnati; • il codice della prenotazione (PNR);
- il codice di cambio prenotazione (CP);
- nominativo del passeggero.

A bordo treno è necessario presentare al personale di bordo la ricevuta di pagamento con i dati del biglietto o semplicemente comunicare il codice PNR; in mancanza si è considerati sprovvisti di titolo di viaggio e, pertanto, si è tenuti al pagamento del biglietto e delle previste penalità.

### **Acquisto presso le biglietterie di stazione**

Presso le biglietterie di stazione è possibile acquistare biglietti e abbonamenti corrispondenti a qualsiasi offerta commerciale e/o servizio disponibile, ivi compresi i biglietti scontati per gli elettori e quelli afferenti a specifiche integrazioni/accordi regionali.

### **Acquisto presso le biglietterie automatiche Self-service**

Nelle biglietterie automatiche *Self-service* situate in stazione è possibile acquistare i biglietti e gli abbonamenti per tratte nazionali, anche a tariffe promozionali. Le biglietterie automatiche accettano pagamenti con bancomat e carta di credito anche in modalità contactless (per le carte contactless non viene richiesto il codice PIN per importi inferiori ai 25 Euro) e in contanti (in questo caso, le macchinette accettano banconote di ogni taglio ed erogano il resto).

Laddove non siano disponibili biglietterie o *Self-service*, in stazione viene data l'informazione:

- sulla possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo treno e delle modalità di tale acquisto;
- della stazione ferroviaria o del luogo più vicino in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici.

### **Acquistare per telefono e su Internet**

I biglietti possono essere acquistati 24 ore su 24 su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), tramite app o chiamando i Call Center di Trenitalia.

I biglietti acquistati on line o tramite App si pagano con carta di credito o utilizzando altri strumenti di pagamento digitale (es. Paypal, My bank) e vengono rilasciati di norma in modalità ticketless.

Per alcune tipologie di biglietti (ad esempio alcuni biglietti internazionali) è, invece, indispensabile il ritiro della stampa presso le biglietterie automatiche.

### **Servizio Postclick**

Permette di prenotare il posto in treno, pagando successivamente entro un termine prestabilito dall'acquisto e con un anticipo minimo prestabilito dalla partenza.

È possibile effettuare la prenotazione su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), sull'App di Trenitalia o chiamando i Call Center di Trenitalia.

Una volta effettuata la prenotazione con Postclick si può confermare e pagare la prenotazione tramite:

- l'area riservata del sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e la sezione "I miei viaggi" dell'app (per Postclick effettuati con utenza registrata) o nelle sezioni "Cerca e Modifica il biglietto" sul sito e "Recupera Biglietto" su App (per Postclick effettuati senza registrazione);
- gli Sportelli Bancomat del Gruppo UniCredit, le tabaccherie PUNTOLIS, edicole o bar convenzionati con LIS PayS.p.A, i punti vendita Mooney, le Agenzie di viaggio partner in Italia, le Self Service o le biglietterie di stazione.

Per effettuare il pagamento, basta avere il codice della prenotazione; se non si effettua il pagamento nei termini previsti, si perde automaticamente la prenotazione. Per informazioni sulle condizioni del servizio Postclick, consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### **L'App Trenitalia**

L'App Trenitalia, disponibile gratuitamente per i principali Smartphone con connessione a Internet, permette di:

- consultare gli orari, il percorso e la puntualità dei treni;
- acquistare i biglietti per viaggi nazionali, internazionali e regionali;

- acquistare abbonamenti, carnet ed altri servizi;
- cambiare la prenotazione ed il biglietto;
- richiedere il rimborso per rinuncia al viaggio;
- richiedere l'indennizzo per ritardo.

Il servizio è gratuito ad eccezione dei costi di connessione, che dipendono dall'operatore mobile del cliente.

### ***Come utilizzare il biglietto***

Il passeggero deve esibire, su richiesta del personale di Trenitalia addetto alla verifica a bordo, il titolo di viaggio ed il documento corrispondente al nominativo inserito in fase di acquisto e che giustifichi un'eventuale riduzione di prezzo. La verifica sui titoli di viaggio può avvenire anche a terra, nella stazione, all'atto della partenza ed all'arrivo. Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità *Ticketless*, il passeggero deve fornire il codice identificativo di prenotazione (PNR) ricevuto al momento dell'acquisto.

### ***Cambio della prenotazione***

Per cambio prenotazione si intende la modifica della sola data o dell'ora di viaggio per la stessa categoria di treno, stessa classe o servizio e stesso itinerario del viaggio (laddove non sia escluso dalle Condizioni Commerciali del biglietto acquistato).

Fermo restando quanto specificamente stabilito nelle Condizioni Generali di Trasporto per ciascuna specifica tipologia di biglietto, è possibile effettuare il cambio di prenotazione:

- su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) (solo per i biglietti *Ticketless*);
- nelle biglietterie;
- nelle agenzie di viaggio abilitate;
- utilizzando le *Self Service*;
- chiamando i *Call Center*;
- tramite l'App Trenitalia (solo per i biglietti *Ticketless*);
- presso i punti di *Customer Service* e i *FRECCIADesk*, presenti in alcune stazioni;

Per effettuare il cambio prenotazione, il cliente deve indicare il codice PNR e il codice CP, rilasciati al momento dell'acquisto e riportati sul biglietto.

### ***Cambio del biglietto***

Per cambio biglietto si intende la modifica:

- del percorso di viaggio;
- della classe/servizio;
- della tipologia di treno;
- dell'offerta;
- del numero di passeggeri.

Fatto salvo quanto stabilito nella *Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto* e nel rispetto delle condizioni previste dalla tipologia dell'offerta, è possibile effettuare il cambio biglietto:

- presso qualsiasi biglietteria;
- presso l'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
- su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e sull'App Trenitalia (solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al *Call Center* o tramite l'App di Trenitalia);
- chiamando il *Call Center*: solo per i biglietti *Ticketless* (per i biglietti ticketless pagati in contanti, è possibile effettuare il cambio solo per acquistare biglietti d'importo pari o superiore a quello del titolo restituito).

Il cambio è possibile solo se la tariffa lo prevede, pagando l'eventuale differenza o percependo l'eventuale rimborso con trattenuta (tale rimborso non è ammesso dopo la partenza del treno originariamente prenotato). Per alcune tipologie di biglietto il cambio è possibile solo per acquistare biglietti d'importo pari o superiore a quello del biglietto restituito.

### **Cambio del nominativo**

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato, il cambio del nominativo, solo ed esclusivamente nei casi in cui esso sia consentito, può essere richiesto:

- presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggi abilitata;
- telefonicamente al *Call Center* di Trenitalia;
- su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com): solo per i biglietti ticketless;
- presso i punti *Customer Service* e i *FrecciaDesk*, presenti in alcune stazioni.

Dopo la partenza del treno, il cambio nominativo non è consentito.

I termini, le modalità e le particolarità del cambio del biglietto sono riportati in dettaglio nella *Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto* dei Passeggeri di Trenitalia, pubblicate su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), alla sezione *Info/Condizioni di Trasporto/Condizioni Generali di Trasporto* e consultabili anche presso le biglietterie ferroviarie.

### **Il Rimborso del biglietto:**

Il rimborso del biglietto può essere di due tipi:

- senza trattenuta dell'intero prezzo:

- a) in caso di interruzioni di linea o di soppressione del treno (o servizio sostitutivo) per tutto o parte del suo percorso o di perdita di coincidenza per ritardo di altro treno (o servizio sostitutivo) nell'ambito di un biglietto cumulativo, qualora il passeggero rinunci il viaggio;
- b) quando la partenza del treno sia ritardata di almeno un'ora e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- c) quando il viaggiatore sia impedito ad iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- d) quando sulla base dell'esperienza di Trenitalia è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto ed il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio (con relativa attestazione di rinuncia al viaggio), utilizzando mezzi alternativi o non intenda proseguirlo e richieda di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia di sua scelta.

Qualora entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista dal servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, non vengano comunicate al passeggero soluzioni alternative al viaggio, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato.

- e) il treno o la carrozza cuccetta o VL o Excelsior vengano soppressi;
- f) quando il posto prenotato non sia effettivamente disponibile o quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o la classe o il servizio utilizzati siano inferiori a quelli cui fa riferimento il biglietto e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- g) nel caso di assegnazione di posto cuccetta, VL ed Excelsior diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti lettereci e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- h) vi sia ritardata consegna del titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il Call Center;
- i) in caso di sciopero;
- l) nel caso di mancato trasporto della bicicletta con prenotazione sui treni Intercity, senza un motivo debitamente giustificato.

- con trattenuta per rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero:

a) nel caso di rinuncia al viaggio per esigenza del cliente (se previsto dall'offerta commerciale), prima della partenza del treno prenotato, il passeggero ha diritto al rimborso con applicazione di una trattenuta sull'importo del biglietto.

Le modalità di richiesta del rimborso sono consultabili nelle Condizioni Generali di Trasporto nella Parte I - Norme Comuni e nella Parte II – Trasporto Nazionale, pubblicate su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

## **I servizi in stazione e durante il viaggio**

### ***L'assistenza clienti***

In biglietteria, presso i punti di Customer Service e a bordo dei treni, il personale di Trenitalia fornisce alla clientela assistenza e informazioni sulle quali è costantemente aggiornato.

Il personale di Trenitalia, dedicato al contatto con il pubblico, segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenitalia prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro, facilmente comprensibile all'utente, aggiornato e di agevole accesso (avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità e/o a mobilità ridotta), garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.

Il personale di Trenitalia indossa una divisa e un cartellino di identificazione, riportante il logo Trenitalia.

### ***I punti di Customer Service***

Per l'assistenza ai clienti i punti di Customer Service sono presenti nelle principali stazioni e sono operativi 365 giorni all'anno. Laddove non presenti, le attività vengono comunque assicurate dal personale di biglietteria.

Il personale è a disposizione della clientela per fornire informazioni e assistenza sugli orari e sui servizi dei treni, sulle modalità di prenotazione dei posti, sulle condizioni delle offerte commerciali ed eventuali agevolazioni tariffarie, sull'andamento della circolazione dei treni, specie in caso di criticità specifiche, nonché per raccogliere eventuali segnalazioni o reclami.

Nelle stazioni interessate da alto traffico passeggeri, Trenitalia mette a disposizione dei clienti un servizio di Customer Service erogato tramite Desk presidiati da personale dedicato, attraverso i quali è possibile fruire di servizi di informazione, acquisto e modifica dei biglietti principalmente in prossimità della partenza o comunque in giornata sia in condizioni di circolazione ordinarie che in caso di criticità. Presso tali postazioni è possibile effettuare pagamenti esclusivamente con POS e/o carte regalo Trenitalia o utilizzare bonus e buoni sconto nell'ambito delle loro regole di validità (non è previsto il ricorso all'utilizzo dei contanti).

L'elenco e i relativi orari di apertura dei suddetti servizi sono pubblicati su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e indicati in stazione.

### ***Servizi di informazione prima, durante e dopo il viaggio***

Prima, durante e dopo il viaggio, vengono fornite le informazioni di carattere generale previste dal Regolamento (UE) 2021/782 e dalla Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106/2018 concernenti almeno:

- i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile;
- le Condizioni Generali di Trasporto;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta;
- le condizioni per l’eventuale accesso di biciclette;
- la disponibilità dei servizi a bordo (cucette, VL, ristorazione, etc.);
- i ritardi, le interruzioni di linea, la soppressione dei servizi (pianificati e in tempo reale) e gli scioperi del personale;
- l’offerta dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- le procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami;
- durata del viaggio;
- tipologia di servizi a bordo;
- prossima fermata;
- ritardi e relative motivazioni, non appena tali informazioni sono disponibili;
- eventuali ritardi per treni in connessione;
- principali coincidenze;
- tematiche relative alla sicurezza tecnica di esercizio e dei passeggeri.

Tali informazioni vengono fornite tramite una pluralità di canali quali, ad esempio: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), l’App Trenitalia, gli Uffici Assistenza e le biglietterie nelle stazioni, agenzie di viaggio abilitate ed il Call Center.

In caso di irregolarità o modifiche del servizio, l’informazione è fornita in tempo reale mediante strumenti telematici, tra i quali figura il servizio “smart caring”.

Nelle stazioni nelle quali la biglietteria e/o le emittitrici Self-service non sono funzionanti, viene garantita l’informazione sulle modalità alternative di acquisto e sulle stazioni più vicine in cui le biglietterie o le emittitrici Self Service sono funzionanti. Ugualmente nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente, anche attraverso l’affissione di apposite locandine.

### ***Intermodalità ed altri servizi***

Per favorire l’intermodalità e lo svago, Trenitalia ha concluso numerosi accordi per consentire ai propri clienti, in possesso di un biglietto per i treni di media e lunga percorrenza, di usufruire di particolari agevolazioni prima e dopo il viaggio (aereo, nave, noleggio auto, scooter sharing, taxi, noleggio con conducente, e-bike e monopattini in sharing, prenotazione del parcheggio auto, alloggi, spedizione bagagli, mostre e musei, ecc.). Alcuni dei servizi sono acquistabili contestualmente al biglietto ferroviario, altri sono acquistabili su siti dedicati accessibili tramite [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Per le informazioni di dettaglio consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), alle sezioni Offerte e Servizi.

## ***Viaggiare con il proprio animale da compagnia***

È possibile trasportare gratuitamente cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, in tutte le categorie di treni, custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a 70x30x50 cm (massimo uno per ciascun passeggero) e secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia. Inoltre, i cani di qualsiasi taglia, nel limite di uno per passeggero, tenuti al guinzaglio e muniti di museruola, possono essere trasportati a pagamento alle condizioni e sui treni espressamente indicati nelle Condizioni Generali di Trasporto Parte II - Trasporto Nazionale.

In tutti i casi è necessario essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina e del libretto sanitario (per i cittadini stranieri è necessario il passaporto dell'animale, in sostituzione di entrambi i documenti).

In caso di viaggio in cuccetta e/o in vagone letto, il compartimento deve essere acquistato per intero.

È ammesso il trasporto a titolo gratuito del cane da assistenza su tutte le categorie di treni, classi senza alcun obbligo. Per tali cani è necessario il possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di assistenza (ad esclusione dei cani guida per i passeggeri con disabilità visiva che possono non averlo).

## ***Trasporto bagagli***

Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli o altri oggetti facilmente trasportabili (quali passeggini, carrozzine, seggioloni, se pieghevoli, ombrelloni, sdraio, sci, strumenti musicali, ecc.) a condizione che siano posti negli spazi dedicati.

Può essere tollerato che i bagagli superino tale limite di volume a condizione che non rechino intralcio e/o danni agli altri passeggeri, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. In alcuni treni sono previsti appositi spazi dove poter collocare i bagagli di maggior ingombro.

Trenitalia risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenitalia è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Trenitalia.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta o di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e/o da persone a mobilità ridotta di cui Trenitalia è responsabile e tenuta a rispondere, il risarcimento comprende: a) il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati; b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato; c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza. Ove possibile, Trenitalia e il gestore delle stazioni compiono rapidamente ogni ragionevole sforzo per contenere e gestire la situazione di disagio generata. Agli effetti della responsabilità, Trenitalia non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

In caso di ritrovamento di oggetti smarriti da parte del personale in servizio a bordo treno, anche su segnalazione di passeggeri o di terzi, il Personale di Accompagnamento provvede alla consegna degli stessi alla ditta affidataria della raccolta e custodia temporanea, per la successiva consegna all'ufficio oggetti smarriti del Comune territorialmente competente.

Nel caso in cui il ritrovamento avvenga a fine turno commerciale, il personale di bordo chiede alla Sala Operativa di riferimento l'intervento della ditta appaltatrice. Qualora non sia possibile la consegna alla ditta appaltatrice, si applica quanto previsto dall'art. 927 del Codice Civile.

In caso di smarrimento dei bagagli il passeggero può ottenere le informazioni circa le relative procedure di recupero presso le Biglietterie in stazione, il Contact Center, il sito internet di Trenitalia.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi resi ai passeggeri, Trenitalia ha attivato per tutti i clienti dei treni nazionali (treni Freccia ed Intercity) un servizio online di ricerca, restituzione o custodia degli oggetti rinvenuti a bordo treno

in collaborazione con *FindMyLost*. I Clienti possono richiedere informazioni presso gli uffici di *Customer Service*, il *Call Center*, i Canali Social ufficiali di Trenitalia, il sito dedicato [trenitalia.findmylost.it](http://trenitalia.findmylost.it) ed al Personale di Bordo i quali forniscono la necessaria assistenza e indicano le modalità di ricerca (attraverso il sito [trenitalia.findmylost.it](http://trenitalia.findmylost.it)) ed il riferimento telefonico del *Call Center* dedicato al servizio in questione 800.973315. Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

### **Trasporto biciclette**

Il trasporto delle bici, anche a pedalata assistita, è ammesso gratuitamente su tutti i treni, in ragione di una bicicletta per ciascun passeggero, 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 80x110x45 cm e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri.

Il trasporto delle bici montate è consentito sui treni indicati con apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale; limitatamente ai posti disponibili (sei posti bici), ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta acquistando il supplemento bici in appoggio al biglietto di viaggio del treno. Per maggiori informazioni sulle modalità di trasporto delle biciclette a bordo treno, consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

## **4. Obiettivi**

### **4.1 Definizione di impegni e standard**

Trenitalia persegue costantemente l'obiettivo di migliorare gli standard di qualità dei servizi offerti alla clientela. Per l'anno 2024, Trenitalia e i Ministeri Committenti stanno definendo gli Obiettivi, in virtù della revisione in corso del Contratto di Servizio. Per l'annualità 2023, sono stati confermati quelli previsti all'Allegato n. 5 del vigente Contratto di Servizio, confermando gli Obiettivi previsti per l'annualità 2019.

#### **Treni Intercity Giorno ed Intercity Notte a Contratto di Servizio con lo Stato**

<b>Indicatori ed Obiettivi in C.d.S.</b>					
<b>Fattori della Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>OBIETTIVO 2023</b>	<b>CONSUNTIVO 2023</b>	<b>OBIETTIVO 2024</b>	<b>Note</b>
<b>Puntualità (*)</b>	Treni in arrivo entro 30 minuti dall'orario previsto	<b>95,9%</b>	<b>T.B.D.</b>	<b>T.B.D.</b>	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti /n. treni effettuati x 100
<b>Puntualità (*)</b>	Treni in arrivo entro 60 minuti dall'orario previsto	<b>98,9%</b>	<b>T.B.D.</b>	<b>T.B.D.</b>	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti /n. treni effettuati x 100
<b>Regolarità</b>	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	<b>99,1%</b>	<b>T.B.D.</b>	<b>T.B.D.</b>	100% (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore 120 minuti) /n. treni programmati x 100
<b>Pulizia</b>	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	<b>89,0%</b>	<b>T.B.D.</b>	<b>T.B.D.</b>	Pulizia (QME) = 100% - % Non conformità

(\*) Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI e riferita alla puntualità Standard B1 che include le cause di ritardo derivanti da lavori per manutenzione e/o sviluppo della rete e le cause derivanti da altre Imprese Ferroviarie; sono escluse invece, le cause di ritardo derivanti da forza maggiore e da scioperi.

Nell'ottica del miglioramento degli standard di qualità dei servizi offerti, il dialogo tra Trenitalia e la propria clientela, anche attraverso segnalazioni utili, rappresenta un'ulteriore occasione per monitorare costantemente la qualità dei servizi e per rispondere sempre meglio alle aspettative ed alle esigenze dei clienti, aumentandone il livello di soddisfazione.

#### **4.2 Monitoraggio –**

Il sistema di monitoraggio della qualità del servizio, previsto nell'ambito del Contratto di Servizio, prevede una rilevazione trimestrale di alcuni dei principali indicatori della qualità erogata dal servizio.

### **5. Aspetti relazionali con Trenitalia**

#### ***Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio***

Il personale di front line di Trenitalia è identificabile dall'apposita divisa e dalla spilla identificativa riportante il nome, l'iniziale del cognome, il numero di matricola.

Il percorso formativo di tale Personale è improntato al miglioramento continuo delle dinamiche relazionali volte ad una gestione sempre positiva ed efficace del rapporto col cliente.

Il Personale di Trenitalia che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica dei titoli di viaggio, 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.

#### **Comunicare con Trenitalia**

Trenitalia ritiene di fondamentale importanza ascoltare le opinioni dei propri clienti al fine di indirizzare al meglio le scelte commerciali e fissare gli obiettivi per il miglioramento del servizio. La voce dei clienti, gli apprezzamenti, i suggerimenti e le critiche, sono uno stimolo per un miglioramento continuo.

#### ***È possibile dialogare con Trenitalia attraverso:***

- i punti di assistenza e/o vendita presenti nelle principali stazioni, per assistenza, suggerimenti o informazioni su modalità di presentazione di reclami e istanze di rimborso o indennità di ritardo;
- i Call Center per informazioni, acquisti, cambio prenotazioni o biglietti, rimborsi, segnalazioni e assistenza al viaggio;
- il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione della home page denominata "Reclami" per inoltrare reclami e alla sezione Info "Indennità e Rimborsi" per richieste di rimborso o di indennità per ritardo.

### **6. Tutela del passeggero**

#### ***La gestione delle richieste di rimborso e di indennizzo***

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborso o di indennizzo, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione dell'indennizzo o rimborso e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione.

Le modalità di richiesta del rimborso e dell'indennizzo sono consultabili nelle Condizioni Generali di Trasporto nella Parte I - Norme Comuni e nella Parte II – Trasporto Nazionale, pubblicate su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Trenitalia, in caso di richiesta, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

Trenitalia fornisce al passeggero la motivazione del diniego del rimborso o dell'indennizzo, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta

risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata richiesta a Trenitalia.

Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella home page sezione Info/Indennità e Rimborsi.

La trattazione delle richieste di rimborso ed indennizzo avviene nel rispetto della normativa specificata nelle *Condizioni Generali di Trasporto*.

La domanda di rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell’Autorità Pubblica può essere richiesta dal momento in cui si verifica l’evento e fino a un anno dalla data dello stesso, presso i canali e con le modalità indicate nella Parte II *delle Condizioni Generali di Trasporto*.

In tal caso, il rimborso senza trattenute è erogato esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l’impedimento al viaggio, da parte del personale Trenitalia o tramite il Call Center ad eccezione del caso di soppressione del treno per sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane.

Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella home page/sezione Info/Condizioni di Trasporto/Condizioni Generali di Trasporto.

Il rimborso del biglietto Base, in caso di rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero, viene effettuato con l’applicazione di una trattenuta (variabile a seconda del momento della richiesta rispetto alla partenza del treno dal 20 al 50%), salvo i casi di particolari offerte commerciali o di biglietti di importo pari o inferiore a 10,00 euro o di biglietti emessi con modalità particolari per i quali Trenitalia ha facoltà di escludere la rimborsabilità del biglietto.

Quando la biglietteria è chiusa o momentaneamente impresenziata, il passeggero deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, telefonare al *Call Center* per farsi attestare la rinuncia al viaggio e, entro i 12 mesi successivi dalla data dell’evento, presentare la domanda di rimborso compilando l’apposito web form disponibile su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) o il modulo rimborsi cartaceo presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia.

Dopo l’orario di partenza, il rimborso non è ammesso.

In particolare, con riferimento a [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) o all’app Trenitalia, si può erogare in autonomia il rimborso (nel caso in cui l’offerta lo consenta) o l’indennità per ritardo, utilizzando le apposite funzionalità disponibili sul dettaglio del viaggio presente in Area Riservata del sito o nella sezione I Miei viaggi dell’app (per acquisti con utenza registrate) o richiamabile tramite la funzione “cerca biglietto” sul sito e “recupera Biglietto” su app. In alternativa è possibile presentare domanda accedendo alla sezione della home page di Trenitalia.com raggiungibile attraverso il percorso:

- “Info” > “Indennità e Rimborsi” > Rimborsi > Rimborso per rinuncia al viaggio dei treni Nazionali > procedere con la compilazione dell’apposito web form (in italiano o in inglese) seguendo le istruzioni riportate .
- “Info” > “Indennità e Rimborsi” > Indennità per ritardo treno > quando e come chiedere l’indennità per ritardo > procedere con la compilazione dell’apposito web form (in italiano o in inglese) seguendo le istruzioni riportate .

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

### ***Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti***

In materia di diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, Trenitalia applica:

- le disposizioni previste dal Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, recepite nel corpo delle Condizioni Generali di Trasporto, consultabili su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com);

- la Delibera n. 106 del 2018 emanata dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti, in tema di diritti degli utenti dei servizi di trasporto pubblico ferroviario;

- la Delibera n. 28 del 2021 emanata dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti, con riguardo al trattamento dei reclami.

Le disposizioni del Regolamento (UE) n. 2021/782 e della Delibera n. 106/2018 sono consultabili su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e sono a disposizione della clientela presso i Punti di Assistenza alla clientela, i Customer Service, le biglietterie di Trenitalia e le agenzie di viaggio.

### ***In caso di sciopero***

Trenitalia garantisce alcuni treni a lunga percorrenza nei giorni feriali e festivi nel rispetto di quanto previsto dalla Legge n° 146 del 12 giugno 1990 sui servizi minimi da garantire in caso di sciopero.

L'elenco di tali treni è pubblicato sull'orario "In treno" e su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), sezione Info /Infomobilità/In caso di sciopero.

È possibile, inoltre, avere informazioni chiamando il Numero gratuito 800.89.20.21 attivo in caso di gravi perturbazioni della circolazione o il *Call Center* al numero 89.20.21 oppure rivolgendosi ai Punti di Assistenza alla clientela, le biglietterie di Trenitalia e i *FRECCIADesk*.

In caso di sciopero è previsto il rimborso integrale del biglietto per rinuncia al viaggio nei casi e con le modalità indicate nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto.

### ***In caso di ritardo o soppressione del servizio***

Trenitalia fornisce informazioni sui ritardi e sulla soppressione dei servizi ai passeggeri tramite i principali canali informativi quali, ad esempio, [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), il Call Center, i monitor in stazione (per il tramite di RFI), le locandine, i punti di Customer Service e Vendita Diretta, il Personale a bordo treno, non appena tale informazione è disponibile nonché tramite l'invio di mail ed sms per i clienti che hanno rilasciato i propri recapiti in fase di acquisto del titolo di viaggio.

È possibile chiedere al personale di bordo le informazioni relative alle coincidenze e alle modalità di prosecuzione del viaggio.

### ***Interruzioni di linea, soppressioni, mancate coincidenze, partenza ritardata o prevedibile ritardo all'arrivo a destinazione superiori a 60 minuti"***

Nei seguenti casi, per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica:

- a) interruzioni di linea;
- b) soppressione del treno (o servizio sostitutivo) per tutto o parte del suo percorso;
- c) perdita di coincidenza per ritardo di altro treno (o servizio sostitutivo) nell'ambito di un biglietto cumulativo;
- d) partenza ritardata pari o superiore a 60 minuti;
- e) prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti;

il passeggero può scegliere tra:

- I) rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Trasporto, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;
- II) proseguire il viaggio o, sulla base delle soluzioni proposte da Trenitalia, seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, appena possibile, anche con servizi sostitutivi. Qualora tali soluzioni non siano comunicate al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto

pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato;

- III) proseguire il viaggio anche in data successiva, dopo essersi rivolto all'Ufficio Assistenza, fermi restando i limiti previsti al punto 10.1.2 della Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto.

### **Assistenza in caso di ritardo**

In caso di ritardo superiore a 60 minuti alla partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto, il passeggero ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande gratuiti in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti, tenuto conto della distanza dal fornitore, del tempo necessario per la consegna e del costo;
- al pernottamento con trattamento di qualità media se l'arrivo nella destinazione finale non può essere assicurato con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.) predisposti da Trenitalia e al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove e allorché risulti fisicamente possibile. Tale soggiorno viene limitato fino ad un massimo di tre notti nei casi previsti nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto;
- al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a tornare al punto di partenza o ad uno alternativo, o alla destinazione finale del servizio, se il treno è bloccato sui binari, ove e allorché sia fisicamente possibile.

### **Diritto all'indennizzo per singolo ritardo**

In caso di ritardo in arrivo alla stazione di destinazione, il cliente potrà, a partire dall'orario di arrivo del treno in stazione e fino ai dodici mesi successivi alla data in cui si è riscontrato il ritardo, verificare il diritto all'indennizzo e, in caso affermativo, ottenere l'erogazione direttamente dal sito Trenitalia.com cliccando sulla funzione cerca biglietto o tramite la propria area riservata oppure chiedendone la corresponsione attraverso i canali Trenitalia previsti (riportati nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto).

L'indennizzo è calcolato rispetto al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo o per l'intera soluzione di viaggio nel caso di "biglietto cumulativo" (rappresentato da uno o più titoli di viaggio, oggetto di una soluzione di viaggio composta dai sistemi di vendita di Trenitalia e acquistati in un'unica transazione commerciale, che abilitano all'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia, Trenitalia France, Ferrovie del Sud Est e FS Treni Turistici Italiani, nell'ambito di un unico contratto di trasporto, sono esclusi i treni di altre imprese ferroviarie).

Il ritardo è calcolato rispetto all'orario previsto all'arrivo risultante dall'orario ufficiale in vigore.

La misura dell'indennizzo al verificarsi delle soglie di ritardo previste, è stabilita dalle Condizioni Generali di trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, nel rispetto del Regolamento (UE) 2021/782 come segue:

- 25% del prezzo del titolo di viaggio per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del titolo di viaggio per un ritardo di almeno 120 minuti.

La corresponsione dell'indennizzo avviene mediante:

- rilascio di un bonus valido per l'acquisto, entro dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il ritardo o dalla data di rilascio nel caso di abbonamento, di un nuovo titolo di viaggio;
- emissione di un nuovo biglietto per un importo pari all'indennità spettante, in biglietteria;

- restituzione in denaro sullo stesso strumento utilizzato per il pagamento. In caso di pagamento in contanti la restituzione potrà avvenire in biglietteria oppure inviando una richiesta al servizio Post Vendita, comunicando le coordinate bancarie.

Qualora queste ultime non venissero fornite l'indennizzo potrà avvenire tramite bonus. In ogni caso l'utente è informato del diritto a ricevere, in alternativa, il versamento in denaro, con specificazione delle modalità per effettuare la relativa richiesta.

L'indennizzo per ritardo non è riconosciuto:

- ove il suo importo sia inferiore a 4,00 Euro;
- se prima dell'acquisto del biglietto il passeggero è informato del ritardo con le modalità previste nella Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto;
- se il ritardo nell'ora di arrivo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un percorso alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

Per informazioni dettagliate sulle modalità di richiesta degli indennizzi, prestare attenzione agli annunci a bordo treno e consultare le *Condizioni Generali di Trasporto* o [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) o contattare i *Call Center*.

### ***Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamento***

I passeggeri titolari di un abbonamento intercity che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto a un'indennità per ritardo pari al 10% dell'importo pagato nel caso in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso. Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciute ai possessori di abbonamenti gratuiti. Trenitalia pubblica sul proprio sito i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni nonché puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla Misura 7 della Delibera ART 106/2018 e alle modalità per la relativa erogazione ai sensi della Misura 8 della medesima Delibera.

Il cliente potrà verificare il diritto all'indennizzo per l'abbonamento attraverso il sito [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) inserendo delle chiavi di ricerca univoche quali ad esempio codice dell'abbonamento e il mese di riferimento.,

Maggiori informazioni su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e nelle Parti I e II delle Condizioni Generali di Trasporto.

### ***Indennità per le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta***

Quando una corsa del trasporto indicata sull'orario ufficiale come fruibile da passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con servizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, Trenitalia riconosce al passeggero con disabilità e/o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, oltre al rimborso integrale del biglietto, un'indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) per i treni Intercity e Intercity Notte. Qualora il passeggero con disabilità e/o a mobilità ridotta viaggi con un abbonamento o Carta Tutto Treno, l'indennità è calcolata sull'importo di ogni singola prenotazione, che è pari al prezzo dell'abbonamento o della Carta Tutto Treno diviso il numero delle prenotazioni ammesse nel periodo di validità. Per i titolari di Carnet l'indennità è calcolata sulla base dei singoli viaggi effettuati. Anche per tali casi l'indennità viene riconosciuta in aggiunta al rimborso integrale del valore di ogni singola prenotazione.

Non è previsto un minimo non indennizzabile. Per le modalità di richiesta si rimanda a quanto previsto nella Parte II – Trasporto Nazionale - delle Condizioni Generali di Trasporto.

### ***Bonus per il mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione***

In caso di guasto all'impianto di climatizzazione, a bordo dei treni Intercity Giorno e Notte, se non è possibile offrire nuova adeguata sistemazione al cliente, Trenitalia riconosce ai passeggeri, in via di attenzione commerciale, un bonus

di importo pari al 25% del valore del biglietto (non è previsto un minimo non indennizzabile). Se per uno stesso viaggio ricorrono i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non si cumulano. In tale caso si ha diritto solo all'indennità per ritardo.

A partire dall'orario di arrivo del treno in stazione e fino ai 12 mesi successivi al giorno in cui si è verificato il disservizio, i passeggeri possono verificare il diritto al bonus presso biglietterie, agenzie di viaggio, sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e tramite il Call Center e, in caso affermativo, possono chiedere, previa consegna del biglietto originario, un bonus spendibile per acquistare altri biglietti di viaggio entro 12 mesi o un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante.

Il bonus non dà diritto al resto ed i biglietti per la parte acquistata con bonus non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero.

Per informazioni dettagliate sulle modalità di richiesta dei bonus per la climatizzazione, consultare le *Condizioni Generali di Trasporto - Parte II* e [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) o chiamare i *Call Center*.

### **Assicurazioni per danni**

Trenitalia è responsabile per danni ai passeggeri, ai bagagli, colli a mano ed animali ammessi al trasporto, i quali restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore.

Trenitalia risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenitalia è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Trenitalia. Il viaggiatore deve comunque darne immediato avviso al Capotreno.

Le richieste di risarcimento per danni alle cose ed alle persone possono essere presentate nei punti di *Customer Service* di Trenitalia o attraverso presentazione di un reclamo nei modi d'uso. La richiesta sarà successivamente inoltrata alla Compagnia Assicurativa.

### **Indennizzo per furto bagagli**

Il passeggero è tenuto a sorvegliare i bagagli e gli animali che trasporta con sé, così come prescritto dal *Regolamento (UE) 2021/782*.

Per poter fornire maggiore protezione alla propria clientela che viaggia sulle tratte nazionali, Trenitalia ha stipulato una polizza assicurativa che prevede di norma un indennizzo per il furto dei bagagli collocati negli appositi spazi ad essi riservati, a bordo dei treni Intercity Giorno e Notte.

Ai passeggeri dei treni Intercity Notte sono, inoltre, indennizzati i furti dei bagagli presenti nelle cuccette o vagoni-letto, a condizione che il compartimento sia stato correttamente chiuso.

Per le modalità di denuncia del furto e richiesta dell'indennizzo, le condizioni e i massimali consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) alla sezione Info/sezione Condizioni di Trasporto/La Guida del Viaggiatore/La sicurezza del tuo viaggio/Maggiori Informazioni/In caso di furto su Frecce e Intercity.

### **Reclami**

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri passeggeri, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami. A tal fine Trenitalia fornisce informazioni esaustive all'utenza con particolare riguardo all'indicazione dei canali e delle modalità di contatto per presentare reclamo.

#### **Inviare reclami**

I passeggeri possono presentare reclami, entro tre mesi dall'inconveniente oggetto dello stesso, oltre che in italiano, anche in lingua inglese:

- tramite il webform disponibile sul sito [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) nella sezione Reclami della home page;
- compilando l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e Uffici di Assistenza presenti nelle principali stazioni. In tal caso, il modulo può essere presentato presso

i canali di contatto Trenitalia o trasmesso per posta raccomandata A/R all'indirizzo: Trenitalia S.p.A., Ufficio reclami e rimborsi, Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma. Tale indirizzo può essere utilizzato anche per l'invio, tramite posta raccomandata A/R, di reclami in forma scritta senza supporto del modulo dedicato, purché contengano i seguenti elementi minimi necessari:

- a) i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
- c) la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alla Carte dei Servizi.

Trenitalia fornisce risposta motivata al reclamo, con linguaggio agevole comprensibile con riferimento a tutti i motivi del reclamo indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite webform;
- il giorno della consegna a Trenitalia, se inviato per posta raccomandata A/R;
- il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso gli uffici o sportelli assistenza clienti;
- entro 5 giorni dalla data indicata sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Trenitalia, quest'ultima provvederà ad informare l'utente e a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

Per maggiori dettagli e informazioni consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### ***Ritardo della risposta - Indennizzo***

In caso di risposta fornita tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto ad un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del titolo di viaggio.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del titolo di viaggio.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti e alle Carte Tutto Treno, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere, ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni e le relative limitazioni all'erogazione, sono disciplinate nelle Condizioni Generali di Trasporto, per maggiori informazioni consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico utilizzabile, entro dodici mesi dalla data di emissione, per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;

- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari sopra indicati;
- il passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Per maggiori informazioni consultare [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### **Procedura di Conciliazione paritetica**

I clienti di Trenitalia che non sono soddisfatti della risposta ricevuta ad un reclamo, o che non hanno ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo, possono richiedere la Conciliazione Paritetica.

La domanda di conciliazione può essere presentata compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure può essere inviata tramite mail, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato da [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Nel corso della seduta di Conciliazione, un conciliatore delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Conciliazione e un conciliatore di Trenitalia si incontrano al fine di approfondire le contestazioni del cliente e verificare la possibilità di offrire una proposta di composizione amichevole del reclamo presentato. La procedura di conciliazione è gratuita.

La Conciliazione Paritetica è ammessa per viaggi che soddisfano entrambi i seguenti requisiti:

- origine e destinazione comprese nel territorio italiano su tutti treni di Trenitalia;
- scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

Tutte le informazioni sulla Conciliazione Paritetica e l'elenco delle Associazioni firmatarie del Protocollo sono pubblicate su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### **Rendicontazione dei reclami**

Di seguito vengono riportati i dati sui reclami degli Intercity Giorno e Notte per l'annualità 2023:

- ✓ Totale reclami\*: (dati in corso di elaborazione);
- ✓ Totale disservizi\*: (dati in corso di elaborazione).

(\* ) Il reclamo è *ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto [...] o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi"*.

Disservizi	%
Puntualità	T.B.D.
Comfort e Pulizia	T.B.D.
Regolarità (*)	T.B.D.
Normativa Commerciale	T.B.D.
Altro (**)	T.B.D.

Sito Internet	T.B.D.
Normativa Post Vendita	T.B.D.
Informazioni	T.B.D.
Orari e Tariffe	T.B.D.
Sicurezza personale e patrimoniale	T.B.D.
Canali di vendita tradizionali	T.B.D.
Call Center	T.B.D.

(\*) *Percentuale dei disservizi sulla regolarità del servizio. I reclami relativi alla regolarità includono le seguenti segnalazioni ricevute dai clienti relativamente alle soppressioni dei treni, ai disservizi per scioperi, alla tipologia o numero di carrozze diverso da quello previsto.*

(\*\*) *comprende la sommatoria dei disservizi relativi alle seguenti voci: Personale di Bordo, Servizi aggiuntivi, Servizi per Disabili*

### **Analisi reclami - % Disservizi Intercity Giorno e Notte:**

Le tre principali cause di reclamo nel 2023 sono *(da definire in seguito all'elaborazione dei dati)*.

I tempi di risposta alla clientela sono stati inferiori ai 30 giorni nel .....% dei casi *(da definire in seguito all'elaborazione dei dati)*.

#### **BOX AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (A.R.T.)**

*L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 2021/782 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). Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, entro tre mesi dal ricevimento della comunicazione di rigetto dello stesso, è possibile inoltrare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) ovvero compilare l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito ed inviarlo via posta elettronica certificata all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti dei Passeggeri – Via Nizza 230 – 10126 Torino.*

*Stessa facoltà è ammessa in caso di mancata risposta di Trenitalia entro tre mesi dalla presentazione del reclamo iniziale.*

## **7. Diritti e Doveri**

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal *Regolamento (UE) 2021/782* relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Inoltre, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha adottato la *Delibera n.106/2018*, in vigore dal 9 maggio 2019, che definisce il contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico.

## **BOX REGOLAMENTO (UE) 2021/782 Diritti e obblighi del passeggero**

Il Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, disciplina diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario.

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 biglietto "cumulativo", rappresentato da uno o più titoli di viaggio, oggetto di una soluzione di viaggio composta dai sistemi di vendita di Trenitalia e acquistati in un'unica transazione commerciale, che abilitano all'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia, Trenitalia France, Ferrovie del Sud Est (FSE) e FS Treni Turistici Italiani, nell'ambito di un unico contratto di trasporto. Sono esclusi i treni di altre imprese ferroviarie. 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 cumulativo"; 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.

### **BOX DELIBERA ART 106/2018**

Con la delibera ART 106/2018 sono state adottate "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico", in merito a:

- Diritto all'informazione;
- Modalità con cui sono rese le informazioni;
- Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni;
- Diritto all'indennizzo per ritardi singoli;
- Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento;
- Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi;

Tutte le informazioni e la relativa documentazione di riferimento è consultabile nella sezione denominata "Info utenti IC/ICN e Regionali" raggiungibile dalla home page del sito.

Inoltre, sono a disposizione della clientela presso i Customer service, le biglietterie di Trenitalia e le agenzie di viaggio.

### ***Al passeggero che si sposta utilizzando servizi di trasporto (Intercity Giorno e Intercity Notte) vengono riconosciuti i seguenti diritti:***

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;

- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anormalità, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità e utilizzo della procedura dei reclami;
- risposta ai reclami esaustiva, motivata e con linguaggio agevolmente comprensibile, entro un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi, ricevendone apposita informazione. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente.

Per un elenco dettagliato degli obblighi e responsabilità di Trenitalia verso il passeggero si rimanda a quanto previsto nella Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto.

***Il passeggero ha i seguenti doveri da rispettare***

- 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 sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Per un elenco dettagliato degli obblighi e responsabilità del passeggero si rimanda a quanto previsto nella Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto.

***Suggerimenti per un viaggio sicuro***

Trenitalia è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità. Tutto il personale Trenitalia è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni passeggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante viaggio, sicuramente contribuisce positivamente ad evitare l'insorgere di eventi illeciti.

### ***Cosa può fare il passeggero:***

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- prestare attenzione mentre sta acquistando alle Self-Service, senza farsi aiutare da sconosciuti;
- prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atri, biglietterie, aree Self-Service, banchine dei treni, dove preferibilmente operano i borseggiatori;
- nelle stazioni ove sono attivi i varchi di accesso alle banchine, preparare in anticipo il biglietto per esibirlo al personale di FS Italiane preposto;
- non abbandonare il proprio bagaglio poiché, potendo ingenerare inutili allarmi, potrà essere sottoposto a controlli di polizia;
- posizionare a bordo treno i bagagli nella cappelliera sopra il proprio posto o in altro spazio idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- non lasciare incustoditi i propri oggetti di valore e borse e tenere con sé il biglietto;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario e la Polizia Ferroviaria di ogni evento illecito in ambito ferroviario;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza a bordo treno di questuanti in quanto è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni non autorizzate;
- non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio, potrebbe essere messa a rischio la salute personale;
- il personale di Trenitalia subisce spesso aggressioni verbali e fisiche. Non restare indifferente, in caso di bisogno chiedere aiuto;
- non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate: sono attività abusive.

### ***Cosa fa Trenitalia:***

Trenitalia si impegna ad elaborare un "Piano Operativo di sicurezza e controlleria" e predisporre iniziative e procedure volte all'individuazione delle variazioni di eventi criminosi.

Trenitalia ha affidato al Security provider del Gruppo (FS Security) l'esecuzione delle seguenti attività:

- scambio informativo con gli Enti preposti alla sicurezza e al soccorso che operano presso gli asset ferroviari;
- collaborazione in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- collaborazione con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- monitoraggio delle transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire frodi sulla bigliettazione;
- attività di protezione asset con specifico riferimento all'area delle biglietterie/self-service;

- controllo degli accessi ai treni e durante la corsa (bordo treno) attraverso il presenziamento, il controllo e la verifica dei titoli di viaggio per la prevenzione e rilevazione di eventuali fenomeni illeciti.

Inoltre, Trenitalia ha provveduto a:

- introdurre l'utilizzo di un canale telefonico diretto tra il personale che opera a bordo treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei viaggiatori e del personale;
- installare in molti treni sistemi di videosorveglianza (attività ancora in corso);
- collaborare alle campagne di sensibilizzazione per la security. A titolo esemplificativo, sono state diffuse le seguenti campagne:

» Stai attento! Fai la differenza: ha lo scopo, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, di prevenire alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione.

» Campagna antiaggressione per il personale FS: ha lo scopo di migliorare le condizioni di sicurezza del personale, anche mediante la sensibilizzazione e la collaborazione dei passeggeri, invitati, attraverso la trasmissione di messaggi dedicati, a segnalare all'Autorità competenti eventuali episodi di violenza.

» Sicurezza e percezione della sicurezza: ha lo scopo di favorire un aumento di consapevolezza rispetto alle attività, agli strumenti e alle iniziative di security utilizzando messaggi video proiettati sugli schermi nelle grandi stazioni.

#### **Indicazioni per viaggiare:**

Trenitalia invita i propri passeggeri al rispetto, con impegno costante e quotidiano, delle regole di "comune buon senso", per la tutela della salute propria e degli altri passeggeri, garantendo la sicurezza del viaggio. In particolare:

- igienizza le mani utilizzando anche i *dispenser* contenenti disinfettante presenti a bordo dei nostri treni, negli ingressi di biglietterie, nei *FRECCIALounge* e nei *FRECCIAClub*;
- accomodati in treno esclusivamente al posto assegnato, indicato sul biglietto, per tutta la durata del viaggio;
- verifica il tuo biglietto in modalità *contactless*; preparalo per tempo e mostra il codice al Capotreno. Sempre nell'ottica di aumentare la sicurezza dei passeggeri a bordo treno è stato introdotto il "biglietto nominativo". Al momento dell'acquisto inserisci il nominativo (nome e cognome) di ciascun passeggero e, a bordo treno, dietro richiesta del Personale di bordo, esibisci il titolo di viaggio e un documento di riconoscimento in corso di validità oppure utilizza la funzionalità di self check-in per dichiarare in autonomia la tua presenza a bordo treno evitando, se possibile e in funzione del tipo di biglietto acquistato, il controllo da parte del personale di bordo. E' possibile effettuare il check-in direttamente dal biglietto visibile sulla home page dell'app o dal dettaglio del biglietto in area riservata del sito internet Trenitalia.com oppure tramite l'app di Trenitalia.

## **8. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION**

### **1.1. Le ricerche di mercato**

Trenitalia mediante Istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua periodicamente durante l'anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazione dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Oltre alle ricerche di mercato di *Customer Satisfaction*, Trenitalia nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti della clientela, svolge ricerche di mercato *ad hoc*. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico ed operativo.

## 1.2. Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

Principali fattori della qualità	Percentuale Soddisfazione*
Viaggio nel complesso	97,9%
Pulizia	96,7%
Comfort	97,1%
Informazioni a bordo	98%
Puntualità	93,5%
Permanenza a bordo	97,2%
Security	97,7%

\* Passeggeri che hanno espresso un giudizio con un voto da 6 a 9 su una scala da 1 a 9. Giudizi riferiti esclusivamente a treni Intercity Giorno ed Intercity Notte

---

## 9. ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI, FEDERAZIONI E ASSOCIAZIONI NAZIONALI DELLE PERSONE CON DISABILITA'

Si riportano di seguito i dettagli delle Associazioni dei Consumatori, delle Federazioni e delle Associazioni Nazionali delle Persone con Disabilità, attive sulle tematiche afferenti ai treni oggetto del Contratto di Servizio passeggeri nazionale, con le quali Trenitalia e il Gruppo FS Italiane intrattengono costanti rapporti di confronto:

<b>ELENCO ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI</b>
ACU - Associazione Consumatori Utenti
ADICONSUM - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
ADOC - Associazione Difesa Orientamento Consumatori
ADUSBEF - Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari e Finanziari
ALTROCONSUMO
ASSOUTENTI - Associazione Nazionale Utenti Servizi Pubblici
CASA DEL CONSUMATORE
CTCU - Centro Tutela Consumatori e Utenti APS
CITTADINANZATTIVA
CODACONS - Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e la Tutela dei Diritti Di Utenti e Consumatori
CODICI (segr. Naz. No Pres.)
CONFCONSUMATORI
FEDERCONSUMATORI
LEGA CONSUMATORI
MOVIMENTO CONSUMATORI
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
UDICON - Unione per la Difesa dei Consumatori
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

## FEDERAZIONI NAZIONALI - ASSOCIAZIONI DELLE PERSONE CON DISABILITA'

### FAND - Federazione Associazioni Nazionali Disabilità

Costituita nel 1997 tra le Associazioni storiche di promozione sociale allo scopo di creare un organismo in grado di rappresentare le esigenze globali dei disabili e **comprende oggi 7 associazioni della disabilità**: l'ANMIC (Associazione nazionale mutilati e invalidi civili); l'ANMIL (Associazione nazionale mutilati e invalidi del lavoro); l'ENS (Ente nazionale sordomuti); l'UICI (Unione Italiana Ciechi e degli Ipovedenti); l'UNMS (Unione nazionale mutilati per servizio); l'ANGLAT (Associazione Nazionale Guida Legislazioni Andicappati Trasporti); l'ARPA (Associazione Italiana per la Ricerca sulla Psicosi e l'Autismo).

### FISH - Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap

Costituita nel 1994, è una organizzazione ombrello cui aderiscono alcune tra le più rappresentative associazioni impegnate, a livello nazionale e locale, in politiche mirate all'inclusione sociale delle persone con differenti disabilità: <https://www.fishonlus.it/fish-onlus/aderenti/>

## ASSOCIAZIONI NAZIONALI DELLE PERSONE CON DISABILITA'

ADV - Ass. Disabili Visivi

ANGLAT - Ass. Naz. Guida Legislazioni Andicappati Trasporti

ANMIC - Ass. Naz. Mutilati e Invalidi Civili

ANMIL - Ass. Naz. Mutilati e Invalidi Lavoro

ANPVI - Ass. Naz. Privi della Vista e Ipovedenti

ENS - Ente Naz. Sordi

FIABA - Fondo Italiano per l'abbattimento delle barriere architettoniche

Lega Arcobaleno

UICI - Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti

UNMS - Unione Naz. Mutilati per Servizio