

CHARTE DE SERVICES

2021

Direction régionale du VAL D'AOSTE







SOMMAIRE

01	Présentation de la société	4
02	Les principes fondamentaux	6
03	Informations synthétiques sur les services offerts	8
04	Objectifs	16
05	Aspects relationnels avec Trenitalia	18
06	Protection des passagers	20
07	Les droits et devoirs du Voyageur	24
08	Études de marché et satisfaction client	28

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects
relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et
Satisfaction

01 Présentation de la société

Trenitalia est une société du groupe Ferrovie dello Stato Italiane qui opère en tant que transporteur ferroviaire de passagers, tant pour le transport à moyenne distance que pour le transport régional.

La sécurité du service, la qualité, la santé des travailleurs et la protection de l'environnement à la base de sa mission, comme conditions essentielles. La société pense que centrer la relation avec les clients est le moyen d'obtenir un avantage concurrentiel stable outre créer de la valeur pour l'actionnaire.

Toute l'organisation de Trenitalia s'engage à satisfaire les besoins des clients et les demandes du marché, à garantir les normes de sécurité et à mettre en œuvre des plans de développement et de modernisation dans le respect de la durabilité économique, sociale et environnementale, dans le but concret d'accroître l'utilisation des trains par les passagers. Trenitalia a donc pris la décision stratégique de mettre en œuvre un Système intégré de gestion de la sécurité et de la qualité (SIGSQ) actif, où le terme « sécurité » signifie sécurité opérationnelle, santé et sécurité au travail, sans oublier la sécurité environnementale.

Le SIGSQ, conformément aux normes de sécurité d'exploitation obligatoires et aux critères des normes ISO 9001, ISO14001, ISO45001, a été mis en œuvre par Trenitalia dans le but d'obtenir des valeurs « zéro accident », d'améliorer en permanence ses performances vis-à-vis des clients et de toutes les parties prenantes, mais également d'améliorer et de protéger l'environnement ainsi que la santé et la sécurité des travailleurs, en mettant à disposition toutes les ressources nécessaires (informations, ressources humaines, industrielles et financières).

Dans le cadre des transports régionaux, Trenitalia est organisée en Directions régionales/provinciales, responsables de la gestion des transports locaux et métropolitains dans chaque région/province autonome.

Cette charte des services est disponible sur le site internet www.trenitalia.it dans la rubrique « Transport régional » dans « Votre région » et aux guichets où, sur demande expresse des passagers, il est possible d'obtenir un imprimé des parties qui les intéressent.



Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects
relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et
Satisfaction

02 Les principes fondamentaux

Trenitalia applique les principes fondamentaux suivants à la conception et à l'offre de ses services.

Sécurité de voyage

Trenitalia considère la sécurité comme un élément essentiel.

C'est pour cette raison qu'elle s'engage à fournir à tous ses clients un service respectant les normes de sécurité de voyage les plus strictes. Trenitalia, afin de garantir un voyage toujours plus sûr à ses clients et à ses employés, a renforcé les procédures d'hygiène et de salubrité des trains, des zones de la gare telles que les guichets, les guichets libre-service et les bureaux d'assistance, en réduisant le temps entre une session de nettoyage et la suivante. De nouvelles méthodes ont également été adoptées pour améliorer les opérations d'hygiène et de désinfection.

Toutes ces activités et d'autres encore visent à prévenir et à contrôler de nombreuses infections, dont le SRAS COV2. L'engagement pris a été vérifié par un organisme externe indépendant qui a délivré une nouvelle certification « Biosafety Trust Certification » sur le thème de la prévention et du contrôle des infections, qui intègre les autres certifications déjà en place et relatives aux systèmes de gestion de la qualité, de l'environnement et de la santé et de la sécurité sur le travail.

Trenitalia met également en œuvre, sans délai, les dispositions émises par les autorités compétentes en matière de sécurité sanitaire.

Sécurité des passagers

Offrir protection et sécurité aux personnes est une contrainte essentielle pour l'ensemble du groupe Ferrovie dello Stato Italiane. Pour cela, Trenitalia collabore avec la police des chemins de fer et les autres départements des forces de l'ordre. Nous signalons la présence d'un poste de police ferroviaire gare à Aoste.

Trenitalia s'est toujours engagée à promouvoir et à accroître la sécurité dans la circulation des trains. Pour plus de détails, veuillez vous référer au rapport sur le développement durable préparé annuellement par le groupe FS, disponible dans la section « Développement durable » du site internet FS Italiane.

Droits égaux

Tous les clients de Trenitalia ont des droits égaux sans distinction de nationalité, sexe, race, langue, religion et opinions.

Conformément à ces principes, Trenitalia s'engage également à faciliter l'accessibilité et la mobilité des passagers présentant des handicaps ou à mobilité réduite.

Pour connaître les gares et les moyens de transport spécialement équipés pour les passagers avec handicap ou à mobilité réduite, vous pouvez consulter le site internet www.rfi.it ou le site internet www.trenitalia.com, ainsi que les horaires numériques « In Treno Tutt'Italia » disponibles sur le site internet www.trenitalia.com.

Conformément au contrat de service conclut par Trenitalia avec chaque région/province autonome, Trenitalia garantit tous les droits régis par ce même contrat.

Continuité du service

Trenitalia garantit un service ininterrompu 365 jours par an.

Exception faite pour les trains périodiques signalés sur le site www.trenitalia.com et dans les horaires numériques « Treno Tutt'Italia » disponibles sur ce même site.

En cas de grève ou de force majeure, Trenitalia adopte des procédures de communication capables de garantir la divulgation maximum, tel que le site internet, l'appli, le personnel de guichet et de l'assistance préventive et rapide, concernant l'exécution des services.

Trenitalia s'engage, en cas de grève, à garantir la fourniture des services minimums identifiés et signalés dans l'horaire officiel.

Participation

Trenitalia s'engage à garantir pleinement le droit à l'information. Elle favorise les possibilités de discussion et évaluera les critiques, propositions et suggestions des clients et des associations de consommateurs, ainsi que des associations nationales représentant les personnes handicapées et leurs familles.

Trenitalia s'engage à rencontrer au moins une fois par an les Associations de Consommateurs pour analyser les paramètres qualitatifs et quantitatifs du service fourni et les observations et propositions des consommateurs visant à améliorer le service ou les éventuelles modifications d'horaires.

Efficiences et efficacité

Trenitalia prend les mesures nécessaires pour planifier, produire et offrir des services de transport en vue d'une amélioration continue de l'efficiences et de l'efficacité de ses compétences.

Qualité du service

Trenitalia souhaite créer un service efficace et capable de répondre aux besoins des clients, afin de contribuer activement à l'amélioration de la qualité de vie et de l'environnement.

Trenitalia s'engage à:

- garantir à tous les clients une accessibilité totale et adéquate à ses véhicules et services ;
- améliorer le décorum, la propreté et l'hygiène à l'intérieur et à l'extérieur des wagons grâce à des programmes d'intervention spécifiques ;
- garantir la ponctualité, suivre la progression des trains et gérer efficacement les éventuelles inefficacités, informer les usagers ;
- fournir des services de transport conformément aux dispositions du contrat de service signé avec la Région autonome du Val d'Aoste.

Trenitalia estime que le développement et la modernisation doivent respecter les critères de durabilité environnementale et sociale. Pour cela, elle s'engage à garantir et à promouvoir les principes et les valeurs du développement durable, dans le respect des besoins des parties prenantes, à travers le Comité pour le Développement durable, organisme consultatif représentant la direction des principales sociétés du groupe.

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

trenitalia.com



Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

03 Informations synthétiques sur les services offerts

Direction régionale du Val d'Aoste : l'offre

L'offre ferroviaire proposée dans la Région est déterminée par un Contrat de service stipulé entre la Région et Trenitalia.

Dans le cadre du Contrat, la Région définit la planification et la programmation, les niveaux quantitatifs et qualitatifs des services ferroviaires pour répondre aux besoins de la communauté sur la base des ressources financières dont elle dispose, ainsi que le système tarifaire régional, qui relève de la responsabilité de la Région elle-même.

Les recettes provenant de la vente des billets n'étant pas suffisantes pour couvrir le coût global du service, le contrat de service définit le montant que la Région verse annuellement à Trenitalia conformément au règlement (CE) n° 1370/2007.

Le contrat de service prévoit également un système de pénalités pour Trenitalia si elle n'atteint pas les objectifs de qualité qui y sont définis. Le montant des pénalités est utilisé par la Région, selon des modalités qu'elle détermine, au bénéfice direct des passagers ou pour des initiatives visant à améliorer la qualité du service. Les chiffres définitifs pour 2020 ne sont pas comparables aux années précédentes, car ils sont affectés par les effets de l'urgence sanitaire Covid-19.

OFFRE			
Trains par jour ouvrable (du lundi au samedi)	42 dont 24 Aoste – Turin 18 Aoste - Ivree	Passagers/jour	1.940
Trains par jour le dimanche et les jours fériés	34 dont 24 Aoste – Turin 10 Aoste - Ivree	Passagers/an	1.140.108
VÉHICULES		Villes desservies	11 (dont 7 dans la région du Val d'Aoste)
Locomotives électriques	5	Total billetteries	6 (dont 2 dans le Val d'Aoste)
Complexes bimodaux diesel/électriques	5	Distributeurs automatiques pour transport régional	14
Complexes Minuetto diesel	7	Autres revendeurs	132*
Voitures	25		

* activités commerciales appartenant aux réseaux SIR/Punto et points SisalPay

L'offre dans la région – Nouveautés 2021

Trenitalia a remporté l'appel d'offres lancé par la Région autonome du Val d'Aoste pour l'attribution du service public régional de transport ferroviaire pour la période quinquennale 2020 – 2025, éventuellement renouvelable pour 5 années supplémentaires. Le service sur la ligne Aoste-Turin sera assuré par l'utilisation de toute la flotte de trains bimodaux achetée par la Région, ce qui permettra d'éliminer les charges de rupture avec les changements de train à Ivree. Pour plus d'informations sur les trains bimodaux, consultez le site internet de la Région Val d'Aoste.

Les horaires et les propositions commerciales

Les principales nouveautés dans les horaires officiels 2020/2021 :

Les trains régionaux proposés par la Direction régionale de la Vallée d'Aoste sont essentiellement basés sur une ligne directe Aoste-Turin, les trains quittant Aoste à la minute 39 (minute 41 les jours fériés) et Turin à la minute 25. Un service supplémentaire de trains locaux est prévu sur la ligne Aoste-Ivree.

Les résidents du Val d'Aoste pourront demander et obtenir gratuitement la première version de la carte Trenitalia « UNICA VALLE D'AOSTA », sur laquelle télécharger - au format électronique - leur abonnement régional ou abonnement quelconque avec l'application suprarégionale Trenitalia. La carte peut être demandée aux guichets d'Aoste et de Verres. Les résidents du Val d'Aoste ont également droit à la carte délivrée par la Région « VdA Transports » (comme document d'identification pour les facilités) qui permet de bénéficier des facilités tarifaires aux termes de l'art. 24, alinéa 4, de la loi régionale 1er septembre 1997, n° 29. Les facilités et les gratifications fournies sont :

- Réductions pour les résidents « Over 65 » (art. 24 c. 4 lett.e) adressées aux résidents du Val d'Aoste âgés de 65 ans ou plus, qui peuvent voyager à un tarif réduit (25 % ou 50 % de réduction) jusqu'à ce qu'ils atteignent la gratuité.
- Pour obtenir un billet avec les avantages accordés par la Région, le passager de plus de 65 ans doit être en possession de la carte « VdA Transports », d'une pièce d'identité valide et de l'attestation délivrée par la Région indiquant le montant du bénéfice. En l'absence de ce dernier, seuls des billets avec une réduction de 25 % seront émis. Le billet aller simple peut être émis :
 - » aux guichets des gares du Val d'Aoste et des gares piémontaises agréées (Ivree, Chivasso et Turin Lingotto) : émission de tous types de titres de transport à tarif réduit (gratuits et réduits de 50 % ou 25 %) ;
 - » par les canaux de vente alternatifs agréés : émission de titres de transport à tarif réduit de 50 % et 25 % uniquement.
- Gratuité pour les résidents du Val d'Aoste à mobilité réduite et l'accompagnateur (le cas échéant) pour les résidents du Val d'Aoste qui entrent dans les catégories suivantes :
 - a. les personnes décorées de médailles d'or et d'argent pour leur bravoure militaire et civile ;
 - b. les malvoyants atteints de cécité absolue ou partielle ne dépassant pas un dixième pour les deux yeux avec correction éventuelle et leurs éventuels accompagnateurs ;
 - c. les personnes sourdes et muettes et les personnes qui les accompagnent ;
 - d. les invalides, les invalides de guerre appartenant à la 1ère catégorie avec invalidité ou aux 1ère et 2ème catégories, les invalides civils et du travail, les handicapés, dont l'invalidité légalement reconnue est d'au moins quatre-vingts pour cent, ainsi que leurs accompagnateurs, si leur droit est reconnu.

Pour bénéficier d'un aller simple gratuit, le passager à mobilité réduite doit être en possession de la

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

trenitalia.com



Présentation

carte « VdA Transports », d'une pièce d'identité en cours de validité et de l'attestation délivrée par la Région indiquant le montant du bénéfice. L'accompagnateur, également en possession de la carte « VdA Transports », ne peut voyager à bord du train qu'en présence de la personne à mobilité réduite. Au guichet, le passager à mobilité réduite et l'accompagnateur doivent être en possession d'un billet à trajet unique, de la carte VdA Transports et d'une pièce d'identité en cours de validité ; si l'un des trois documents n'est pas présenté, le passager est considéré comme n'ayant pas de billet. Pour les passagers à mobilité réduite et leur accompagnateur, il faut avoir :

Les Principes

Services

- un billet aller simple gratuit qui peut être délivré aux guichets des gares valdôtaines et des gares piémontaises habilitées (Ivrée, Chivasso et Turin Lingotto) ;
- abonnement mensuel PMR (personnes à mobilité réduite) et abonnement mensuel accompagnateur PMR.

Objectifs

Lors de la demande d'émission des titres de transport mentionnés ci-dessus, les intéressés devront présenter la carte VdA Transports pour identification par le biais du code régional G9 ou G6, et le document délivré par l'organisme régional contractant certifiant le droit à la gratuité ou à la remise.

Aspects relationnels

Pour tous les sujets susmentionnés, en l'absence de la présentation du document spécifique délivré par l'Administration régionale certifiant la mesure des réductions tarifaires, il ne sera possible d'émettre que des billets avec une réduction de 25 %.

Protection

La flotte

La flotte a été renouvelée avec 5 trains bimodaux achetés par la région.

L'âge de notre flotte en exploitation commerciale quotidienne :

Droits et Devoirs

	0-5 ANS	6-10 ANS	11-15 ANS	>15 ANS	TOTAL
Locomotives électriques	-	-	5	-	5
Complexes TE (Bimodaux TE-TD)	5	-	-	-	5
Complexes diesel Minuetto diesel	-	-	7	-	7
Voitures	-	-	-	25	25

Marché et Satisfaction

Ce qu'il faut savoir pour voyager en train

Il est obligatoire de disposer d'un ticket

Pour voyager dans un train régional, il est nécessaire de se munir d'un billet valide, de le composer avant de monter dans le train et de le conserver jusqu'à la sortie, à la gare d'arrivée. Le passager qui, après vérification des contrôleurs, ne sera pas en mesure de présenter son billet devra verser :

- le montant du billet plein tarif
- une amande de 25 €

Par dérogation à cette règle générale, le passager :

- sans billet qui informe le personnel de bord avant de monter dans le train devra payer le billet plein tarif majoré de 5 €. La majoration n'est pas due en cas de départ d'un lieu dépourvu de guichet, de distributeur de billets en libre-service ou de points de vente alternatifs, à condition que le personnel du train en soit informé au moment de l'embarquement.

Le passager qui est monté à bord du train avec un billet non composté est soumis au :

- paiement du supplément de 25 €.

Par dérogation à cette règle générale, le passager :

- monte à bord du train avec un billet non composté, et prévient le personnel du train avant l'embarquement, sera soumis au paiement d'un supplément de 5 € avec compostage du billet par le personnel du train. Le supplément n'est pas dû en cas d'absence de machines à composer dans la gare de départ ou si celles-ci sont inutilisables. Le voyageur en informera alors le personnel du train au moment de l'embarquement.

Acheter des billets et des abonnements pour voyager dans la région ou entre deux régions ou plus

Les billets et les abonnements peuvent être achetés aux guichets, dans les points de vente affiliés, dans les distributeurs automatiques de billets, sur internet, dans les agences de voyage, Samsung Smart TV, l'application Trenitalia pour smartphones et tablettes, ainsi que les points SIR/Punto Servizi et points SisalPay.

Choisir les billets ou abonnements

Les billets qui permettent d'accéder uniquement aux trains de la Région du Val d'Aoste sont les suivants :

- Billets régionaux à trajet unique et abonnements pour résidents ;

Les billets qui permettent également l'utilisation d'autres trains d'autres départements régionaux/provinciaux :

- Billets régionaux à trajet unique avec application "transrégionale" pour les trajets entre deux ou plusieurs régions ;
- Billets hebdomadaires et mensuels aux tarifs régionaux avec application "transrégionale" pour les trajets entre deux ou plusieurs régions ;

Autres avantages pour qui utilisent le train : Carte Bleue, Carte Verte, Carte d'Argent e offres de groupe avec des réductions pour qui voyage sur des trains régionaux.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site internet www.trenitalia.com

Billet régional achat en ligne (site internet, site mobile et appli)

Ce billet peut être acheté jusqu'à cinq minutes avant l'heure de départ du train. Le changement de date/heure et le remboursement (par le fait du passager), pour une seule fois, doivent être effectués avant 23h59 la veille de la date choisie. Le billet régional acheté en ligne est un billet personnel, nominatif et non transférable, et doit toujours être présenté avec une pièce d'identité valide (ce type de billet ne nécessite pas de compostage). Vous pourrez choisir d'imprimer le billet sur une feuille A4 ou, si le personnel de Trenitalia le demande, de le montrer sur l'écran de votre PC, tablette ou smartphone, à condition que vous soyez en mesure de montrer correctement la pièce jointe que vous avez reçue, y compris le code Aztec qui recueille toutes les données relatives à votre billet. Le billet vous permet de voyager dans le train choisi ou dans les suivants – sur le même trajet – dans les quatre heures après l'heure initialement choisie au moment de l'achat. Pour acheter un abonnement régional en ligne, vous devez choisir la ligne, la période de validité et saisir vos données personnelles. Il est possible d'acheter un abonnement avec un tarif régional ou un tarif transrégional. Après avoir terminé le processus d'achat en ligne, vous recevrez un courriel de confirmation avec l'abonnement joint en format PDF qui constitue le reçu de l'abonnement et qui montre la mise en page de l'abonnement acheté.

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

trenitalia.com



Présentation

Le billet doit être présenté chaque fois que le personnel du train le demande, accompagné d'une pièce d'identité valide, sur l'écran du smartphone, de la tablette ou du PC capable d'afficher correctement le fichier .pdf avec le code aztèque. Les abonnements peuvent être souscrits 7 jours avant le début de la date de validité. Il est possible d'acheter des abonnements au tarif régional avec application transrégionale avec validité mensuelle et annuelle.

Les Principes

Services

La nouvelle application Trenitalia

Avec la nouvelle application Trenitalia, qui peut être téléchargée sur Google Play ou Apple Store, en plus de l'achat de billets et d'abonnements, il y a de nouvelles fonctionnalités qui enrichissent l'expérience de voyage. Au moment de l'achat, il est possible de planifier le voyage en vérifiant la disponibilité des places à bord du train, pour les trains contingentés. L'achat du billet peut être inséré parmi les trajets « favoris » afin d'acheter à nouveau le même billet en un seul clic. Là encore, en un seul clic, vous pouvez procéder à l'achat de billets pour d'autres voyageurs, en créant la liste dans les « favoris », en définissant le moyen de paiement choisi. Parmi les moyens de paiement, il est également possible d'utiliser le crédit téléphonique disponible sur les Sim des opérateurs téléphoniques participant à l'initiative, pour des montants allant jusqu'à 13,45 €. Le billet et l'abonnement achetés sont toujours disponibles sur la page d'accueil et dans l'espace personnel à la rubrique « Mes voyages », ce qui permet une vérification facile par le contrôleur. Avec la nouvelle fonction Self check in, en choisissant le train que vous allez prendre, vous pouvez valider votre billet avant de monter à bord, recevoir des informations utiles sur votre voyage et accélérer le paiement d'une éventuelle indemnité ou d'un remboursement. En outre, les détenteurs d'abonnements régionaux qui utilisent le Self Check seront crédités de points du nouveau programme de fidélité régional. Avec la nouvelle application, il est également possible d'activer les notifications Smart Caring pour suivre la progression de votre train en temps réel, et avec Ufirst, il est également possible de réserver un billet « skip the line », qui permet un accès prioritaire au guichet le plus proche.

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

Viaggiatreno

Avec le site Viaggiatreno, Trenitalia permet de suivre la progression du train en temps réel. Il est donc possible de visualiser l'itinéraire du train choisi, recevoir des informations détaillées sur les heures d'arrivée et de départ et les arrêts prévus, et également imprimer l'heure d'arrivée du train. De plus, il est possible d'obtenir des informations précises en temps réel sur d'éventuelles interruptions de ligne, annulations ou la présence de tout service de remplacement. Les informations concernant les retards, les irrégularités du trafic, les annulations ou autres perturbations du service sont fournies rapidement et avec des mises à jour au moins toutes les 15 minutes sur l'évolution de la situation (avec une indication du temps nécessaire pour rétablir des conditions de voyage normales s'il est possible de les estimer) et sont accompagnées des motifs du retard, de l'annulation ou de la suppression du service. Des informations similaires seront fournies concernant l'indication des modalités de demande d'éventuels remboursements et/ou indemnités (en ligne et hors ligne). Trenitalia se charge d'informer les passagers malentendants au moyen d'affichages visuels dans le train. Si le système audio à bord et/ou les écrans de visualisation ne sont pas présents ou ne fonctionnent pas, les informations concernant les retards et les anomalies de fonctionnement seront fournies, pendant le voyage, par le personnel de bord qui annoncera personnellement ces retards par le système audio ou verbalement dans les voitures, en accordant une attention particulière aux personnes malentendantes. Pour accéder aux informations, consulter le site www.viaggiatreno.it.

Personnes présentant des handicaps et à mobilité réduite

Concernant les services d'assistance gratuits à la gare pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite, le circuit Salle Bleue (Sala Blu) du réseau ferroviaire italien (R.F.I.) est également disponible pour les passagers de Trenitalia, afin de garantir l'embarquement dans/débarquement du train. Le service est garanti dans les gares d'Aoste, d'Ivrée, de Turin (Porta Nuova et Porta Susa) avec un préavis d'au moins 12 heures et, sur demande des usagers, également dans les autres gares ou arrêts de la ligne Aoste-Turin avec un préavis d'au moins 48 heures. Les Salles Bleues peuvent être contactées au numéro gratuit italien 800 90 60 60 ou au 06323232. Tous les détails des services peuvent être consultés sur le site www.rfi.it ou www.trenitalia.com. Dans la gare d'Aoste, outre le service de prise en charge à l'embarquement/débarquement des personnes présentant des handicaps et à mobilité réduite, R.F.I. assure également leur accompagnement vers/ depuis la gare routière d'Aoste située Via Carrel. D'ici 2021, Trenitalia adoptera un Plan Opérationnel d'Accessibilité pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR), grâce au service d'assistance actif dans toutes les structures présentes sur le territoire régional du Val d'Aoste et garanti également pour tous les déplacements hors du territoire régional vers les principales structures nationales, en transmettant la demande d'assistance avec un préavis de 24 heures par rapport à l'heure de départ du train. Dans la gare d'Aoste, le préavis nécessaire pour bénéficier des services d'assistance est de 12 heures, tandis que dans les gares de Turin Porta Nuova et Turin Porta Susa, il y a une réduction supplémentaire jusqu'à 1 heure par rapport à l'heure de départ.

La Carte Bleue

La Carte Bleue est délivrée aux personnes présentant des handicaps résidant en Italie et entrant dans les catégories visées à l'article 1 de la loi 18/80 et modifications ultérieures, et plus particulièrement la loi n° 508/88 incluant les aveugles absolus ou les sourds et muets en application de la loi n° 381 du 26 mai 1970 et modifications ultérieures, sur présentation d'une attestation appropriée attestant ce droit et d'un document d'identité. La Carte Bleue, qui permet à l'accompagnateur de voyager gratuitement, peut être demandée gratuitement sur les sites de Trenitalia (bureaux, service d'assistance et, en cas d'absence, aux guichets de la gare). La carte est valable pour une durée maximale de 5 ans. Si l'invalidité doit être à nouveau confirmée, la validité de la carte est égale à celle indiquée dans le certificat d'invalidité délivré et ne dépasse en aucun cas cinq ans. La carte bleue permet à son titulaire d'acheter un billet unique au plein tarif du train régional utilisé, valable pour lui et son accompagnateur. La carte bleue doit être présentée lors de l'achat du billet. Le billet doit être présenté au personnel de bord avec la carte et une pièce d'identité. En cas d'embarquement dans le train sans billet, la régularisation a lieu sans l'application des réductions indiquées et avec le paiement des sanctions administratives prévues. La carte n'est pas cumulable avec d'autres avantages, à l'exception de la réduction accordée aux électeurs. La carte est délivrée aux guichets des gares. En cas de perte, de vol ou de destruction de la carte, un duplicata peut être délivré gratuitement sur demande de l'intéressé et sur présentation des pièces justificatives.

Bicyclettes et dispositifs de micro-mobilité électriques

Sur tous les trains régionaux – incluant ceux non marqués d'un pictogramme spécial dans les horaires officiels – le transport gratuit d'un vélo pliant correctement fermé est autorisé par voyageur, également en dehors du sac approprié, à condition que les dimensions ne dépassent pas 80x120x45 cm, et que le vélo en question ne cause ni danger ni gêne aux autres passagers. En plus du vélo pliant correctement replié, il en va de même pour les trottinettes – même électriques – l'hoverboard et le monowheel, qui doivent être éteints avant l'embarquement. Dans tous les cas, les dimensions ne doivent pas dépasser

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

trenitalia.com



Présentation

80x120x45 cm et ne doivent pas causer de danger ou de gêne aux autres passagers.

Les Principes

Concernant les trains régionaux marqués d'un pictogramme spécial dans les horaires officiels et dans la limite des places disponibles, seul un vélo est autorisé par passager, s'il ne dépasse pas deux mètres de long, en achetant le supplément vélo valable jusqu'à 23h59 le jour indiqué sur le billet. En alternative, il est possible d'acheter un autre billet aller simple de deuxième classe valable pour le même voyage que celui du passager.

Services

Le personnel à bord peut ne pas autoriser le transport de vélos à bord du train dans le cas où cela pourrait affecter le service ferroviaire.

Le voyageur doit effectuer personnellement le chargement et le déchargement de la bicyclette et est responsable de sa garde et de tout dommage pouvant survenir au personnel, aux infrastructures de Trenitalia et aux tiers.

Objectifs

Les groupes d'au moins 10 personnes qui souhaitent monter à bord avec autant de vélos doivent en faire la demande explicite à la Direction régionale de Trenitalia compétente au moins 7 jours avant la date de départ. Le transport de bicyclettes pour les groupes n'est pas autorisé sans autorisation.

Aspects relationnels

En cas d'absence ou d'irrégularité du billet de vélo, les mêmes dispositions que pour les billets aller simple s'appliquent.

Le supplément vélo n'est pas remboursable.

Le billet est remboursable de la même manière qu'un billet aller simple.

Protection

Dans le cas d'un transport effectué avec un abonnement, le remboursement éventuel est limité au seul abonnement vélo.

Trenitalia n'assume pas la responsabilité de la protection des bicyclettes montées dans le train et n'est pas responsable des dommages qui pourraient être constatés sur les bicyclettes. Trenitalia, en cas d'accident qui lui est imputable, paiera, à la demande du voyageur, pour la destruction ou la perte, 260 € par vélo, sauf si la preuve d'un dommage plus important est apportée.

Droits et Devoirs

Si le vélo cause des perturbations ou des dommages graves aux autres voyageurs, le voyageur est soumis au paiement d'une pénalité de 8 € et doit, dans tous les cas, le descendre au premier arrêt.

Marché et Satisfaction

Bagage à main

Chaque passager peut transporter gratuitement des bagages à bord du train, à condition qu'ils ne dérangent pas ou ne créent pas de dommages aux autres passagers, et qu'ils ne contiennent pas de substances nauséabondes, nocives ou dangereuses. Les passagers sont tenus de garder leurs bagages. Trenitalia est responsable en cas de perte ou de dommage total ou partiel pendant le voyage suite à un accident si Trenitalia est responsable des conséquences de l'accident, ou si la perte ou le dommage sont dus à une faute de Trenitalia.

Trenitalia garantit le stockage temporaire des bagages, des skis et des bicyclettes dans la gare d'Aoste.

En cas de perte de bagages, le passager peut obtenir des informations concernant les procédures de récupération pertinentes aux guichets de la gare, au centre de contact, sur le site internet et l'application Trenitalia.

Si le personnel de Trenitalia trouve ou est informé par les clients de la présence d'objets perdus/non surveillés dans le train, les règles du Code Civil italien (art. 927 et suivants) sont appliquées, qui exigent que les objets trouvés soient remis au bureau des objets trouvés de la commune où l'objet a été trouvé, en indiquant les circonstances de la découverte.

Les bagages doivent être placés dans l'espace prévu à cet effet et ne doivent pas causer de pertur-

bation ou de dommage aux autres voyageurs, et enfin ne doivent pas gêner les activités de service du personnel ferroviaire ni endommager les voitures.

Au cas où les bagages causeraient des perturbations ou des dommages graves, le propriétaire sera soumis au paiement d'une pénalité de 8 € et devra les décharger au premier arrêt.

Les substances et articles conditionnés pour la vente au détail et destinés à un usage personnel et/ou domestique, à des besoins de santé ou à des activités sportives ou de loisirs peuvent également être considérés comme des bagages.

Si le voyageur ne se conforme pas à ces dispositions, il devra payer, à titre de pénalité, la somme de 200 €. Si le paiement est effectué dans le 15^e jour à compter de la date de la notification, le montant est réduit à 100 €. Si le Voyageur accepte de payer immédiatement le montant dû au personnel du train, l'amende est réduite à 50 €.

Animaux à bord

Le transport gratuit de petits chiens, chats et autres petits animaux de compagnie est autorisé, à conditions qu'ils soient conservés dans un conteneur spécial ne dépassant pas 70x30x50 cm.

Il est également autorisé de transporter un chien de toute taille, tenu en laisse et muselé.

Pour transporter un chien de toute taille, il est nécessaire d'acheter, en même temps que le billet de l'accompagnateur (de tout type), un billet au prix prévu pour le passager, réduit de 50 %.

Le transport de chiens de toute autre taille est autorisé uniquement s'il est muni d'une muselière et d'une laisse, et n'est pas autorisé dans la plage horaire allant de 7h00 à 9h00 du matin, en semaine du lundi au vendredi. Un certificat d'inscription au registre canin et un carnet de santé sont requis pour le transport de chiens de toute taille. Cette documentation doit être présentée à chaque demande du personnel de contrôle.

Les chiens-guides utilisés par des passagers aveugles peuvent voyager gratuitement dans tous les trains et bus de transport régional, sans aucune obligation.

S'ils dérangent les autres voyageurs, la personne accompagnant le chien doit, sur instruction du personnel de bord, occuper une autre place éventuellement disponible ou quitter le train.

La personne qui accompagne le chien est tenue d'assurer la surveillance et est seule responsable de tout dommage causé par le chien.

Pour chaque conteneur qui dépasse les dimensions autorisées dans la franchise, une pénalité de 8 € doit être payée, sauf disposition contraire de la réglementation régionale, et l'accompagnateur et le chien doivent en tout cas descendre au premier arrêt.

En cas d'absence de l'attestation d'inscription au registre canin et/ou du carnet de santé ou du passeport pour les passagers étrangers, la régularisation est possible à bord du train moyennant le paiement d'une pénalité de 25 €, sans préjudice de l'obligation pour l'accompagnateur et le chien de descendre à la première gare où le train s'arrête.

Si l'irrégularité concerne à la fois le billet du voyageur et le respect des conditions de transport par le chien, ou en cas d'utilisation de plusieurs trains de catégories différentes, la sanction due n'est appliquée qu'une seule fois.

Intermodalité

Sur le site www.trenitalia.com, dans la rubrique Transport régional Val d'Aoste > Informations utiles-Val d'Aoste, vous trouverez pour chaque gare régionale des informations sur la possibilité de trouver des correspondances avec les bus urbains.

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

04 Objectifs

Présentation

Les Principes

Poursuivant une politique de transparence et d'information à l'égard de ses passagers, la Direction régionale présente les objectifs et les chiffres définitifs de l'année dernière, ainsi que les objectifs qu'elle s'est fixés pour 2021, comme le prévoit le Contrat de service.

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

INDICATEURS	OBJECTIF 2020	SOLDE FINAL 2020	OBJECTIF 2021	NOTES
	94%	-	94%	Trains régionaux arrivant dans les 5 minutes par rapport à l'heure prévue
Ponctualité	98%	-	98%	Trains régionaux arrivant dans les 15 minutes par rapport à l'heure prévue
	-	-	99%	Trains régionaux arrivant dans les 30 minutes par rapport à l'heure prévue
Composition du matériel roulant	-	-	< 1,00	Coefficient de remplissage
Fiabilité	-	-	<0,50%	Suppressions/limitation trains pour causes imputées à l'entreprise ferroviaire
Obligations envers les personnes ayant des handicaps	-	-	toujours	Place pour les personnes handicapées dans le train
Sécurité	-	-	toujours	Vidéosurveillance fonctionnant
Respect de l'environnement	-	-	toujours	Tri sélectif à bord des trains
Communication avec les usagers	-	-	Satisfaction des clients 96 %	Gentillesse et professionnalisme du personnel à l'égard des usagers
Nettoyage extérieur	-	-	toujours	Absence de graffitis et vitres propres
Nettoyage intérieur	-	-	toujours	Intérieurs propres (sol, murs, espace, sièges, appui-tête, tablettes, rideaux, poubelles, etc.)

Confort / dégradation	-	-	toujours	Éclairage et climatisation en état
				Intérieurs en bon état (sol, murs, espace, sièges, appui-tête, tablettes, rideaux, poubelles, etc.)
Toilettes en bon état	-	-	toujours	Dispositifs hygiéniques en bon état (robinet, porte-savon, chasse d'eau, etc.)
				Matériaux de consommation présents (eau, savon, papier toilette, etc.)
Services d'informations pour les usagers	-	-	toujours	Centre d'appel actif
				Informations de service fournies sur le site de la société
				Informations de service fournies en gare en au moins deux langues
				Informations de service fournies à bord en au moins deux langues
Services de billetterie	-	-	Toujours aux heures prévues	Billetteries ouvertes régulièrement
				Canaux de vente fonctionnant
				Composteurs en bon état
Voitures climatisées	96,00%	-	-	Pourcentage du total des voitures en circulation
Efficacité des interventions de nettoyage	86,00%	-	-	Contrôles avec résultat conforme sur le total des contrôles effectués
Trains avec transport de vélos	95,00%	-	-	Pourcentage de trains sur lesquels des vélos peuvent être transportés
Trains par jour avec voitures équipées	48,00%	-	-	Pourcentage en semaine moyen sur le nombre total de trains/jour par semaine
Trains électriques	38,00%	-	-	Pourcentage sur le nombre total de trains

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

Trenitalia s'engage à respecter les normes de qualité, qui sont prévues par le contrat de service, également pour le transport avec des bus de remplacement.

trenitalia.com



Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects
relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et
Satisfaction

05 Aspects relationnels avec Trenitalia

Reconnaissance et présentation

Le personnel de Trenitalia en contact étroit avec le public peut être identifié par l'uniforme et la plaque d'identification indiquant le numéro de matricule et le profil professionnel. Il est de plus à la disposition des passagers pour tout besoin.

Afin d'améliorer constamment la gestion de la relation avec les passagers, le personnel de Trenitalia suit des formations visant à des qualifications professionnelles spécifiques, le cas échéant. Trenitalia propose également des modules de formation spécifiques afin que le langage utilisé pour l'information et la communication soit claire et facilement compréhensible par le passager.

Le personnel effectuant le service d'inspection et de vérification des billets à bord ou à terre assume la qualification et les pouvoirs d'un agent public et, par conséquent, les dispositions spécifiques établies par le code pénal pour les infractions commises contre ledit personnel s'appliquent, avec infractions également passibles d'arrestation ou d'emprisonnement.

Communiquer avec Trenitalia



Direction régionale du Val d'Aoste

Piazza Manzetti, 1 - 11100 AOSTA

e-mail: direzionevalledaosta@trenitalia.it

pec: direzionetransportoregionalevallediaosta@cert.trenitalia.it

Tel. +39 0165-239541 Fax +39 0165-368828

Bureau Groupes et Groupes régionaux

Tel. +39 0165-239541

(Actif du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et le mardi, mercredi et jeudi également de 14h00 à 17h00)

Pour en savoir plus



Bureaux d'informations, billetterie et agences de voyage
Présents de manière généralisée sur tout le territoire

Centre d'appels Trenitalia : 89 20 21⁽¹⁾ pour informations, achat de billets et réservations

¹⁾ Actif tous les jours de la semaine 24/24h. Depuis un téléphone fixe : frais de connexion de 30,5 centimes d'euro (TVA incluse). Coût par minute 54,9 centimes d'euro (TVA incluse). Depuis un téléphone mobile : le tarif, conformément à son plan tarifaire, dépend de l'opérateur de téléphonie mobile. Trenitalia rappelle que, pour les téléphones mobiles avec profil d'entreprise, la possibilité d'appeler le 89 20 21 varie en fonction du contrat conclu par chaque entreprise avec les opérateurs de téléphonie mobile.

199 89 20 21⁽²⁾ pour informations et assistance

²⁾ Actif tous les jours de la semaine 24/24h. Depuis un téléphone fixe : pas de frais de connexion. Coût par minute 10 centimes d'euro (TVA incluse). Depuis un téléphone mobile : le tarif, conformément à son plan tarifaire, dépend de l'opérateur de téléphonie mobile.

Depuis l'étranger, vous pouvez utiliser le numéro +39.06.68475475, actif tous les jours de 7h00 à 23h59.

Le tarif téléphonique de référence est défini par l'opérateur téléphonique du passager.

06 3000⁽³⁾ Pour les utilisateurs ne pouvant pas accéder au 199 ou s'il est préféré accéder aux numéros ordinaires

³⁾ Le tarif téléphonique de référence est celui urbain et extraurbain défini par l'opérateur téléphonique du passager.

Site internet : www.trenitalia.com

Toutes les informations, en temps réel.

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Services en gare fournis par RFI Rete Ferroviaria Italiana



Les services fournis par RFI rentrent dans le domaine de la régulation du trafic et dans le domaine des services en gare.

Les facteurs et normes de qualité sont définis dans la Charte de services RFI, disponible en ligne sur le site www.rfi.it.



Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

trenitalia.com



06

Protection des passagers

Présentation

Les Principes

Remboursements, indemnités, dernière connexion de la journée, demandes de bonus et assistance durant le voyage

Services

Dernière connexion

Les passagers qui doivent terminer leur voyage en utilisant la dernière connexion de la journée sont invités à informer le personnel de bord si le retard du train sur lequel ils voyagent empêche leur arrivée à destination. Dans la mesure du possible, Trenitalia garantira la fin du voyage, en application des dispositions du règlement (CE) n° 1371/2007.

Objectifs

Remboursements de billets ou d'abonnements non utilisés

En cas de défaut de voyager en raison de faits imputables aux chemins de fer italiens ou sur ordre des autorités publiques.

En cas de défaut de voyage en raison de la renonciation de la part du passager

En cas d'annulation du voyage en raison du COVID-19

Trenitalia, en cas de demande de remboursement par voie postale, adressera au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, une communication tant en cas de reconnaissance du remboursement qu'en cas de non-reconnaissance de celui-ci.

Aspects relationnels

Protection

Droit à une compensation pour un billet unique (tarif unique régional 39)

En cas d'arrivée tardive au lieu de destination indiqué sur le billet, le passager peut demander une indemnité égale à 25 % du prix du billet pour les retards entre 60 et 119 minutes (pour les billets d'une valeur d'au moins 16 €) et 50 % pour les retards de 120 minutes ou plus (pour les billets d'une valeur d'au moins 8 €). Les indemnités inférieures à 4 € ne sont pas reconnues.

La Direction régionale enverra au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, une lettre de créance pour le retrait de l'indemnité en espèces ou procédera à un remboursement ou à un bonus selon le mode choisi par le passager. L'indemnité n'est reconnue que pour les billets faisant état aussi bien de l'origine que de la destination.

Pour demander l'indemnité, il est nécessaire de :

- pour les billets papier : composer le billet au départ et à l'arrivée ;
- pour les billets achetés en ligne : faire composer le billet à bord du train.

Il est possible de vérifier le droit à l'indemnité à travers la fonction disponible sur le site [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) dans la rubrique « Info utilisateurs IC/ICN et régionaux » ([lien](#)), aux guichets et auprès des agences de voyage autorisées. La vérification est possible pour les billets individuels vendus par Trenitalia à travers ses systèmes de vente directe et indirecte et contrôlés électroniquement à bord du train.

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

Droit à une compensation pour les détenteurs d'abonnements (tarif régional pour les abonnements 40/20)

Les titulaires d'un abonnement qui, pendant la période de validité de leur abonnement, subissent une succession de retards ou d'annulations ont droit à une compensation adéquate pour l'inefficacité encourue. Les titulaires d'un abonnement mensuel ou annuel ont droit à une compensation pour chaque mois au cours duquel, sur le trajet indiqué sur le billet, 10 % ou plus des trains prévus sont retardés de plus de 15 minutes ou annulés ; cette compensation s'élève à 10 % de l'abonnement mensuel et à 1/12 de 10 % de l'abonnement annuel. La compensation pour les autres types d'abonnements est comptabilisée selon les mêmes critères de calcul, proportionnellement à la période de validité. Les indemnités inférieures à 4 €

ne sont pas reconnues. Aucune indemnité n'est accordée aux détenteurs d'abonnements gratuits. Il est possible de vérifier le droit à l'indemnité à travers la fonction disponible sur le site www.trenitalia.com dans la rubrique « Info utilisateurs IC/ICN et régionaux » (lien), aux guichets et auprès des agences de voyage autorisées.

Droit à l'indemnisation des personnes à mobilité réduite (PMR)

Trenitalia accorde aux passagers handicapés ou à mobilité réduite une indemnité s'élevant à 50 % du billet aller simple, en plus du remboursement intégral du billet, dans le cas où un voyage indiqué dans l'horaire publié comme utilisable est effectué par un train inadapté ou remplacé par un service de substitution ou complémentaire non accessible ou non adapté.

Billet global - indemnité de retard pour les combinaisons de voyages mixtes

En règle générale, le contrat de transport concerne l'utilisation par le passager d'un seul train et est représenté par un billet qui légitime l'utilisation du service ferroviaire choisi. Dans les cas spécifiques où Trenitalia offre la possibilité d'utiliser deux ou plusieurs services ferroviaires successifs, le passager peut acheter un billet de voyage « global », représenté par plusieurs services de transport national en combinaison les uns avec les autres ou un billet de voyage « global mixte », représenté par plusieurs billets pour une solution de voyage unique envisageant l'utilisation des services de transport nationaux et régionaux. Les trains du service international ou d'une autre compagnie de chemin de fer sont exclus. Dans le cadre de l'application des droits et obligations des passagers en matière de transport ferroviaire, un voyage peut donc être considéré comme effectué avec plusieurs trains/services successifs achetés en même temps avec un « billet global » ou « billet global mixte ». Dans tous les autres cas où le passager utilise plusieurs trains/services ferroviaires successifs, les trajets doivent être considérés comme distincts et séparés les uns des autres, et chacun d'eux sera imputable à un unique contrat de transport. Pour le « ticket global mixte » de Trenitalia, représenté par des solutions de voyage combinant les services de transport nationaux et régionaux, achetés en même temps, l'indemnité de retard sera calculée par rapport au prix total de la solution de voyage complète. Pour les solutions de voyage « globales mixtes » de Trenitalia, l'heure d'arrivée finale de l'ensemble du voyage sera prise en compte afin de reconnaître le droit à l'indemnisation. Les différents types de titres de transport seront progressivement indiqués pour chaque canal de vente et sur chaque billet ou abonnement. Si la demande n'est pas acceptée, Trenitalia en fournira au passager le motif, en l'informant sur les modalités de contestation de la non-acceptation de la demande dans un délai d'un an à compter de la date de réception de la réponse jugée insatisfaisante ou, en cas d'absence de réponse, à compter de la date de présentation de la demande à Trenitalia. Trenitalia garantit la possibilité d'utiliser la langue anglaise en plus de l'italien lors de la demande de remboursement et d'indemnisation, ce qui permet au passager de recevoir des informations dans la même langue concernant les modalités de paiement de l'indemnité ou du remboursement et le délai maximal relatif de paiement. Ce qui précède est un résumé des réglementations commerciales de Trenitalia. Pour plus de détails et des informations complètes, il est possible de consulter le site internet www.trenitalia.com, en sélectionnant Informations > Conditions de transport > Conditions générales de transport > Partie III > Transport régional.

Interventions d'assistance

Outre les dispositions relatives au remboursement figurant au chapitre Protection des passagers en cas de retard de plus de 60 minutes, le passager a droit :

- de recevoir des repas et des boissons, en quantités raisonnables selon les temps d'attente s'ils sont disponibles dans le train ou dans la gare, et s'ils peuvent être raisonnablement fournis ;
- à l'hébergement avec traitement de qualité moyenne et remboursement des frais nécessaires pour informer les membres de famille du retard à l'arrivée, si cela est physiquement possible, si le voyage ne peut pas se poursuivre le même jour en raison d'un retard, d'une annulation ou d'une correspondance manquée, et qu'il n'est pas possible d'assurer sa poursuite avec d'autres trains

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

trenitalia.com



Présentation

- ou services de transport de remplacement (bus, taxis, etc.) ;
- de demander un certificat, à la demande du passager, attestant que le train a été retardé, a causé la perte d'une correspondance ou a été annulé, selon le cas.

Les Principes

Procédure de transmission des réclamations à Trenitalia

Les réclamations offrent une occasion précieuse de communiquer et de mieux répondre aux attentes et aux besoins de nos passagers, c'est pourquoi nous collectons et lisons attentivement toutes les réclamations.

Pour mieux répondre aux attentes, nous nous engageons à :

Services

- offrir à nos passagers une série d'outils pour communiquer avec nous (site internet, formulaires disponibles au guichet, dans les centres d'assistance et les bureaux d'information), également en anglais ;
- fournir une réponse complète, motivée et avec un langage facilement compréhensible pour le passager, dans un délai d'un mois ou, dans des cas justifiés, informer le voyageur de la date, dans un délai inférieur à trois mois à compter de la date de réception de la réclamation, à laquelle une réponse peut être attendue ;
- intervenir concrètement et rapidement pour résoudre les problèmes signalés.

Objectifs

La gestion informatisée des réclamations et des rapports facilite la résolution des problèmes.

Aspects relationnels

Envoyer des réclamations et des suggestions

Pour envoyer des réclamations et des suggestions :

Protection

- sur le site www.trenitalia.com, à la section Informations > Assistance et contacts > Assistance en ligne;
- en utilisant le formulaire disponible en gare aux guichets et dans les bureaux d'assistance et d'informations;

Droits et Devoirs

- par courrier ordinaire, en l'envoyant à la Direction régionale responsable de la destination du voyage.
- Dans tous les cas, il est indispensable de joindre le ticket d'origine ; dans le cas d'un billet électronique, l'impression papier doit être jointe.

Marché et Satisfaction

La conciliation paritaire

Trenitalia a ouvert la possibilité d'une conciliation conjointe également pour les liaisons régionales. Les clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue à l'envoi de leur réclamation peuvent recourir à la conciliation paritaire : la demande de conciliation peut être présentée en remplissant le formulaire sur le site internet de Trenitalia ou envoyée par courrier, fax ou lettre recommandée, en utilisant le formulaire téléchargé sur le site www.trenitalia.com.

Au cours de la séance de conciliation, un conciliateur des associations de consommateurs signataires du protocole de conciliation et un conciliateur de Trenitalia se rencontrent afin d'examiner les plaintes du client et de vérifier la possibilité d'offrir une proposition de règlement à l'amiable de la plainte présentée. La procédure de conciliation est gratuite.

La conciliation conjointe est autorisée dans les cas où il existe une divergence entre un engagement précis de Trenitalia, pris dans des documents officiels (Conditions de transport, informations commerciales disponibles sur le site internet de Trenitalia, Charte des services) et ce que le client utilise effectivement.

Compte-rendu des réclamations

En 2020, 96 réclamations sont parvenues à la Direction régionale du Val d'Aoste, dont 81,67% ont été clôturées dans les 30 jours.

ÉLÉMENT MACRO	%
Niveau de service	31,8
Régularité et ponctualité	35,3
Confort	11,8
Informations	9,4
Personnel de première ligne	4,7
Nettoyage	2,4
Santé	0
Sécurité	0
Autre	4,7

Réclamations auprès de l'Autorité de Régulation des Transports (ART)

L'Autorité de Régulation des Transports (ART) a été créée conformément à l'article 37 du décret-loi du 6 décembre 2011, n° 201 (converti en loi, avec modifications, par la loi du 22 décembre 2011, n° 214). L'ART est notamment responsable de la constatation des violations des dispositions du règlement (CE) n° 1371/2007 relative aux droits et obligations des passagers en matière de transport ferroviaire et à l'imposition des sanctions prévues, sur la base du décret législatif du 17 avril 2014 n° 70. L'ART peut donc procéder à la constatation de toute non-conformité des sociétés ferroviaires d'office ou suite à une réclamation déposée par les passagers, également par le biais d'associations représentant leurs intérêts (lorsque cela est légitime).

La réclamation auprès des autorités en question n'est possible qu'en présence d'une plainte déjà déposée auprès de la compagnie de chemin de fer, et à condition que les trente jours ou, dans les cas justifiés, trois mois, prévus par la procédure engagée suite au dépôt de la réclamation auprès de la compagnie, se soient écoulés inutilement.

Les passagers peuvent effectuer des réclamations auprès de l'ART par le biais du système d'acquisition des réclamations (SiTe), accessible à partir du site internet www.autorita-trasporti.it, ou en envoyant le « Formulaire de réclamation » - disponible également sur le site internet de l'ART - à l'adresse suivante Via Nizza 230, 10126 Turin, ou par e-mail à pec@pec.autorita-trasporti.it.

À l'issue des contrôles et en cas de constatations de défaillances effectives, l'ART peut imposer des sanctions à la compagnie ferroviaire.

Couverture d'assurance

Trenitalia est responsable des dommages aux passagers, aux bagages, aux colis à main et aux animaux, à condition que ces dommages lui soient imputables.

Les réclamations pour dommages aux biens et aux personnes peuvent être soumises à : Trenitalia-Direction régionale du Val d'Aoste – Piazza Manzetti, 1 – 11100 AOSTA.

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

trenitalia.com



Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects
relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et
Satisfaction

07 Les droits et devoirs du voyageur

Les droits et obligations des passagers en matière de transport ferroviaire sont définis au niveau européen par le règlement (CE) n° 1371/2007 relatif aux droits et obligations des passagers de moyens de transports ferroviaires.

La charte de services se veut également une occasion de rappeler aux passagers de Trenitalia une série d'attentions et de comportements capables de rendre le voyage sûr et confortable pour eux-mêmes et pour les autres. De plus amples informations sont disponibles par le biais du lien figurant dans l'encadré ci-dessous.



ENCADRÉ RÉOLUTION ART 106/2018

La résolution ART 106/2018 a impliqué l'adoption de « Mesures concernant le contenu minimum des droits spécifiques aux passagers de services de transport ferroviaire caractérisés par des obligations de service public », concernant :

- le droit à l'information
- les modalités selon lesquelles les informations sont rendues
- le droit à l'accessibilité et à l'utilisation des services et des gares
- le droit à réparation en cas de retards et par retard
- le droit à réparation des titulaires d'abonnement
- les modalités de demande, de remboursement et d'indemnisation
- les droits liés au traitement des réclamations

La documentation de référence est consultable sur le site <https://www.trenitalia.com/>

Le passager qui utilise les services de transport bénéficie des droits suivants :

- sécurité et tranquillité du voyage ;
- continuité et certitude du service, également par intégration rationnelle entre les différents moyens de transport ;
- publication en temps opportun et accès facile aux horaires, (si possible) et des éventuels retards et annulations intégrés et coordonnés aux autres moyens de transport nécessaires pour terminer le voyage ;
- accès facile aux informations sur les modalités de voyage et les tarifs, tant sur les moyens de transport que dans les gares ;
- informations en temps opportun, en cas d'anomalies, sur la poursuite du voyage par des moyens alternatifs (si possible) ;
- respect des heures de départ et d'arrivée dans tous les arrêts programmés de l'itinéraire ;
- hygiène et nettoyage des moyens de transport ;

- reconnaissance aisée du personnel et des tâches exécutées ; traçabilité facile des employés pendant le voyage ;
- correspondance entre les services achetés et ceux effectivement fournis ;
- respect des dispositions relatives à l'interdiction de fumer dans les moyens de transport, dans les locaux et espaces ouverts au public ;
- accès facile à la procédure de réclamation et réponse rapide (pas plus d'un mois ou, dans les cas justifiés, dans les trois mois à compter de la date de réception de la réclamation).

Quelques-uns des principaux devoirs du passager (DPCM 30/12/1998)

- monter dans le moyen de transport muni d'un billet ;
- occuper un seul siège ;
- maintenir la propreté et l'intégrité des murs, des accessoires et du mobilier ;
- respecter l'interdiction de fumer ;
- se comporter de manière à ne pas déranger les autres ;
- transporter des objets non inclus parmi ceux classés comme nocifs et dangereux ;
- utiliser les signaux d'alarme ou tout autre dispositif d'urgence, uniquement en cas de danger grave et imminent ;
- se conformer avec diligence à toutes les exigences, formalités relatives aux contrôles de sécurité et aux procédures douanières ;
- respecter scrupuleusement les instructions, les dispositions des prestataires de services et les indications reçues de la part des opérateurs ;
- utiliser les infrastructures de transport selon les règles établies - ainsi que celles de la vie civile - sans compromettre en aucune façon la sécurité du voyage et les niveaux de service pour lui-même et pour qui voyage.

Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction



trenitalia.com



Présentation

Conseils pour voyager en toute sécurité

Trenitalia s'engage à promouvoir la sécurité du transport ferroviaire par le biais d'initiatives utiles pour diffuser la culture de la responsabilité et de la légalité.

Les Principes

Tout le personnel de Trenitalia s'engage à améliorer quotidiennement le facteur de sécurité à bord des trains et dans la gare. La collaboration active de chaque passager dans la mise en œuvre d'un comportement et d'une attention corrects, avant et pendant le voyage, contribue certainement à éviter la survenue d'événements illicites.

Services

Que peut faire le passager:

- acheter des billets de voyage en utilisant uniquement les canaux de vente officiels afin d'éviter les escroqueries;
- faire attention durant l'achat de titres de transport libre-service, sans demander l'aide de personnes inconnues;
- faire attention aux endroits bondés de la gare, tels que les halls d'entrée, les guichets, les zones d'achats de titres de transport libre-service, les quais de train, où les pickpockets opèrent le plus souvent;
- dans les gares munies de tourniquets/portes d'accès aux quais, préparer le ticket à l'avance pour le présenter au personnel de sécurité préposé de FS Italliane;
- ne pas abandonner de bagages sachant que, dans la mesure où ils pourraient générer des alarmes inutiles, ils pourraient également être soumis à des contrôles de police;
- placer les bagages dans le train sur l'étagère à bagages située au-dessus de votre siège ou dans un autre espace approprié vous permettant de le garder sous contrôle;
- ne pas laisser d'objets de valeur et de sacs sans surveillance et conserver le billet avec vous;
- aviser rapidement le personnel des chemins de fer et la police des chemins de fer de tout événement ferroviaire illicite;
- informer sans délai le personnel des chemins de fer de la présence de mendiants dans le train : il est interdit de collecter de l'argent personnellement ou au nom d'associations non autorisées;
- ne pas acheter de marchandises à des vendeurs abusifs et ne pas accepter de nourriture ou de boissons de personnes parfois connues durant le voyage pourraient mettre votre santé en danger;
- le personnel de Trenitalia subit souvent des attaques verbales et physiques, ne pas rester indifférent, en cas de besoin demander de l'aide;
- ne pas confier de bagages à des personnes non autorisées : il s'agit là d'activités abusives.

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

Ce que fait Trenitalia :

- nous collaborons en étroite synergie avec la police des chemins de fer, chargée de la prévention et de la répression de la criminalité dans le secteur ferroviaire;
- nous assistons les trains avec du personnel spécialisé;
- nous avons mis en place un canal téléphonique direct entre le train et la police des chemins de fer afin de permettre des interventions rapides des forces de l'ordre dans tout le pays, dans le but de garantir la sécurité des passagers et du personnel;
- nous surveillons les transactions effectuées avec de l'argent électronique afin d'empêcher les achats avec cartes de crédit frauduleuses;
- nous avons intensifié le contrôle des billets au sol et à bord du train ainsi que l'assistance aux passagers en formant des équipes nationales spéciales anti-évasion et des services d'assistance et de sécurité;
- des systèmes de vidéosurveillance ont déjà été installés sur de nombreux trains;

- nous collaborons avec la protection civile et le Ministère de l'Intérieur en cas de situations d'urgence et pour une majeure supervision du secteur ferroviaire par le biais de conventions spécifiques;
- nous menons des campagnes de sensibilisation:
 - » Soyez prudents! Sachez faire la différence » entend, par le comportement responsable des passagers, prévenir certains actes illégaux tels que la vente abusive, le vol, l'agression;
 - » Campagne anti-agression pour le personnel FS » dont le but est d'améliorer les conditions de sécurité du personnel, également en sensibilisant à la collaboration des passagers, lesquels sont invités, par la transmission de messages dédiés, à signaler tout épisode de violence à l'autorité compétente;
 - » Sécurité et perception de la sécurité » dont le but est d'encourager une sensibilisation accrue aux activités, outils et initiatives de sécurité en utilisant des messages vidéo projetés sur les écrans des grandes gares.



Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et Satisfaction

trenitalia.com



Présentation

Les Principes

Services

Objectifs

Aspects
relationnels

Protection

Droits et Devoirs

Marché et
Satisfaction

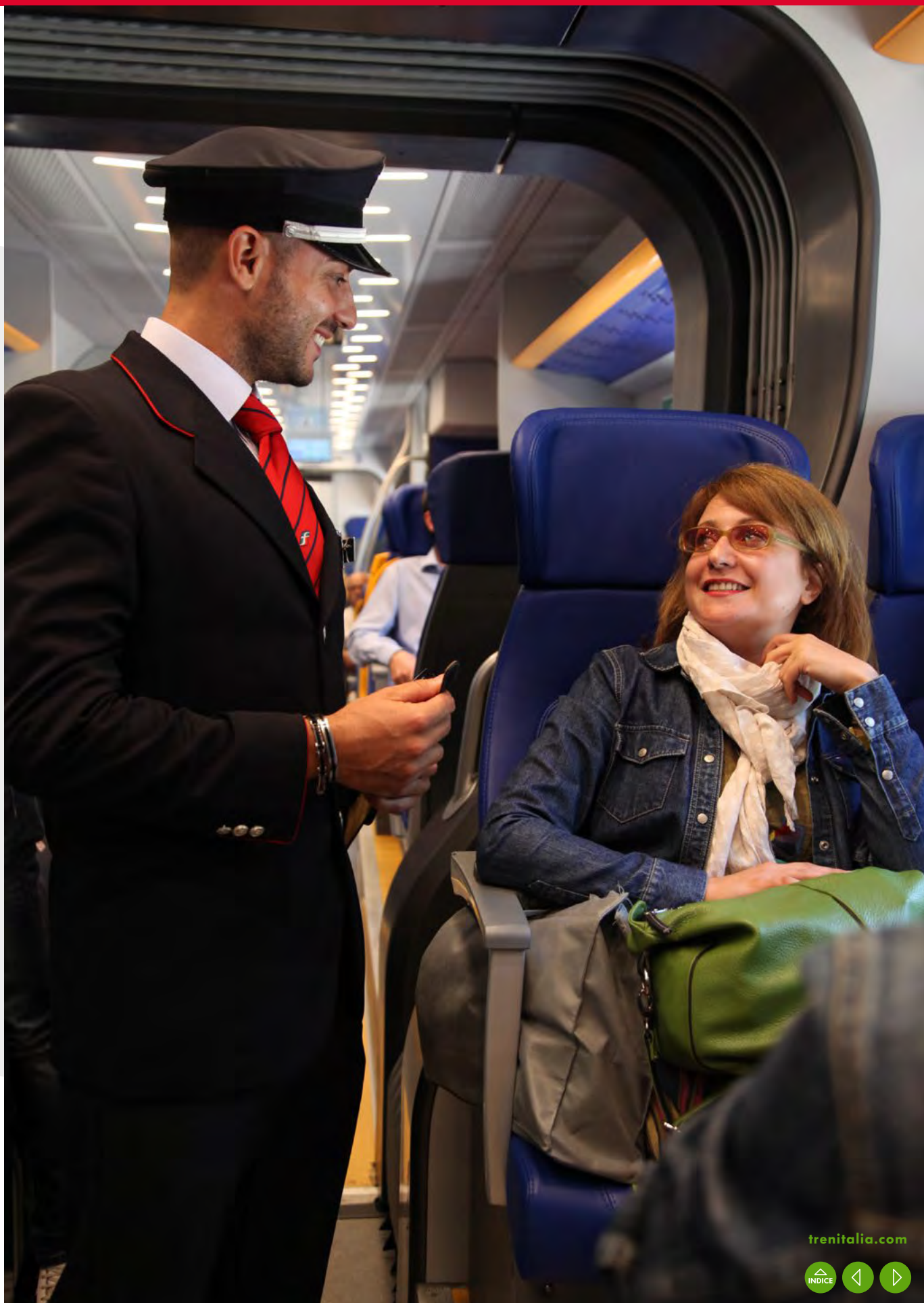
08 Études de marché et satisfaction client

Trenitalia, à travers des instituts de recherche externes, sélectionnés par des procédures concurrentielles d'intérêt public, effectue périodiquement des études de marché durant l'année pour analyser le niveau de satisfaction de ses clients par rapport aux différentes étapes du voyage. Outre les études de marché sur la satisfaction de la clientèle mentionnée ci-dessus, Trenitalia, dans l'optique constante d'approfondir sa connaissance des besoins et du comportement des passagers, réalise également une étude de marché personnelle. Ces investigations qualitatives et quantitatives sont menées afin d'alimenter un patrimoine informationnel susceptible d'apporter une contribution au processus de décision stratégique et opérationnel.

Résultats annuels des principaux facteurs de qualité du voyage

PRINCIPAUX FACTEURS DE QUALITÉ	POURCENTAGE DE SATISFACTION*
Voyage global	76,8
Nettoyage	70,1
Confort	80,2
Informations à bord	78,4
Ponctualité	73,3
Voyage à bord	83,9
Sécurité	79
Sécurité	86,4

* en application de la résolution Art.16/2018, tout en conservant l'échelle d'évaluation qui fournit des valeurs de 1 à 9, le premier niveau de satisfaction des jugements a augmenté de 6 à 7 rendant les données 2020 non comparables avec celles des années précédentes.





trenitalia.com



Piazza della Croce Rossa 1
00161 Roma