

# **Carta della Qualità dei Servizi 2019**

**Direzione Provinciale Bolzano**

**Trenitalia**

**Il nostro impegno con te**

## Sommario

<b>Presentazione dell'Azienda</b> .....	<b>4</b>
<b>I Principi Fondamentali</b> .....	<b>5</b>
Sicurezza del viaggio .....	5
Sicurezza dei passeggeri.....	5
Uguali diritti .....	5
Continuità del servizio.....	5
Partecipazione.....	5
Qualità del servizio.....	6
<b>Informazioni sintetiche sui servizi offerti</b> .....	<b>6</b>
La Direzione Provinciale Bolzano: l'offerta .....	6
L'offerta in Provincia.....	7
La flotta.....	8
L'orario e le proposte commerciali.....	7
Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno .....	8
Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della provincia o a tariffa sovraregionale .....	9
Scegliere il biglietto o l'abbonamento .....	9
Viaggiatreno .....	11
Persone con disabilità e a mobilità ridotta.....	11
La Carta Blu .....	11
Biciclette .....	12
Bagagli a mano.....	13
Piccoli animali sui treni.....	14
Intermodalità.....	14
<b>Obiettivi</b> .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
<b>Aspetti relazionali con Trenitalia</b> .....	<b>17</b>
Riconoscibilità e Presentabilità.....	17
Comunicare con Trenitalia.....	17
Per saperne di più.....	18
<b>Tutela del viaggiatore</b> .....	<b>19</b>
Rimborsi, Indennità, ultimo collegamento della giornata, reclami .....	19
Procedura di inoltro dei reclami a Trenitalia .....	21
Inviare reclami e suggerimenti.....	21
Rendicontazione dei reclami.....	22

Copertura Assicurativa .....	23
<b>I Diritti ed i Doveri Del Viaggiatore</b> .....	<b>24</b>
Suggerimenti per un viaggio sicuro.....	25
<b>Ricerche di mercato e Customer Satisfaction</b> .....	<b>27</b>
Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio.....	27
<b>Le Associazioni dei Consumatori</b> .....	Errore. Il segnalibro non è definito.

## Presentazione dell'Azienda

Trenitalia, è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera quale vettore ferroviario passeggeri, sia per il trasporto ferroviario a media percorrenza che per il trasporto regionale, 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.

Trenitalia si propone di dare una risposta concreta e semplice alle diverse esigenze di mobilità, presentandosi come punto di accesso alla mobilità collettiva. La finalità è, in particolare, aumentare in maniera significativa la percentuale delle persone che utilizzano i servizi ferroviari regionali per gli spostamenti.

Trenitalia pone alla base della sua missione la qualità e la sicurezza del servizio, la tutela dell'ambiente e l'efficienza energetica.

Trenitalia, ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un nuovo Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ), laddove con termine "Sicurezze" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale.

Il SIGSQ, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, OHSAS 18001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Nell'ambito del trasporto regionale Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali, responsabili per la gestione del trasporto locale e metropolitano in ciascuna Regione/Provincia Autonoma.

## **I Principi Fondamentali**

Trenitalia applica i seguenti principi fondamentali nel progettare e offrire i suoi servizi:

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

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

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

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Per questo Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre Forze dell'Ordine.

### ***Uguali diritti***

Tutti i clienti di Trenitalia hanno uguali diritti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

In linea con questi principi, Trenitalia si impegna anche a facilitare la mobilità dei viaggiatori con disabilità ed a mobilità ridotta.

Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati si può consultare il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it) o il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### ***Continuità del servizio***

Trenitalia garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno.

Fanno eccezione i treni periodici segnalati sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e nell'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul medesimo sito.

### ***Partecipazione***

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

### ***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.

## ***Qualità del servizio***

Trenitalia vuole realizzare un servizio efficiente, in grado di soddisfare le esigenze dei clienti, in modo da contribuire attivamente al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente.

### **Trenitalia è impegnata a:**

- garantire a tutti i clienti una accessibilità adeguata ai servizi;
- migliorare il decoro e la pulizia delle carrozze con programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia gli eventuali disservizi.

Trenitalia considera che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale. Allo scopo è 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.

## **Informazioni sintetiche sui servizi offerti**

### ***La Direzione Provinciale di Bolzano: l'offerta***

I servizi ferroviari offerti nella Provincia sono determinati da un Contratto di Servizio stipulato tra la Provincia stessa e Trenitalia.

Nell'ambito del Contratto, la Provincia definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli di quantità e di qualità dei servizi ferroviari, individuando i servizi necessari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone.

Le tariffe sono di competenza della Provincia e nel Contratto di Servizio vengono fissati i relativi obblighi tariffari, da applicare ai servizi ferroviari programmati.

Gli introiti tariffari, che nell'ambito del Contratto di Servizio spettano alla Provincia di Bolzano, non coprono il costo effettivo dei servizi. Il viaggiatore, quindi, con l'acquisto del titolo di viaggio versa solo una parte del valore del servizio prodotto, mentre il rimanente è a carico dell'istituzione provinciale.

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti gli standard di qualità in esso contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità.

OFFERTA
Treni per giorno: 127 (lun-ven)
100 (sab)
74 (dom e festivi)
Mezzi in ambito regionale:
Locomotive 9
Complessi diesel: 8
Complessi elettrici: 20
Carrozze 50
Viaggiatori*giorno 22.494
Passeggeri per anno 6.784.270
Località servite 38
Tot. biglietterie 7
emittitrici automatiche trasporto regionale 13
Altri rivenditori 686 *

\* attività commerciali aderenti alle reti S.I.R., Banca 5 e Punto servizi e Punti SisalPay, ambito regionale Trentino Alto Adige.

### ***L'offerta in Provincia***

La Direzione Provinciale di Bolzano effettua, nei giorni feriali, in ambito provinciale 127 corse al giorno con materiale impiegato anche in Trentino. Il servizio viene effettuato con 9 locomotori di tipo elettrico, 50 carrozze, 8 treni Minuetto, 14 treni Flirt e 6 treni Jazz. Alcuni treni vengono garantiti con utilizzo di materiale rotabile della Direzione Regionale Veneto di Trenitalia.

Per ottimizzare l'offerta, gli orari nella stazione di Bolzano sono strutturati in maniera tale che i treni regionali provenienti da Trento arrivino a Bolzano ai minuti 52 e quelli da Verona PN ai minuti 22, con margine sufficiente per usufruire delle corse verso la Meranese in partenza ai minuti 01 e 35 e per Brennero ai minuti 02 e 32.

Oltre ai treni previsti nel Contratto di Servizio con la Provincia Autonoma di Bolzano, vengono effettuati anche i treni regionali denominati "Regionali Veloci" previsti dal contratto di servizio con lo Stato e collegano in modo rapido le maggiori località sulla linea del Brennero. Completano l'offerta i treni della lunga percorrenza, quali le Frece ed i treni notturni.

Al verificarsi di eventi non programmati (cause di forza maggiore, sciopero, lavori del Gestore delle Infrastrutture o soppressioni) Trenitalia potrà attivare autonomamente servizi automobilistici sostitutivi informando la Provincia e concordando con essa modalità e durata di tale sostituzioni.

### ***L'orario e le proposte commerciali***

L'offerta:

Tratte servite:

- Brennero – Trento;
- Fortezza-San Candido;
- Bolzano-Merano.

### ***La flotta***

L'età della nostra flotta in Trentino Alto Adige:

Tipologia	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
Locomotive elettriche				9	9
Complessi elettrici	20				20
Complessi diesel		3	5		8
Vetture				50	50

### ***Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno***

#### **È obbligatorio avere il biglietto**

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

Il viaggiatore che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di biglietto deve corrispondere:

- il pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice dovuto per il percorso;
- una sanzione amministrativa pari a [clicca qui](#)

In deroga a questa regola generale il viaggiatore:

- sprovvisto di biglietto che avvisa il personale di bordo all'atto della salita in treno, può acquistare il biglietto di corsa semplice con un sovrapprezzo complessivo di 5 euro;
- in caso di partenza da una stazione sprovvista di biglietteria o con biglietteria chiusa, e sprovvista di emittitrici self-service, si emette il biglietto a bordo treno senza applicazione del sovrapprezzo, a condizione che il personale di bordo venga tempestivamente informato all'atto della salita in treno.

[clicca qui](#)



Il viaggiatore che sale a bordo treno con biglietto non convalidato è soggetto a:

- il pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice dovuto per il percorso;
- il pagamento di una sanzione amministrativa pari inserire [clicca qui](#)

In deroga a questa regola:

- il viaggiatore in possesso di titolo di viaggio non convalidato che provveda a richiedere al personale di bordo la convalida all'atto della salita o comunque entro la stazione successiva non è soggetto a sanzione amministrativa;

Per maggiori informazioni in merito alle sanzioni amministrative relative a viaggiatori sprovvisti di idoneo e valido titolo di viaggio consultare [clicca qui](#)

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

Per maggiori informazioni consultare sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) le Condizioni Generali di trasporto selezionando nella Parte III° Trasporto regionale **la Tariffa 41/3**.

### ***Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi a tariffa con applicazione sovraregionale e biglietti e abbonamenti provinciali***

Biglietti e abbonamenti a tariffa con applicazione sovraregionale sono acquistabili presso le biglietterie, presso le biglietterie automatiche, tramite Internet, Agenzie di Viaggio, Samsung Smart TV, App Trenitalia per smartphone e tablet e presso i Punti Vendita Autorizzati del Circuito S.I.R., Banca 5, Punto Servizi e punti SisalPay.

I biglietti e abbonamenti provinciali sono acquistabili presso le biglietterie ed i punti vendita autorizzati.

Per maggiori informazioni su tariffe e titoli di viaggio di Trenitalia è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### ***Scegliere i biglietti o gli abbonamenti provinciali***

Nell'ambito della Provincia Autonoma di Bolzano vige un sistema di trasporto integrato che consente di viaggiare sui treni Regionali/Provinciali e Regionali Veloci sulle tratte in Alto Adige e fino a Trento su tutti gli autobus e funivie di competenza provinciale.

- Biglietti ordinari, utilizzabili su tutti i mezzi del sistema di trasporto integrato Alto Adige, indicati per i singoli viaggi e di andata e ritorno;

- Carta Valore, utilizzabile su tutti i mezzi del sistema di trasporto integrato Alto Adige. La carta valore è un titolo di viaggio universale e trasferibile. Non utilizzabile per trasporto bici e/o animali [clicca qui](#).
- AltoAdige Pass è un documento di viaggio personale, non trasferibile, a tariffa chilometrica, utilizzabile su tutti i mezzi del sistema di trasporto integrato Alto Adige e sui treni OeBB nella tratta Brennero/Innsbruck r S. Candido/Lienz. (Tariffa treni OeBB) [clicca qui](#)
- AltoAdige Pass abo+, documento di viaggio personale a tariffa annuale per alunne ed alunni e studenti utilizzabile su **tutti i mezzi del sistema di trasporto integrato Alto Adige**;
- AltoAdige Pass 65+, documento di viaggio personale a tariffa annuale, valido su tutti i mezzi pubblici del Trasporto Integrato Alto Adige per tutti i cittadini over 65, residenti in provincia di Bolzano [clicca qui](#);
- AltoAdige Pass Free, documento di viaggio nominativo ed elettronico per l'utilizzo gratuito dei mezzi di trasporto [clicca qui](#)
- Euregio Family Pass, è un titolo di viaggio elettronico, nominativo, non trasferibile, utilizzabile sui mezzi del trasporto pubblico integrato Alto Adige, a tariffa chilometrica agevolata [clicca qui](#).
- Scuola Pass, è un titolo di viaggio nominativo, non trasferibile ed a vista, che può essere rilasciato su richiesta dalle scuole per alunni e studenti e dalle Comunità comprensoriali per i loro assistiti. Può essere di due tipologie: Scuolapass "S": consente di viaggiare esclusivamente sul percorso casa – scuola, fino alla data di scadenza e solo nei giorni scolastici, su tutti i mezzi del trasporto integrato Alto Adige; scuolapass "O": vale sulla tratta indicata sulla tessera, fino alla data di scadenza e con esclusione dei soli giorni festivi, su tutti i mezzi del trasporto integrato Alto Adige [clicca qui](#).
- Mobilcard, biglietto personale e non trasferibile per l'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico per 1, 3 o 7 giorni consecutivi in tutto il territorio provinciale [clicca qui](#);
- Museumobil card 3 o 7 giorni: biglietto personale e non trasferibile (tutti i **mezzi di trasporto pubblico** del sistema trasporto integrato Alto Adige e visita di ca. 90 musei) con un unico titolo di viaggio [clicca qui](#);
- Bikemobil Card 1, 3 o 7 giorni: biglietto personale e non trasferibile (tutti i **mezzi di trasporto pubblico** del sistema trasporto integrato Alto Adige e un unico noleggio bicicletta) con un unico titolo di viaggio [clicca qui](#).

La Mobilcard, la Museumobil Card e la bikemobil Card sono disponibili anche come biglietto "Junior" per giovani sotto i 14 anni. Questo titolo di viaggio a tariffa "Junior" vale anche per il trasporto di animali.

La Mobilcard non utilizzata non è rimborsabile.

- Biglietto giornaliero per servizi urbani di Bolzano o Merano al prezzo di € 4,00 che consente di viaggiare all'interno delle zone tariffarie di Bolzano o Merano per 1 giorno intero senza limitazioni.

I titoli di viaggio sopra elencati sono ammessi nella 2° classe dei treni Regionali/Provinciali e Regionali Veloci in Provincia di Bolzano.

Per maggiori informazioni su tariffe e titoli di viaggio del sistema Integrato dell'Alto Adige consultare il sito: <http://www.mobilitaaltoadige.info/it/le-nostre-tariffe>.

### ***Viaggiatreno***

Con il sito Viaggiatreno Trenitalia consente di seguire in tempo reale l'andamento dei treni.

Si può quindi visualizzare il percorso del treno prescelto, ricevendo informazioni dettagliate sull'orario di arrivo e di partenza e le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, si possono ottenere informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

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

### ***Persone con disabilità e a mobilità ridotta***

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

Su tutti i treni provinciali è presente una postazione per le esigenze dei viaggiatori disabili o con mobilità ridotta.

In alcune stazioni sono stati fatti lavori di riqualificazione, come ad esempio il marciapiede rialzato, per cui il disabile può salire sui treni in autonomia. Si sta cercando di omologare il servizio a tutto il territorio. Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità o ridotta mobilità, per la clientela di Trenitalia è disponibile il numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso. Il circuito Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana (R.F.I.) garantisce la salita/discesa a/da bordo treno.

Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito <http://www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI-TERRITORIO/Le-stazioni/Accessibilità-stazioni/Info-Accessibilità-stazioni>

### ***La Carta Blu***

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della legge 18/80 o ai sordomuti ai sensi della legge n. 381 del 26 maggio 1970, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione.

La Carta Blu, che consente la gratuità o il pagamento di un prezzo ridotto per il viaggio dell'accompagnatore, può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia (uffici, assistenza e, ove non presenti, le biglietterie di stazione).

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

### ***Biciclette***

Su tutti i treni regionali – anche quelli non segnalati con apposito pittogramma – viene ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, per ciascun viaggiatore, anche al di fuori dell'apposita sacca, a condizione che le dimensioni non superino i cm 80x110x45, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma e limitatamente ai posti disponibili, ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta, di lunghezza non superiore a due metri, acquistando il supplemento bici valido fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto. In alternativa è possibile acquistare un altro biglietto di corsa semplice di seconda classe valido per la stessa relazione del viaggiatore.

Sui treni regionali/provinciali - contrassegnati da apposito pittogramma - limitatamente allo spazio disponibile nel mezzo di trasporto ed entro i confini tariffari della Provincia valgono le seguenti tariffe per il trasporto biciclette:

- **3,50 euro tariffa giornaliera** (indipendentemente dal numero e dalla lunghezza dei viaggi) per i titolari di Alto Adige Pass ed Euregio Family Pass, così come per i titolari degli abbonamenti per studenti e anziani con i servizi a pagamento attivati. L'importo viene addebitato come segue: l'Alto Adige Pass ad ogni viaggio deve essere avvicinato all'obliteratore una seconda volta, selezionando e confermando il simbolo della bicicletta.

I chilometri relativi al trasporto bicicletta non vengono aggiunti al conto chilometrico del titolare dell'AltoAdige Pass.

- **biglietto giornaliero da 7,00 euro** per passeggeri in possesso di altri abbonamenti e titoli di viaggio, acquistabile presso le biglietterie autorizzate e le emettitrici automatiche, da obliterare ad ogni viaggio.

### Ulteriori disposizioni

- **Bicicletta per bambini** (sotto i 20 pollici): il trasporto è gratuito.
- **Bicicletta pieghevole** (piegata) e **monociclo**: il trasporto è gratuito a condizione che le norme di sicurezza siano garantite
- **Rimorchio bici**: sui treni il trasporto è gratuito; deve essere sganciato dalla bici e chiuso prima della salita a bordo treno
- **Bici elettrica / Pedelec**: può essere trasportata come una normale bicicletta, a condizione che le norme di sicurezza in base al peso della stessa siano garantite.

Queste tariffe e disposizioni sono valide **esclusivamente all'interno dell'area di competenza del Trasporto Integrato Alto Adige**, sui treni regionali fino a Trento, fino al Brennero e fino a S. Candido/Versciaco.

Per i viaggi ferroviari interregionali in direzione sud, il rispettivo biglietto può essere acquistato presso i punti vendita Trenitalia.

Per i viaggi in direzione Tirolo del Nord/Tirolo dell'Est il biglietto per la relativa tratta (p.e. Brennero-Innsbruck oppure S. Candido-Lienz) deve essere acquistato presso i punti vendita ÖBB/VVT.

Il viaggiatore deve effettuare personalmente le operazioni di carico/scarico.

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

Per maggiori dettagli è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella home page sezione Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

### Bagagli a mano

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente bagagli a bordo del treno, a condizione che non rechino disturbo agli altri viaggiatori e che non contengano materiali nocivi o pericolosi. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Trenitalia risponde 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 trasporto delle biciclette per bambini sotto i 20 pollici e delle biciclette e delle carrozzine pieghevoli chiuse è sempre possibile e gratuito; il trasporto di bagagli, carrozzine, sedie a rotelle, sci, snowboard e slittini, laddove possibile, è gratuito.

### ***Piccoli animali sui treni***

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

Il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia è ammesso solo se provvisti di museruola e guinzaglio e non è permesso nella fascia oraria dalle 7:00 alle 9:00 del mattino nei giorni feriali dal lunedì al venerdì. E' necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario per il trasporto dei cani di qualsiasi taglia. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.

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

Sotto la responsabilità del viaggiatore e compatibilmente con lo spazio disponibile, gli animali possono essere ammessi al trasporto, con uno dei seguenti titoli di viaggio, nell'ambito dei confini della Provincia di Bolzano:

- a) biglietto ordinario di corsa semplice;
- b) Mobil card alla tariffa junior per la rispettiva durata di validità;
- c) Alto Adige Pass alla tariffa del possessore dell'Alto Adige Pass;
- d) Alto Adige Pass abo+ e Alto Adige Pass 65+ dotati di funzionalità a pagamento per servizi aggiuntivi alla tariffa chilometrica del biglietto ordinario.

Il viaggiatore deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai viaggiatori.

I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare i posti a sedere e, ad eccezione dei cani di piccola taglia, vanno trasportati solo con museruola. I cani guida per non vedenti possono essere trasportati senza museruola, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal personale di bordo [clicca qui](#)

### ***Intermodalità***

Sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione "In Regione", sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative alla possibilità di trovare interscambi con autobus urbani ed extraurbani.

## Obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri viaggiatori e coerentemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio in vigore, sottoscritto tra Trenitalia e la Provincia Autonoma di Bolzano, la Direzione Provinciale Bolzano mostra gli obiettivi e i consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2019.

### RISPETTO DELLA COMPOSIZIONE DEL MATERIALE ROTABILE ASSEGNATO

<b>Indicatori</b>	<b>OBIETTIVO 2018</b>	<b>CONSUNTIVO 2018</b>	<b>OBIETTIVO 2019</b>
Percentuale dei treni con composizione programmata (corse ad elevata frequentazione)	<b>99,8%</b>		<b>99,8%</b>
Percentuale dei treni con composizione programmata (corse restanti)	<b>99,0%</b>		<b>99,0%</b>

### PUNTUALITA' PER LINEA

<b>Indicatori</b>	<b>Linea</b>	<b>OBIETTIVO 2018</b>	<b>CONSUNTIVO 2018</b>	<b>OBIETTIVO 2019</b>
Treni Regionali in fascia oraria di punta in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	<b>MERANESE Bolzano-Merano</b>	<b>91%</b>		<b>91%</b>
Treni Regionali in fascia oraria di punta in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	<b>PUSTERIA Fortezza – San Candido</b>	<b>97%</b>		<b>97%</b>
Treni Regionali in fascia oraria di punta in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	<b>BRENNERO Bolzano – Brennero</b>	<b>95%</b>		<b>95%</b>
Treni Regionali in fascia oraria di punta in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	<b>BASSA ATESINA Bolzano – Trento</b>	<b>95%</b>		<b>95%</b>

La corsa è puntuale se rispetta lo standard in arrivo nella stazione capolinea e nei nodi di interscambio attraversati.

<b>Indicatori</b>	<b>OBIETTIVO 2018</b>	<b>CONSUNTIVO 2018</b>	<b>OBIETTIVO 2019</b>
Treni regionali soppressi totalmente o parzialmente e non autosostituiti	< 0,5%		< 0,5%

Per i treni soggetti al contratto di servizio stipulato fra Trenitalia e la Provincia Autonoma di Bolzano, Trenitalia garantisce la tempestività del tragitto e il funzionamento dei sistemi di bordo, quali:

- Toilette
- Riscaldamento
- Climatizzazione
- Informazioni a bordo
- Prese elettriche
- Wi-Fi
- Informazioni a terra
- Pulizie
- Accesso ai viaggiatori disabili e persone con mobilità ridotta

**Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Delibera di Giunta Provinciale n. 1458 del 15 dicembre 2015 che autorizza la sottoscrizione del contratto di servizio vigente.**



## Aspetti relazionali con Trenitalia

### *Riconoscibilità e presentabilità*

Il personale di Trenitalia a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e profilo professionale ed è a disposizione per qualsiasi necessità.

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con la clientela, il personale di Trenitalia, segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenitalia inoltre prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile all'utente.

Il Personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica ed i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal codice penale per i reati commessi in danno di detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

### *Comunicare con Trenitalia*

<p><b>Direzione Provinciale Bolzano</b> Via Garibaldi 3 - 39100 Bolzano E-mail: <a href="mailto:direzione.altoadige@trenitalia.it">direzione.altoadige@trenitalia.it</a></p>
--

### ***Per saperne di più***

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

Presenti in maniera capillare su tutto il territorio

Call Center di Trenitalia: 89 20 21<sup>(1)</sup> per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

<sup>1)</sup> Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: scatto alla risposta 30,5 centesimi di euro (iva inclusa). Costo al minuto 54,9 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile.

Trenitalia ricorda che, per i telefoni cellulari con profilo aziendale la possibilità di chiamare il numero 89 20 21 varia a seconda del contratto stipulato da ciascuna azienda con i gestori di telefonia mobile.

199 89 20 21<sup>(2)</sup> per informazioni ed assistenza

<sup>2)</sup> Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: senza scatto alla risposta. Costo al minuto 10 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile.

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

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

06 3000<sup>(3)</sup>

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

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

Sito: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

Tutte le informazioni, in tempo reale.

### **Per comunicare con la Provincia**

E-mail: [infomobil@provincia.bz.it](mailto:infomobil@provincia.bz.it)

Call Center: 840 000 471 per informazioni su orari del trasporto pubblico in Alto Adige e informazioni sui titoli di viaggio.

Call Center: 840 000 426 per reclami e segnalazioni riguardante il servizio di trasporto pubblico in Alto Adige.

### **Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana**

I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione.

I fattori della qualità e i relativi standard sono riportati nella Carta dei Servizi di RFI, disponibile online sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

## Tutela del viaggiatore

***Rimborsi, indennità, ultimo collegamento della giornata, reclami, bonus ed assistenza durante il viaggio***

### *Ultimo Collegamento*

I clienti che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati ad informare il personale di bordo se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Trenitalia assicura il completamento del viaggio, in applicazione delle previsioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

### ***Indennità per titoli di viaggio a tariffa integrata 41 Bolzano***

In caso di ritardo, il viaggiatore può richiedere un indennizzo, secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali di Trasporto dell'impresa di trasporto che ha effettuato il servizio.

Per i servizi di Trenitalia si applica quanto disposto al punto 8. Rimborsi e indennità della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

### **Rimborso per biglietti (39/AS) e abbonamenti (40/AS) a tariffa con applicazione sovraregionale**

**Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Ferrovie dello Stato Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica, [clicca qui](#)**

**Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore [clicca qui](#)**

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali [clicca qui](#)

Non sono comunque rimborsabili [clicca qui](#)

### **Indennità per i soli biglietti di corsa semplice (tariffa 39/AS)**

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il viaggiatore può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per

biglietti di valore almeno pari a € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

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

Per ulteriori dettagli e informazioni [clicca qui](#)

### **Biglietto globale - indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste**

Il contratto di trasporto, 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.

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

\*Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare la pagina internet <http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Condizioni-Generali-di-trasporto/Parte-III-Trasporto-Regionale>

Per poter inoltrare una richiesta di rimborso o di indennità riguardante il Sistema Integrato di Trasporto dell'Alto Adige cliccare il seguente link: [http://www.mobilitaaltoadige.info/sites/default/files/mod\\_3-29-1\\_it\\_aap\\_richiesta\\_rimborso\\_0.pdf](http://www.mobilitaaltoadige.info/sites/default/files/mod_3-29-1_it_aap_richiesta_rimborso_0.pdf)

### ***Procedura di inoltro dei reclami a Trenitalia***

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri viaggiatori, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami.

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- offrire ai nostri viaggiatori una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- fornire risposta entro un mese o, in casi giustificati, informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la soluzione dei problemi.

### ***Inviare reclami e suggerimenti***

Per inviare reclami e suggerimenti:

- sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Informazioni>Assistenza e Contatti>Assistenza online;
- utilizzando il modulo disponibile in stazione presso le biglietterie e negli Uffici informazioni.

### ***Reclami e attività di conciliazione per gli utenti del sistema tariffario Alto Adige***

I clienti in possesso di un titolo di viaggio del sistema di trasporto integrato Alto Adige, hanno la possibilità di presentare un reclamo o un suggerimento scritto utilizzando i siti web:

<http://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblico-locale/formulario-web.asp>

<http://reclami-e-suggerimenti.trenitalia.com/Reclami/Anagrafica.aspx>

Qualora non siano soddisfatti della risposta o in caso di mancata risposta entro 30 giorni, i viaggiatori potranno rivolgersi al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) per la conciliazione.

[www.consumer.it](http://www.consumer.it)

Per eventuali rimborsi si attingerà dal fondo delle penali dell'anno precedente.

### ***Bonus pendolari agli utenti del sistema tariffario Alto Adige***

[Clicca qui](#)

La Provincia Autonoma di Bolzano con delibera n. 1434/2017 ha approvato il “bonus pendolari” a titolo di indennizzo per eventuali disagi subiti dagli utenti regolari dei servizi ferroviari di competenza provinciale, ai sensi del Regolamento U.E. n.1371/2007.

Link con file PDF tradotto anche in tedesco della Tariffa 41/3 integrato della parte relativa al bonus.

### ***Rendicontazione dei reclami***

Nell'anno 2018 i reclami arrivati alla Direzione Provinciale di Bolzano sono stati 209 di questi il 77% è stato chiuso entro 30 giorni.

<b>Macro voce</b>	<b>%</b>
Regolarità e Puntualità	33
Livello del Servizio	26
Personale di Front Line	8
Comfort	7
Informazione	8
Pulizia	0
Altro	18

### ***Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)***

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214).

L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e

dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

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](http://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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

### ***Copertura Assicurativa***

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di Trenitalia sono assicurati con polizze specifiche. Per la relativa segnalazione scrivere a:

[direzione.altoadige@trenitalia.it](mailto:direzione.altoadige@trenitalia.it)

## I Diritti ed i Doveri Del Viaggiatore

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. La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai viaggiatori di Trenitalia di avere una serie di attenzioni che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri.

Al viaggiatore che si sposta utilizzando servizi di trasporto 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 anomalie, 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;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto solo con biglietto;
- 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 puoi fare tu:*

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- prestare attenzione mentre stai acquistando alle Self Service, senza farsi aiutare da sconosciuti;
- prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atri, biglietterie, aree Self-Service, banchine dei treni, dove i borseggiatori preferibilmente operano;

- nelle stazioni ove sono attivi i varchi di accesso alle banchine, preparare in anticipo il biglietto per esibirlo al personale di FS Italiane addetto alla Security;
- 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: 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 chiedi aiuto;
- non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate: sono attività abusive.

*Cosa facciamo noi:*

- collaboriamo in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenziamo i treni con personale specializzato;
- abbiamo 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;
- monitoriamo le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di Carte di Credito frodate;
- abbiamo intensificato il controllo dei biglietti a terra ed a bordo treno, costituendo una squadra Nazionale Antievasione;
- in molti treni sono già stati installati sistemi di videosorveglianza;

- collaboriamo con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- svolgiamo campagne di sensibilizzazione come “Stai attento! Fai la differenza” affinché, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, si prevenano alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione.

## Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

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 predette ricerche di mercato di customer satisfaction, Trenitalia nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti della clientela, svolge anche 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	93,1
Pulizia	81
Comfort	91,4
Informazioni a bordo	88,4
Puntualità	86
Permanenza a bordo	94,7
Security	90,7

\* Viaggiatori che hanno espresso un giudizio con un voto da 6 a 9 su una scala da 1 a 9

## **Le Associazioni dei Consumatori**

**Associazione Centro Tutela Consumatori Utenti**

Via Dodiciville, 2

**39100 BOLZANO**

Tel. 0471/979914

[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)