intercity

intercity notte

CARTA DEI SERVIZI

2022

Il servizio universale degli Intercity

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

INDICE

01	Presentazione dell'Azienda	4
02	Principi fondamentali	6
03	Descrizione del servizio universale degli Intercity e i servizi forniti	8
04	Obiettivi	26
05	Aspetti relazionali con Trenitalia	28
06	Tutela del passeggero	30
07	Diritti e Doveri	42
08	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	48
09	Associazioni dei Consumatori	50

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Aggiornata a Febbraio 2022

intercity

intercity notte

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

01 Presentazione dell'Azienda

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).

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 2022.

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 e assistenza/Condizioni di trasporto.

Sistema delle certificazioni Trenitalia

Trenitalia ha mantenuto nel 2022 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro ISO 14001:2015, ISO 9001:2015, BS OHSAS 18001:2007, il cui rinnovo è stato ottenuto a novembre 2019.

Inoltre, per garantire un viaggio sempre più sicuro a 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*, sale *FRECCIA*Club, *FRECCIA*Lounge 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.

Sostenibilità Ambientale

Come dichiarato anche dalla propria "Politica di Sicurezza di Esercizio, Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro", Trenitalia pone alla base della propria missione e della propria strategia di business la sicurezza dell'esercizio ferroviario, la qualità dei servizi erogati, la tutela dell'ambiente, la salvaguardia della salute, la sicurezza dei propri lavoratori e l'efficienza energetica e, più in generale, la sostenibilità delle proprie attività e dei propri servizi.

Per tale ragione, per quanto concerne l'acquisto di nuovi rotabili, Trenitalia si sta impegnando a inserire - come fatto per le recenti gare dei treni regionali elettrici e diesel - una serie di clausole che consentiranno un significativo progresso dell'efficienza energetica dei mezzi.

Trenitalia, inoltre, sta portando avanti fin dal 2015 un'ampia campagna di diagnosi energetiche presso i propri impianti industriali che, grazie a un'attenta analisi degli utilizzi, dei consumi e dei costi dei vari vettori energetici, è finalizzata ad un progressivo miglioramento delle performance energetiche delle proprie attività manutentive e all'incremento della produzione di energia da fonti rinnovabili.

Per quanto riguarda la tutela delle risorse idriche, Trenitalia ha avviato un percorso virtuoso pluriennale presso i propri siti manutentivi al fine di razionalizzare e contenere i consumi idrici.

Nel contesto della naturale vocazione ecologica dei prodotti e dei servizi che offre, Trenitalia si impegna con costanza e continuità per migliorare sempre più le proprie prestazioni ambientali, in un'ottica non solo di conformità alla normativa vigente, ma anche di adozione dei principi di precauzione e prevenzione, nonché di miglioramento continuo promosso anche dal sistema di gestione integrato aziendale. A tal fine, Trenitalia è impegnata, oltre che sul versante del trasporto su ferro, anche su quello della costruzione di un grande progetto di mobilità che ha l'obiettivo di rendere sostenibile l'intera "catena del viaggio", integrando soluzioni che rendono più accessibile e conveniente la percorrenza del "primo/ultimo miglio" con mezzi di mobilità condivisa e/o "*dolce*".

Trenitalia propone, quindi, tramite i propri partner, un ampio ventaglio di soluzioni intermodali, concepite per offrire benefici ai passeggeri che utilizzano nei propri viaggi altre modalità di trasporto in abbinamento al treno (es. treno+nave, treno+aereo, treno+bus) o che vogliono, una volta scesi dal treno, raggiungere la stazione di partenza o proseguire il viaggio fino alla destinazione finale, con modalità di trasporto sostenibili e a basso impatto ambientale alternative all'auto privata (*car* e lo *scooter sharing*, noleggio di auto elettriche o di auto con conducente, *sharing di e-bikes* e monopattini elettrici, i collegamenti con *link* ad aree urbane tramite bus o l'utilizzo dei taxi, bicicletta privata).

Trenitalia è, inoltre, impegnata a garantire e promuovere i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze degli stakeholder attraverso il Comitato di sostenibilità, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

02 Principi fondamentali

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

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.

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.

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 ed il sito www.rfi.it, nonché l'orario *In Treno Tutt'Italia digitale*, disponibile su 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.

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

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.

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.

Libertà di scelta

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

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".

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

03

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 (2021);
- 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.

L'Offerta

Ogni giorno, circa 118 treni collegano oltre 200 città, le più importanti aree metropolitane, i maggiori capoluoghi, le aree di interesse turistico e industriale.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Collegamenti 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, da Perugia a Ancona, Taranto, Bari, Firenze e Salerno, da Milano verso Torino, Terni e verso Napoli 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.

Collegamenti 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).

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

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;
- App Trenitalia;
- *Call Center* (sempre a pagamento, salvo quando diversamente ed espressamente indicato):
  - 89.20.21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza Carta*FRECCIA* e www.trenitalia.com. 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 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 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;
- *FRECCIA*Desk presenti nelle principali stazioni;
- *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA* (con accesso differenziato per profilo Carta*FRECCIA*), presenti nelle principali stazioni;
- presso tutti i punti vendita: biglietterie, agenzie di viaggio partner, biglietterie *Self Service*, ecc., indicati su www.trenitalia.com>Informazioni e assistenza.

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 ed è accessibile nella versione Mobile da tutti gli Smartphone, compresi Tablet, con tecnologia IOS, Android e Windows, 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.

Smart Caring

Il servizio informa i clienti, con un sistema di messaggistica via sms/e-mail, relativamente alle rilevanti anormalità 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.

Servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR)

Il servizio offerto da Trenitalia per l'assistenza alle persone con disabilità o a persone con mobilità ridotta (PMR) è rivolto alle persone con una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che 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.

Sono da ritenersi comprese nella definizione se incontrano difficoltà anche temporanee nell'uso del trasporto le persone che hanno necessità di utilizzare sedie a rotelle per malattia o per disabilità, le persone con problemi agli arti anche temporanei, o con difficoltà di deambulazione, le persone anziane, le donne in gravidanza, i non vedenti o con disabilità visive, le persone sorde o con disabilità uditive ed alle persone con *deficit* mentale.

Le persone con disabilità o ridotta mobilità possono usufruire del circuito Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana (R.F.I.) che mette a disposizione i seguenti servizi di assistenza gratuita:

i. prenotazione dei posti;
ii. messa a disposizione di sedie a rotelle;
iii. guida in stazione e accompagnamento al treno;
iv. guida fino all'uscita dalla stazione o ad altro treno coincidente;
v. salita e discesa con carrelli elevatori per gli utenti con sedia a rotelle;
vi. servizio gratuito, su richiesta, di portabagagli a mano (1 collo).

Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati su www.rfi.it o www.trenitalia.com.

La Carta Blu e le altre agevolazioni tariffarie

Le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della legge 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti/totali) e le persone sorde ai sensi della Legge n° 381 del 26 maggio 1970, possono richiedere la Carta Blu, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di iden-

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

tificazione (per i ciechi assoluti/totali, può essere fornita anche copia fotostatica della certificazione di riconoscimento della cecità assoluta/totale da parte delle competenti Commissioni Mediche ASL o INPS, ai sensi della Legge 138/2001 art. 2 e della legge 27.5.1970 n. 382).
Possono usufruire di agevolazioni tariffarie dedicate anche i disabili della vista, titolari di Concessione speciale III e gli invalidi di guerra e per servizio, titolari di Concessione VIII.
Per maggiori informazioni sulle modalità e requisiti per il rilascio della Carta Blu e le altre agevolazioni tariffarie è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Info e Assistenza>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

Il Posto Blu

È un servizio di prenotazione dedicato ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PMR), che è possibile richiedere sia presso le 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 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, alla sezione Informazioni e Assistenza/Assistenza clienti/Per le persone a mobilità ridotta.

Servizi a terra

La gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR) 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 la cui mobilità sia ridotta.
Informazioni più dettagliate sui servizi in oggetto sono disponibili consultando www.rfi.it.

Servizi a bordo

Trenitalia rivolge ai propri passeggeri con disabilità 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 o a mobilità ridotta (PMR), 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).

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, *Call Center*, App Trenitalia e rivenditori autorizzati. L'elenco delle offerte commerciali con le informazioni sui canali di vendita è riportato su 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. stazione di partenza e la destinazione;
2. data del viaggio;
3. orario;
4. servizio o classe prescelta;
5. numero delle persone che viaggiano;
6. prezzo pagato (corrispondente a quello esposto sul titolo di viaggio);
7. resto in denaro per i pagamenti in contanti;
8. applicazione dell'eventuale riduzione di prezzo spettante.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio cartaceo non è ammesso il rilascio di un duplicato e, pertanto, il passeggero che voglia effettuare il viaggio, deve acquistare un nuovo titolo di viaggio. È previsto il rilascio di duplicato per le Carte Tuttotreno e gli Abbonamenti Intercity se non emessi in modalità ticketless.
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 l'importo previsto alla lettera a) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia parte II "Trasporto Nazionale", qualora:

- risulti sprovvisto di titolo di viaggio per sé e/o per l'animale che porta con sé (se richiesto);
- esibisca un titolo di viaggio scaduto di validità o utilizzato oltre i limiti temporali previsti dall'offerta commerciale fruita;
- utilizzi un treno diverso da quello prenotato e escluso dall'offerta commerciale fruita;
- prosegua il viaggio oltre la stazione riportata sul titolo di viaggio, limitatamente al percorso aggiuntivo;

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 il viaggio di corsa semplice a prezzo intero, più l'importo previsto dalla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia parte II - Trasporto Nazionale, nei seguenti casi:

- se utilizza per la medesima relazione un treno di categoria differente rispetto a quello prenotato,

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

entro il limite temporale previsto dall'offerta cui si riferisce il biglietto, salvo i casi in cui sia espressamente esclusa la possibilità di utilizzare un treno diverso da quello prenotato;

- se utilizza una classe o un livello di servizio superiore;
- se utilizza un biglietto a riduzione senza avervi titolo o non soddisfa le condizioni previste per l'applicazione della riduzione stessa;
- se è in possesso di un biglietto a riduzione nominativo ed è sprovvisto del documento di identificazione richiesto dall'offerta o con documento identificativo scaduto di validità da oltre un mese o con documento non corrispondente.

Il passeggero viene regolarizzato con il solo pagamento dell'importo previsto alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia parte II - Trasporto Nazionale, nei seguenti casi:

- se utilizza per la medesima relazione un treno diverso ma della stessa categoria e a parità di prezzo, entro il limite temporale previsto dall'offerta cui si riferisce il suo biglietto, salvo i casi in cui sia espressamente esclusa la possibilità di utilizzare un treno diverso da quello prenotato;
- se è sprovvisto del documento di identificazione o con documento di identificazione scaduto di validità da oltre un mese o con documento non corrispondente;
- se effettua fermate non ammesse al servizio passeggeri o fermate intermedie non consentite dalla tipologia di biglietto utilizzata;
- se i bagagli o la bicicletta, collocata nell'apposita sacca o pieghevole, recano grave disturbo o danno agli altri passeggeri o a Trenitalia o superano le dimensioni ammesse. In tutti i casi il passeggero dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricare i bagagli o la bicicletta alla prima stazione in cui il treno effettua fermata;
- se il passeggero è sprovvisto del supplemento per la bici o acceda ad un treno non attrezzato, è consentita la prosecuzione del viaggio purché la bici sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole opportunamente chiusa; se il trasporto della bici non rispetta le condizioni previste, il passeggero è tenuto al pagamento di quanto previsto alla lettera b1) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi, ed il viaggiatore viene fatto scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata;
- 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 di 5,00 Euro.

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), è dovuto il pagamento dell'importo di un biglietto singolo (corsa semplice) a prezzo intero per tutto il percorso, più la penalità pari a tre volte il valore del titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, ecc.) con il minimo di 200,00 Euro a passeggero.

Il biglietto Base

È il biglietto di riferimento per viaggiare con i treni di media e lunga percorrenza 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 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. È necessario avvisare preventivamente il personale di bordo per verificare la disponibilità di posti a sedere prima di accedere al treno e, in ogni caso, non è possibile accedere a bordo senza che sia avvenuta la preventiva assegnazione del posto da parte del Capotreno. Inoltre è prevista la penalità di 10,00 Euro 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 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.

La Carta*FRECCIA**

Trenitalia mette gratuitamente a disposizione della propria clientela la Carta*FRECCIA*, che dà diritto a partecipare al programma fedeltà di Trenitalia, per ottenere premi da catalogo e biglietti ferroviari gratuiti, agevolazioni e promozioni da partner.

È possibile richiedere la Carta*FRECCIA* su www.trenitalia.com, anche nella versione mobile, presso gli uffici/sportelli di assistenza, nelle stazioni ove presenti, e/o presso le biglietterie in tutti gli altri casi, presso le Sala*FRECCIA* nelle stazioni ove presenti, tramite le Agenzie di viaggio aderenti al programma Carta*FRECCIA*, Call Center e App Trenitalia. Per maggiori informazioni sul programma e sui vantaggi di Carta*FRECCIA*, Carta*FRECCIA* Argento, Carta*FRECCIA* Oro e Carta*FRECCIA* Platino, consultare www.trenitalia.com alla sezione Carta*FRECCIA*.

** A partire dal mese di giugno 2022, i viaggi effettuati con Intercity e Intercity notte non assegneranno più punti CartaFRECCIA.*

Come acquistare il biglietto

Il cliente può acquistare il biglietto:

- su www.trenitalia.com;
- tramite App Trenitalia;
- tramite i *Call Center*;
- 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 *FRECCIA*Desk di stazione presidiati da personale dedicato;
- nei *FRECCIA*Lounge e nei *FRECCIA*Club per i clienti Carta*FRECCIA* con profili specifici;

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

- nelle Sala*FRECCIA* per tutti i clienti fidelizzati.

Per i treni Intercity è stato introdotto il "biglietto nominativo".
L'acquisto a bordo dei treni è consentito 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, 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, tramite *Call Center*, presso le agenzie di viaggio, le biglietterie di stazione, presso i *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA* (con accesso differenziato per profilo Carta*FRECCIA*) 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 Sale *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA*

Presso le biglietterie ubicate nelle Sale *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club, Sala*FRECCIA* 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 per i clienti profilo Carta*FRECCIA*Platino, Oro, Argento e Base.
Per verificare il diritto di accesso alle Sale dell'Alta Velocità consultare la sezione Carta*FRECCIA* – Sale dell'Alta Velocità su www.trenitalia.com.

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 o chiamando i *Call Center* di Trenitalia.
I biglietti acquistati on line o telefonicamente 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 *Postoclick*

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 o chiamando i *Call Center* di Trenitalia.
Una volta effettuata la prenotazione con *Postoclick* si può confermare e pagare la prenotazione tramite:

- l'area riservata del sito www.trenitalia.com e l'App, nella sezione "I miei viaggi" (per *Postoclick* effettuati con utenza registrata) o nella sezione "Cerca e Modifica il biglietto" sul sito e nella sezione "Recupera Biglietto" su App (per *Postoclick* 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 *Postoclick*, consultare 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 e regionali;
- acquistare abbonamenti, carnet ed altri servizi;
- cambiare la prenotazione ed il biglietto;
- richiedere il rimborso per rinuncia al viaggio.

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

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

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 (solo per i biglietti *Ticketless*);
- nelle biglietterie;
- nelle agenzie di viaggio abilitate;
- utilizzando le *Self Service*;
- chiamando i *Call Center* (solo per i biglietti *Ticketless*);
- tramite l'App Trenitalia (solo per i biglietti *Ticketless*);
- presso i punti di *Customer Service* e i *FRECCIA*Desk, presenti in alcune stazioni;
- nei *FRECCIA*Lounge e nei *FRECCIA*Club per i clienti Carta*FRECCIA* con profili specifici;
- e nelle Sala*FRECCIA* per tutti i clienti fidelizzati.

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 o di posto;
- 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 e sull'App Trenitalia (solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al *Call Center* o tramite l'App 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. 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 può essere richiesto:

- presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggi abilitata;
- telefonicamente al *Call Center* di Trenitalia;
- su 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, alla sezione *Informazioni/Condizioni Generali di Trasporto* e consultabili anche presso le biglietterie ferroviarie.

Il rimborso del biglietto

Il rimborso può essere di due tipi:

- senza trattenuta:
  - a) quando la partenza del treno sia ritardata di almeno un'ora;
  - b) quando il viaggiatore sia impedito ad iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
  - c) 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;
  - d) il treno o la carrozza cuccetta o VL o Excelsior vengano soppressi;
  - e) 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;
  - f) nel caso di assegnazione di posto cuccetta, VL ed Excelsior diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti letterecci;
  - g) vi sia ritardata consegna del titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il *Call Center.*
- con trattenuta:
  - a) nel caso di rinuncia al viaggio per esigenza del cliente (se previsto dall'offerta commerciale), prima della partenza del treno prenotato, con applicazione di una trattenuta sull'importo del biglietto.

Le modalità del rimborso sono consultabili nelle *Condizioni Generali di Trasporto Norme Comuni* e nella *Parte II – Trasporto Nazionale*, pubblicate su www.trenitalia.com.

I servizi in stazione e durante il viaggio

L'assistenza clienti

In biglietteria, presso i punti di *Customer Service*, i *FRECCIA*Desk, i *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club, Sala*FRECCIA* (con accesso differenziato per profilo Carta*FRECCIA*) e a bordo dei treni, il personale 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

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

comprensibile all'utente, aggiornato e di agevole accesso (avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità 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 appositi *FRECCIA*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 e indicati in stazione.

FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA

I *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA* sono presenti nelle principali stazioni, sono operativi 365 giorni all'anno e offrono assistenza ai clienti Carta*FRECCIA* Platino, Oro, Argento e Base. Tutte le sale sono dotate di comode poltrone e divani e monitor informativi per l'attesa del proprio treno all'insegna del comfort e della tranquillità.
Il personale è a disposizione della clientela per tutte le operazioni di vendita e 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.
L'elenco, i regolamenti, le condizioni di accesso, gli orari di apertura e i dettagli dei servizi offerti sono pubblicati su www.trenitalia.com nella sezione Carta*FRECCIA* – Sale dell'Alta Velocità.

Servizi di informazione prima durante e dopo il viaggio

Prima del viaggio, durante e dopo il viaggio, vengono fornite le informazioni di carattere generale previste dal *Regolamento (CE) n. 1371/2007* e dalla *Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106/2018*:

- 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 ed a mobilità ridotta;
- le condizioni per l'eventuale accesso di biciclette;
- la disponibilità dei servizi a bordo (cuccette, VL, ristorazione, etc.);
- le interruzioni di linea, la soppressione dei servizi, 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, 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 emettitrici *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 emettitrici *Self Service* sono funzionanti. Ugualmente nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità 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.
Per le informazioni di dettaglio consultare www.trenitalia.com, alla sezione Offerte e Servizi.

Viaggiare con il proprio animale da compagnia

È possibile trasportare gratuitamente cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali 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 ordinaria/comfort e/o in vagone letto, il compartimento deve essere acquistato per intero.
È ammesso il trasporto a titolo gratuito del cane guida per passeggeri non vedenti su tutte le categorie

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

di treni, classi e livelli di servizio senza alcun obbligo.
Per ottenere maggiori dettagli consultare www.trenitalia.com nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

Trasporto bagagli

Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli che non eccedano lo spazio a sua disposizione e anche bagagli più ingombranti, purché non rechino disturbo o danno agli altri passeggeri, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. Spetta al passeggero la custodia del proprio bagaglio.
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 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 Capotreno chiede alla Sala Operativa di prodotto l'intervento della ditta appaltatrice. Qualora non sia possibile la consegna alla ditta appaltatrice, si applica quanto previsto dall'art. 927 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 ed al Personale di Bordo i quali forniscono la necessaria assistenza e indicano le modalità di ricerca (attraverso il sito trenitalia.findmylost.it)
Per maggiori dettagli consultare 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 alla sezione Offerte Servizi/Servizi a bordo/Bici al seguito.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

04 Obiettivi

Definizione di impegni e standard

Trenitalia persegue costantemente l'obiettivo di migliorare gli standard di qualità dei servizi offerti alla clientela.
Per l'anno 2021, Trenitalia ha individuato, per i principali fattori di qualità, gli obiettivi sotto riportati quale impegno programmatico aziendale.

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

INDICATORI ED OBIETTIVI IN C.D.S.				
FATTORI DELLA QUALITÀ (**)	INDICATORI	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	NOTE
Puntualità (*)	Treni in arrivo entro 30 minuti dall'orario previsto	95,9%	95,7%	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti /n. treni effettuati x 100
Puntualità (*)	Treni in arrivo entro 60 minuti dall'orario previsto	98,9%	98,1%	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti /n. treni effettuati x 100
Regolarità	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	99,1%	98,9%	100% (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore 120 minuti) /n. treni programmati x 100
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	89,0%	86,57%	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.
(**) Gli indicatori sono garantiti con le percentuali minime previste all'Allegato n. 5 del Contratto di Servizio, per l'anno 2019
(***) gli obiettivi 2022 sono in corso di definizione e saranno inseriti nella prossima revisione della Carta dei Servizi

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.

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 quali la puntualità, la regolarità e la pulizia.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

05 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, i *FRECCIA*Desk ed i *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA* (con accesso differenziato per profilo Carta*FRECCIA*) 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;
- su www.trenitalia.com nella sezione della home page denominata "Supporto" e selezionando la voce "Assistenza" per inoltrare osservazioni, suggerimenti, reclami e richieste di rimborso o di indennità per ritardo.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

06 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 richieste di rimborso (le quali devono essere presentate prima della partenza del treno prenotato) o di indennità possono essere avanzate dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata per iscritto:

- utilizzando l'apposita funzionalità disponibile nella propria area riservata, su www.trenitalia.com o sull'App di Trenitalia solo per i biglietti *Ticketless* acquistati sul sito, al *Call Center* oppure tramite l'App di Trenitalia;
- presso qualsiasi biglietteria o assistenza clienti;
- presso *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA* (con accesso differenziato per profilo Carta*FRECCIA*) presenti nelle principali stazioni;
- compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com, solo per i biglietti acquistati sul sito oppure tramite il *Call Center*;
- contattando il *Call Center* a pagamento.

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, nella home page sezione Info e Assistenza/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 deve essere richiesta nel momento in cui si verifica l'impedimento al viaggio, presso la biglietteria di stazione oppure tramite posta a Trenitalia SpA, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma previa attestazione della rinuncia al viaggio da parte del personale di Trenitalia oppure tramite il *Call Center*.

Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare www.trenitalia.com, nella home page/sezione Info e Assistenza/Rimborsi/Approfondimenti e altre cause di rimborso/I rimborsi per causa imputabile a Trenitalia per i treni Nazionali.

Il rimborso parziale del biglietto senza applicazione delle trattenute può essere richiesto anche presso la biglietteria della stazione di arrivo, immediatamente dopo la discesa dal treno, quando la classe o il livello di servizio o la categoria di treno utilizzata sia inferiore a quella cui fa riferimento il biglietto o il servizio cuccetta o VL o Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia.

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 30 giorni successivi dalla data dell'evento, presentare la domanda di rimborso compilando l'apposito web form disponibile su 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 si può presentare domanda di rimborso o di indennità per ritardo accedendo alla sezione della home page denominata:

- "Supporto"> "Assistenza" > "Richiesta di rimborso" > "richiesta di rimborso per i treni nazionali" > procedere con la compilazione dell'apposito web form, seguendo le istruzioni riportate;
- "Info e Assistenza" >"Rimborsi" > Richiesta di rimborso per treni nazionali (in italiano o in inglese)> procedere con la compilazione dell'apposito web form, seguendo le istruzioni riportate.

Ulteriori informazioni sui rimborsi e indennizzi sono consultabili sul sito www.trenitalia.com

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Altre Indennità a favore dei clienti dei treni Intercity e Intercity Notte

Nel caso in cui una corsa per un treno Intercity Giorno o Notte, indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta (PMR), venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, il cliente con disabilità o a mobilità ridotta in possesso di un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso integrale del biglietto, ad un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto singolo (non è previsto un minimo non indennizzabile).

Inoltre, nel caso in cui al cliente:

- sia stata erogata a bordo treno una penalità per irregolarità o richiesto un sovrapprezzo che, a seguito di reclamo, risulti non esigibile ai sensi delle condizioni generali di trasporto di Trenitalia;
- sia stata negata un'agevolazione tariffaria che, a seguito di reclamo, risulti applicabile ai sensi delle Condizioni Generali di trasporto di Trenitalia.

Viene riconosciuta un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto (non è previsto un minimo non indennizzabile), oltre al rimborso integrale della penalità/sovrapprezzo erroneamente pagato o della quota pagata in eccedenza.

Il cliente può richiedere tali indennità, fino a dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il disservizio, compilando l'apposito web form disponibile su www.trenitalia.com ovvero l'apposito modulo presso le biglietterie presenti nelle principali stazioni o tramite posta scrivendo all'indirizzo:
"Trenitalia S.p.A., Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

In caso di riconoscimento del diritto, Trenitalia eroga l'indennità, a scelta del cliente, in contanti (nella modalità di pagamento utilizzata per l'acquisto del biglietto), tramite un bonus spendibile entro dodici mesi o tramite un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante.

Non è previsto un minimo non indennizzabile.

Per maggiori informazioni consultare www.trenitalia.com.

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 (CE) N.1371* del 23 ottobre 2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio, recepite nel corpo delle *Condizioni Generali di Trasporto*, consultabili su 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, con decorrenza dal 9 maggio 2019;
- la *Delibera n. 28* del 2021 emanata dall'dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con riguardo al trattamento dei reclami, con decorrenza dal 1 gennaio 2022.

Le disposizioni del *Regolamento (CE) n. 1371/2007* e della *Delibera n. 106/2018* e della *Delibera 28/2021* sono consultabili su 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, sezione Informazioni e assistenza/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, i *FRECCIA*Desk e le Sale *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA* nel rispetto delle condizioni di accesso alle Sale Alta Velocità consultabili nella sezione Carta*FRECCIA*/Sale dell'Alta Velocità su www.trenitalia.com.

In caso di sciopero è previsto il rimborso integrale del biglietto per rinuncia al viaggio.

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, il Call Center, i monitor in stazione, 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 capotreno a bordo le informazioni relative alle coincidenze e alle modalità di prosecuzione del viaggio.

Nei casi di rinuncia al viaggio per ritardo superiore a 60 minuti o soppressione del servizio, è garantito il rimborso integrale del biglietto secondo quanto previsto nelle *Condizioni Generali di Trasporto* per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile secondo quanto stabilito dal *Regolamento (CE) n.1371/2007.*

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Ritardo in partenza o durante il viaggio

Se è prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti i passeggeri possono scegliere fra:

- **Richiedere il rimborso del prezzo del biglietto:**
  il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile.
- **Scegliere di intraprendere comunque il viaggio:**
  il cliente può proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile anche in data successiva, ma entro le 48 ore immediatamente successive.

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:

- pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti;
- pernottamento con trattamento di qualità media, al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento (ove e allorché risulti fisicamente possibile e al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove risulti fisicamente possibile), se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurare la prosecuzione del viaggio con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);
- trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile se il treno è bloccato sui binari.

Diritto all'indennizzo per singolo ritardo

In caso di ritardo in arrivo alla stazione di destinazione, il cliente potrà, decorse ventiquattr'ore dall'effettuazione del viaggio e sino a dodici mesi successivi dalla data del ritardo, verificare il diritto all'indennizzo e, in caso affermativo, ottenere l'erogazione direttamente tramite la propria area riservata oppure chiedendone la corresponsione attraverso i canali Trenitalia previsti.

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 globale" rappresentato da uno o più titoli di viaggio, acquistati in un'unica transazione commerciale, che abilitano all'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia nell'ambito di un unico contratto di trasporto con esclusione dei treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria. 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 Europeo (CE) n. 1371/2007 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 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio, di altri biglietti di viaggio, senza diritto al resto, ma utilizzabile a scalare) e/o altri servizi con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione;
- 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 (informazione diffusa tramite media, in stazione e sul sito prima dell'acquisto del biglietto);
- 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.

Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra, Trenitalia consente agli utenti di segnalare la presenza sul treno in ritardo rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione. 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 o contattare i *Call Center*.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamento

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni, hanno diritto ad un indennizzo adeguato.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Per i titolari di abbonamenti che afferiscono ad una pluralità di tratte, gli indennizzi sono calcolati con riferimento all'insieme delle tratte ferroviarie cui l'abbonamento dà titolo all'utilizzo, sulla base delle modalità di ripartizione tra i vettori interessati dei ricavi di vendita di tali abbonamenti. 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.

Maggiori informazioni su www.trenitalia.com

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 ricorrano 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.

Decorse 24 ore dalla data di effettuazione del viaggio e fino ai 12 mesi successivi al giorno in cui si è verificato il disservizio, i passeggeri possono verificare attraverso la propria area riservata o altri canali Trenitalia (biglietterie, agenzie di viaggio, *Self Service*, Internet Area Riservata, *Call Center*) il diritto al bonus 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, ma è utilizzabile a scalare per l'acquisto di altri biglietti.

Per informazioni dettagliate sulle modalità di richiesta dei bonus per la climatizzazione, consultare le *Condizioni Generali di Trasporto* e www.trenitalia.com o chiamare i *Call Center*.

Assicurazioni per danni

Trenitalia è responsabile per danni a passeggeri, ai bagagli, colli a mano ed animali e 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 Europeo (CE) n. 1371/2007.*

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 alla sezione Informazioni e assistenza/La guida del passeggero.

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.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Inviare reclami

I passeggeri possono presentare reclami, oltre che in italiano, anche in lingua inglese utilizzando:

- il webform disponibile sul sito Trenitalia.com nella sezione Reclami;
- l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie, Uffici di Assistenza, *FRECCIA*Lounge, *FRECCIA*Club e Sala*FRECCIA* presenti nelle principali stazioni. In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto Trenitalia o trasmesso per posta raccomandata;
- in alternativa in caso di reclami inviati tramite posta raccomandata A/R in forma scritta, ma senza supporto del modulo dedicato, è necessario che questi 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 alle 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.

Ritardo della risposta - Indennizzo

In caso di risposta 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, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni è disciplinata nelle Condizioni Generali di Trasporto, per maggiori informazioni consultare il sito 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
In caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o di risposta ricevuta insoddisfacente, il passeggero ha la possibilità di:

- utilizzare la procedura della Conciliazione paritetica;
- presentare reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

Procedura di Conciliazione paritetica

L'Organismo di Conciliazione Paritetica di Trenitalia S.p.A. - Associazioni dei Consumatori è iscritto nell'elenco degli Organismi A.D.R. presso il Ministero dello Sviluppo Economico, in applicazione del D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei Consumatori (ADR).
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, della richiesta di rimborso o di indennizzo possono richiedere la Conciliazione Paritetica.
La domanda di conciliazione può essere presentata compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure inviata tramite mail, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato da 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 di media e lunga percorrenza;
- 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.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Rendicontazione dei reclami

Di seguito vengono riportati i dati sui reclami degli Intercity Giorno e Notte per l'annualità 2021:

Dati 2021

- Totale reclami: 2.508 (*);
- totale disservizi: 2.739 (*).

(*) Il reclamo è una comunicazione scritta (per esempio, webform sul sito di Trenitalia, lettera, e-mail) con la quale un cliente segnala delle criticità riscontrate e ha la possibilità di esplicitare specifici disservizi.
A un reclamo possono corrispondere più disservizi.

DISSERVIZI	%
Puntualità	42,6%
Comfort e Pulizia	28,3%
Regolarità (*)	14,8%
Normativa Commerciale	2,6%
Altro (**)	6,3%
Sito Internet	0,0%
Normativa Post Vendita	0,0%
Informazioni	0,8%
Orari e Tariffe	0,2%
Sicurezza personale e patrimoniale	4,3%
Canali di vendita tradizionali	0,0%
Call Center	0,0%

(*) 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 2021 sono: Puntualità, Comfort e Pulizia e Regolarità.
I tempi di risposta alla clientela sono stati inferiori ai 30 giorni nel 99% dei casi.

AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART)

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

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

07 Diritti e Doveri

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal *Regolamento (CE) n. 1371/2007* 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.
L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214).
L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 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).

REGOLAMENTO (CE) n.1371/2007
Diritti e obblighi del passeggero
Il Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, disciplina diritti e obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo, tra l'altro, oneri informativi a favore dei passeggeri e diritti specifici in caso di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze.
Tale disciplina è stata recepita nel testo delle Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri di Trenitalia SpA.
Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.
Negli specifici casi in cui Trenitalia offra la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare un titolo di viaggio globale, rappresentato da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro, o un titolo di viaggio globale misto, rappresentato da più biglietti per un'unica soluzione di viaggio che contempla l'utilizzo di servizi del trasporto nazionale e regionale. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria.
Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può, pertanto, essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi acquistati contestualmente in forza di un biglietto globale o biglietto globale misto; in tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

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 titolari abbonamento
- Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

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.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

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 incombente 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.

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 il 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 atrii, 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 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:

- collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenzia i treni con personale specializzato;
- ha istituito un canale telefonico diretto tra 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;
- monitora le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di Carte di Credito oggetto di frode;
- ha intensificato il controllo dei biglietti a terra ed a bordo treno e l'assistenza ai viaggiatori formando apposite squadre nazionali antievasione e servizi di assistenza e sicurezza;
- sta installando in molti treni sistemi di videosorveglianza;
- collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- svolge campagne di sensibilizzazione:
  - *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 messaggio 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.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

Regole per un viaggio sicuro durante l'emergenza sanitaria Covid-19

In ottemperanza alle disposizioni governative in materia di prevenzione e contenimento della diffusione del virus Covid-19 e al decalogo redatto dal Ministero della Salute, 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;
- indossa necessariamente una mascherina di tipo FFP2 per la protezione del naso e della bocca;
- rispetta sempre la distanza sociale di sicurezza;
- accomodati in treno esclusivamente al posto assegnato, indicato sul biglietto, per tutta la durata del viaggio;
- verifichiamo 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;
- per uscire usa le porte dedicate. Non sostare in prossimità delle porte e disponiti lungo il corridoio rispettando la distanza sociale;
- se qualcuno mostra sintomi influenzali, informane il Capotreno.

Maggiori informazioni sul sito www.trenitalia.com

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

08 Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

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 soddisfazioni 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.

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	96,5%
Pulizia	93,9%
Comfort	95,7%
Informazioni a bordo	95,9%
Puntualità	91,4%
Permanenza a bordo	96,0%
Security	93,9%

* 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 e Intercity Notte

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction
Associazioni Consumatori

09

Associazioni dei Consumatori

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

ASSOCIAZIONI	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	INDIRIZZO E-MAIL
ADICONSUM	Largo A. Vessella 31 00199 Roma	(+39) 06 4417021	(+39) 06 44170230	comunicazioni@adiconsum.it assistenza.consumatori@adiconsum.it
ADOC	Via Castelfidardo 43 00185 Roma	(+39) 06 4542 0928		info@adocnazionale.it
ADUSBEF	Via Bachelet 12 00185 Roma	(+39) 06 4818632 (+39) 06 4818633	(+39) 06 83395114	info@adusbef.it
ASSOUTENTI	Vicolo Orbitelli 10 00186 Roma	(+39) 06 6833617		segreteria@assoutenti.it
CITTADINANZA ATTIVA	Via Cereate 6 00183 Roma	(+39) 06 367181	(+39) 06 36718333	mail@cittadinanzattiva.it
CODACONS	Viale G. Mazzini 43 00195 Roma	(+39) 06 37513978 costi della chiamata riportati su https://codacons.it		info@codacons.it
CONFCONSUMATORI	Via Mazzini 43 43121 Parma	(+39) 0521 231846	(+39) 0521 285217	segreteria@confconsumatori.it
FEDERCONSUMATORI	Via Palestro 11 00185 Roma	(+39) 06 42020755-9	(+39) 06 47424809	federconsumatori@federconsumatori.it
LEGA CONSUMATORI	Via Orchidee 4/A 20147 Milano	(+39) 02 48303659		segnalazioni@legaconsumatori.it atupertu@legaconsumatori.it
MOVIMENTO CONSUMATORI	Via Piemonte 39/A 00187 Roma	(+39) 06 4880053	(+39) 06 4820227	info@movimentoconsumatori.it
MDC	Via Casilina 3/T 00182 Roma	(+39) 06 4881891	(+39) 06 42013163	info@mdc.it info@pec.mdc.it
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	Via Duilio 13 00192 Roma	(+39) 06 32600239		massimiliano.dona@consumatori.it
ACU	Via M. Macchi 42 20124 Milano			associazione@acu.it
ASSO-CONSUM	Via Nizza 51 00198 Roma	(+39) 06 39742269		info@asso-consum.it
CASA DEL CONSUMATORE	Via Bobbio 6 20124 Milano	(+39) 02 76316809		direzione@casadelconsumatore.it

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Piazza della Croce Rossa 1
00161 Roma