

Carta dei Servizi Trenitalia 2019

DPLH- Il Servizio Universale degli Intercity

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	2
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO UNIVERSALE DEGLI INTERCITY E I SERVIZI FORNITI.....	5
4. OBIETTIVI (DEFINIZIONE DI IMPEGNI, STANDARD E MONITORAGGIO).....	18
5. ASPETTI RELAZIONALI CON TRENITALIA.....	19
6. TUTELA DEL VIAGGIATORE.....	20
7. DIRITTI E DOVERI.....	26
8. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION.....	30
9. ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI.....	31

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.1. Trenitalia

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

In Italia, la società offre una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei viaggiatori, effettuando servizi di media e lunga percorrenza, regionali, locali e metropolitani, con l'obiettivo di realizzare un piano complessivo che tenda al raggiungimento dell'eccellenza in ciascuno dei segmenti di mercato in cui essa opera soddisfacendo al meglio la domanda del cliente.

I servizi di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza sono gestiti dalla Divisione Passeggeri Long Haul e sono articolati in:

- ✓ Servizi a Mercato, svolti in piena autonomia commerciale, il cui rischio d'impresa è totalmente a carico di Trenitalia: in questo ambito sono compresi i servizi cosiddetti Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca;
- ✓ Servizio Universale, regolato dal Contratto relativo ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri di interesse nazionale sottoposti a regime di obbligo di servizio pubblico, per il quale Trenitalia riceve un corrispettivo dallo Stato al fine di garantire il trasporto sul territorio nazionale, prevalentemente in aree a scarsa domanda di mobilità. In questo Servizio sono compresi i cosiddetti treni Intercity Giorno ed Intercity Notte.

La presente Carta dei Servizi, recepisce i contenuti della Delibera 106 del 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Servizi Trasporti.

1.2. La Carta dei Servizi pubblici

La Carta dei Servizi pubblici è il documento attraverso il quale i clienti possono consultare, in maniera chiara ed immediata, gli impegni programmatici di Trenitalia, i principi fondamentali che la guidano nello svolgimento della propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere nel 2019.

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

1.3. Sistema delle certificazioni Trenitalia

Trenitalia ha mantenuto nel 2019 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 9001:2015, BS OHSAS 18001:2007, il cui rinnovo è stato ottenuto a settembre 2018.

Nel corso degli anni, la volontà aziendale di offrire servizi sempre più in linea con le aspettative della clientela, ha, inoltre, portato Trenitalia a certificare alcuni specifici processi e prodotti: il “Servizio di controllo applicato al prodotto ETR 1000”.

1.4. Sostenibilità Ambientale

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

Per tale ragione Trenitalia sta iniziando ad inserire nei bandi di gara per l’acquisto di nuovi convogli, una serie di clausole che consentiranno un significativo progresso dell’efficienza energetica dei mezzi.

Trenitalia sta, inoltre, portando avanti un’ampia campagna di diagnosi energetiche presso i propri impianti industriali, finalizzata ad un progressivo miglioramento delle performance energetiche delle proprie attività manutentive e all’incremento della produzione di energia rinnovabile da impianti fotovoltaici.

Oltre al trasporto su ferro, Trenitalia è impegnata nella costruzione di un grande progetto di mobilità che ha l’obiettivo di rendere sostenibile tutta la “catena del viaggio”, offrendo ai propri clienti la possibilità di raggiungere la stazione di partenza o di proseguire il viaggio fino alla destinazione finale dopo essere scesi dal treno, con modalità di trasporto condiviso ed a basso impatto ambientale, quali il *car sharing*, il noleggio di auto elettriche, il *bike sharing*, i taxi e la bicicletta.

Nel contesto della naturale vocazione ecologica dei prodotti e servizi che offre, Trenitalia si impegna con costanza e continuità per migliorare sempre più le proprie prestazioni ambientali, in un’ottica non solo di conformità alla normativa vigente, ma anche di adozione dei principi di precauzione e prevenzione, nonché di miglioramento continuo promosso dal sistema di gestione integrato aziendale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza. Per questo, si impegna a fornire a tutti i suoi clienti servizi che rispettino i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

Sicurezza dei passeggeri

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

Eguaglianza ed imparzialità

Trenitalia garantisce:

- ✓ l'accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- ✓ l'accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani, delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Per conoscere le caratteristiche di accessibilità nelle stazioni, i mezzi appositamente attrezzati e l'assistenza fornita a tale categorie di persone, è possibile consultare il sito www.trenitalia.com ed il sito www.rfi.it;
- ✓ pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Trenitalia applica, tra l'altro, le disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Continuità

Trenitalia effettua il Servizio Universale in modo continuativo 365 giorni l'anno. Fanno eccezione i treni periodici che sono specificamente segnalati nell'orario *In Treno* e sul sito www.trenitalia.com e le interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore.

Trenitalia garantisce i servizi sostitutivi, in caso di necessità.

Partecipazione

Trenitalia garantisce le occasioni di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso tenendo conto delle 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.

Libertà di scelta

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

Qualità del servizio

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

- ✓ la regolarità del servizio e puntualità dei treni;
- ✓ la pulizia e condizioni igieniche dei treni;
- ✓ il comfort del viaggio;
- ✓ i servizi per viaggiatori con disabilità e/o mobilità ridotta;
- ✓ le informazioni alla clientela;
- ✓ l'attenzione all'ambiente;
- ✓ il miglioramento del decoro e della pulizia delle carrozze attraverso programmi di intervento specifici sia prima della partenza che durante il viaggio (pulitore viaggiante).

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO UNIVERSALE DEGLI INTERCITY E I SERVIZI FORNITI

Contratto di Servizio

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

I principali elementi del Contratto sono i seguenti:

- ✓ consolidamento dell'offerta del 2018;
- ✓ miglioramento complessivo del materiale rotabile;
- ✓ investimenti dedicati alla flotta;
- ✓ miglioramento del servizio a bordo.

L'Offerta

Ogni giorno, circa 108 treni collegano oltre 200 città, le più importanti aree metropolitane, i maggiori capoluoghi, le aree di interesse turistico e industriale, trasportando circa 15 milioni di viaggiatori all'anno.



Collegamenti Intercity Giorno

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

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

- (i) Linea Tirrenica Nord: collegamenti tra alcune città del Nord Italia (Torino – Milano – Genova – Ventimiglia) con le principali località della costa Ligure/Toscana fino a Roma, Napoli e Salerno;
- (ii) Linea Tirrenica Sud: da Roma collegamenti con Calabria e Sicilia, servendo i centri minori della costa Meridionale;
- (iii) Linea Adriatica: collegamenti da Milano/Bologna verso la riviera Adriatica fino a Bari, Lecce e Taranto.

Sono, inoltre, presenti collegamenti da Roma verso Trieste, Perugia/Ancona, Taranto, Bari, Firenze e Salerno, nonché da Terni a Milano e sulla linea Ionica.

Collegamenti Intercity Notte

I treni Intercity Notte consentono spostamenti su lunghe distanze, con comfort e qualità. Tali treni collegano i centri delle città e offrono al viaggiatore la sistemazione in cabine letto o cuccette, nonché in posti a sedere per favorire anche gli spostamenti a breve raggio.

Come organizzare il viaggio

Per informarsi sui biglietti, tariffe e orari

Trenitalia fornisce informazioni ai viaggiatori tramite:

- ✓ Sito Internet www.trenitalia.com;
- ✓ Call Center:
 - 89.20.21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFRECCIA e Trenitalia.com. Attivo tutti i giorni, 24 ore su 24. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di euro 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore;
 - 00.39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59 in lingua italiana ed in lingua inglese. Dalle 00:00 alle 6:59 vi è la possibilità di lasciare un messaggio nella casella vocale ed un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente ricontatterà il cliente. La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del cliente;
 - 06.3000, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24 con servizio di risponditore automatico per le informazioni sull'orario, le informazioni sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e di partenza. Con risposta con operatore per cambio prenotazione, richiesta di rimborso, informazioni sulla conciliazione, prenotazioni di servizi di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle ore 6.45 alle 21.30 tutti i giorni) e per ascoltare Radio FS News con le ultime informazioni sul traffico ferroviario. La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente;
 - 199.89.20.21, gli stessi servizi sono disponibili a questo numero telefonico i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro per ogni minuto di conversazione mentre da rete mobile variano in funzione del proprio gestore;
 - 800.90.60.60 (numero verde gratuito) o al numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 06:45 alle ore 21.30 tutti i giorni, festivi inclusi;
 - 800.89.20.21 (numero verde gratuito) attivo in caso di gravi perturbazioni della circolazione e scioperi.
- ✓ Punti *Customer Service* presenti nelle principali stazioni;
- ✓ Presso tutti i punti vendita: biglietterie, agenzie di viaggio partner, biglietterie self service, ecc, indicati sul sito www.trenitalia.com > Informazioni e assistenza.

Viaggiatreno

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

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

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

E' consultabile gratuitamente sul sito www.trenitalia.com ed è accessibile nella versione Mobile da tutti gli Smartphone, compresi Tablet, con tecnologia IOS, Android e Windows, mentre la versione web è disponibile per Tablet, a partire da 8 pollici, e per la visualizzazione da PC.

Come acquistare, utilizzare, modificare il biglietto

Acquistare il biglietto

Per viaggiare è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, pass, etc.) valido per il treno, la classe e/o il livello di servizio che si utilizzerà. Prima dell'acquisto, il cliente è invitato ad informarsi e/o a verificare le specifiche modalità di utilizzo, cambio e rimborso del biglietto (quando previste), alla data di utilizzo del proprio biglietto.

Di norma le offerte sono acquistabili in tutti i punti vendita: biglietterie di stazione, self service, agenzie di viaggio, sito www.trenitalia.com, Call center, App Trenitalia e rivenditori autorizzati. L'elenco delle offerte commerciali con le informazioni sui canali di vendita è riportato nella Guida del viaggiatore, pubblicata sul sito www.trenitalia.com e disponibile nei punti vendita, su richiesta all'operatore.

Il titolo di viaggio può consistere:

- ✓ in un documento cartaceo;
- ✓ in un codice identificativo di prenotazione, nel caso di biglietto "Ticketless".

All'atto di ricevere il titolo di viaggio o prima di completare la transazione in caso di acquisto online, il viaggiatore deve verificare la correttezza dei dati. In particolare, deve controllare che siano esatte la stazione di partenza e la destinazione, la data del viaggio, l'orario, il servizio o la classe prescelta, che sia esatto il numero delle persone che viaggiano nonché verificare che sia stata applicata la riduzione di prezzo spettante. Inoltre, deve controllare che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio e che sia corretto il resto in denaro per i pagamenti in contanti.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio cartaceo non è ammesso il rilascio di un duplicato e, pertanto, il viaggiatore che voglia effettuare il viaggio, deve acquistare un nuovo biglietto. E' previsto il rilascio di duplicato per le Carte Tuttotreno e gli Abbonamenti Intercity.

L'abbonato ai treni Intercity può viaggiare senza prenotazione, in tal caso senza garanzia del posto a sedere. Per avere la garanzia del posto deve munirsi, per ogni viaggio, della prenotazione

facoltativa che non è modificabile né rimborsabile. La prenotazione facoltativa può essere acquistata singolarmente oppure con il carnet di prenotazione abbonati.

Chi viaggia senza biglietto o con biglietto non valido o irregolare

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio oppure in possesso di titolo di viaggio non valido per il treno utilizzato, viene regolarizzato con il pagamento del prezzo intero dovuto per un viaggio di corsa semplice più la penalità prevista alla lettera a) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia parte II "Trasporto Nazionale", nei seguenti specifici casi:

- ✓ viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio per se e/o per l'animale che porta con se (se richiesto);
- ✓ viaggiatore che esibisce un titolo di viaggio scaduto di validità o lo utilizza oltre i limiti temporali previsti dall'offerta commerciale fruita;
- ✓ viaggiatore che utilizza un treno diverso da quello prenotato e se questa possibilità è esclusa dall'offerta commerciale fruita;
- ✓ se è sprovvisto di abbonamento o del relativo documento di identificazione;
- ✓ se prosegue il viaggio oltre la stazione riportata sul titolo di viaggio, limitatamente al percorso aggiuntivo.

Nel caso il viaggiatore sia in possesso di un titolo di viaggio irregolare, viene regolarizzato con il pagamento della differenza tra quanto corrisposto e quanto previsto per il treno o il servizio utilizzato per il viaggio di corsa semplice a prezzo intero, più la penalità prevista dalla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia parte II: Trasporto Nazionale, nei seguenti casi:

- ✓ se utilizza per la medesima relazione un treno di categoria differente rispetto a quello prenotato, entro il limite temporale previsto dall'offerta cui si riferisce il suo biglietto, salvo i casi in cui sia espressamente esclusa la possibilità di utilizzare un treno diverso da quello prenotato;
- ✓ se utilizza una classe o un livello di servizio superiore;
- ✓ se utilizza un biglietto a riduzione senza avervi titolo o non soddisfa le condizioni previste per l'applicazione della riduzione stessa;
- ✓ se è in possesso di un biglietto a riduzione nominativo ed è sprovvisto del documento di identificazione richiesto dall'offerta o con documento identificativo scaduto di validità da oltre un mese.

Il viaggiatore viene regolarizzato con il solo pagamento della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia parte II: Trasporto Nazionale, nei seguenti casi:

- ✓ se utilizza per la medesima relazione un treno diverso ma della stessa categoria e a parità di prezzo, entro il limite temporale previsto dall'offerta cui si riferisce il suo biglietto, salvo i casi in cui sia espressamente esclusa la possibilità di utilizzare un treno diverso da quello prenotato;

- ✓ se effettua fermate non ammesse al servizio viaggiatori o fermate intermedie non consentite dalla tipologia di biglietto utilizzata;
- ✓ se i bagagli o la bicicletta, collocata nell'apposita sacca o pieghevole, recano grave disturbo o danno agli altri viaggiatori o a Trenitalia o superano le dimensioni ammesse. In tutti i casi il viaggiatore dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricare i bagagli o la bicicletta alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

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

- ✓ Se il viaggiatore è un abbonato che a bordo non è in grado di esibire il proprio abbonamento, ma, entro 3 giorni successivi alla contestazione, questi, recandosi presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia ed esibendo l'abbonamento valido alla data del viaggio, può ottenere l'annullamento del verbale di accertamento ricevuto a bordo treno, con pagamento a titolo di penale l'importo di 5,00 Euro;
- ✓ Nel caso di abusi (viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con titolo di viaggio nominativo o con documento di riduzione ceduti, oppure con titolo di viaggio contraffatto, alterato o riutilizzato oppure quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto), il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento di una penalità pari a tre volte il valore del biglietto, con il minimo di 200,00 Euro.

Il biglietto Base

E' il biglietto di riferimento per viaggiare con i treni della Divisione Passeggeri Long Haul ai prezzi stabiliti per la classe o il servizio richiesto. E' il biglietto di riferimento per l'applicazione di eventuali sconti.

Quando e come modificare il biglietto Base

- ✓ Il biglietto Base può essere modificato gratuitamente e un numero illimitato di volte prima della partenza. Dopo la partenza, e fino ad un'ora successiva, è possibile richiedere la modifica gratuitamente una sola volta e solo nella stazione di partenza indicata sul biglietto;
- ✓ In caso di rinuncia al viaggio prima della partenza del treno, si ha diritto a un rimborso con il 20% di trattenuta, mentre dopo la partenza il rimborso non è ammesso. Non sono rimborsabili i biglietti di importo pari o inferiore a 10,00 Euro a viaggiatore.

Come accedere direttamente ad un altro treno

L'accesso a treno diverso da quello prenotato per lo stesso percorso, è consentito, per i possessori del biglietto Base, da un'ora prima ad un'ora dopo la partenza del treno inizialmente prenotato, o anche successivamente, se utilizza il primo treno utile di categoria pari o inferiore. E' necessario avvisare preventivamente il personale di bordo, pagare la penalità di 10,00 Euro e l'eventuale integrazione di prezzo, nel caso di utilizzo di treni di categoria diversa o di servizi differenti.

Se si viaggia in un arco temporale diverso da quello consentito, invece, si è considerati sprovvisti di biglietto.

Le offerte commerciali

Trenitalia dà ampia informazione delle promozioni in corso sul proprio sito www.trenitalia.com e presso i punti vendita/informazione. La gamma delle offerte commerciali di Trenitalia può prevedere limitazioni nel numero dei biglietti acquistabili e restrizioni nelle condizioni di utilizzo.

La CartaFRECCIA

Trenitalia mette gratuitamente a disposizione della propria clientela la CartaFRECCIA, che dà diritto a partecipare ai programmi fedeltà di Trenitalia, per ottenere premi da catalogo e biglietti ferroviari gratuiti, agevolazioni e promozioni da partner. E' possibile richiedere la CartaFRECCIA sul sito di Trenitalia, in biglietteria, etc. Per maggiori informazioni sul programma e sui vantaggi di CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino, consultare il sito www.trenitalia.com alla sezione CartaFRECCIA. La nuova CartaFRECCIA prepagata e multifunzione, inviata ai clienti che si iscrivono *on line* e richiedibile sul sito, è stata realizzata in collaborazione con CartaSi e prevede l'integrazione delle funzioni di carta di fedeltà con quelle di pagamento. Le funzioni di pagamento della CartaFRECCIA prepagata vengono attivate su richiesta del Cliente.

Come acquistare il biglietto

Il cliente può acquistare il biglietto:

- ✓ sul sito www.trenitalia.com;
- ✓ tramite App Trenitalia;
- ✓ tramite i Call Center;
- ✓ utilizzando le biglietterie Self Service presenti nelle stazioni;
- ✓ nelle biglietterie di stazione;
- ✓ nelle Agenzie di viaggio (al prezzo del biglietto può essere applicato un diritto di Agenzia).

L'acquisto a bordo dei treni è consentito solo in particolari circostanze, definite espressamente nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, a seconda della categoria di treno, che si intende utilizzare e soltanto per determinate tipologie di titoli di viaggio. A bordo treno non possono essere acquistati biglietti a tariffe promozionali.

La maggior parte delle tipologie dei biglietti è acquistabile in tutti i canali di vendita. Una lista delle offerte fruibili per canale è disponibile per la consultazione, oltre che sul sito www.trenitalia.com, anche presso le biglietterie di stazione.

Biglietto Ticketless

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

Il biglietto Ticketless può essere acquistato sul sito www.trenitalia.com, tramite Call Center, presso le agenzie di viaggio, le biglietterie di stazione, tramite telefono cellulare con l'App Trenitalia e alle biglietterie self-service.

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

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

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

Acquisto presso le biglietterie di stazione

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

Acquisto presso le biglietterie automatiche self-service

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

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

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

Acquistare per telefono e su Internet

I biglietti possono essere acquistati 24 ore su 24 sul sito www.trenitalia.com o chiamando i Call Center di Trenitalia.

I biglietti acquistati on line o telefonicamente si pagano con carta di credito e vengono rilasciati di norma in modalità ticketless.

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

Servizio Postoclick

Permette di prenotare il posto in treno, pagando successivamente entro un termine prestabilito prima della partenza.

E' possibile effettuare la prenotazione sul sito www.trenitalia.com o chiamando i Call Center di Trenitalia.

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

- ✓ l'area riservata del sito www.trenitalia.com, nella sezione "I miei viaggi" (per Postclick effettuati con utenza registrata) o nella sezione "Cerca e Modifica il biglietto" opzione "ho acquistato senza registrazione" (per Postclick effettuati senza registrazione) o chiamando il Call Center di Trenitalia;
- ✓ gli Sportelli Bancomat del Gruppo UniCredit, le ricevitorie SISAL o le Ricevitorie e Tabaccherie Lottomatica, le Agenzie di viaggio in Italia, le Self Service o le biglietterie di stazione.

Per effettuare il pagamento, basta avere il codice della prenotazione; se non si effettua il pagamento nei termini previsti, si perde automaticamente la prenotazione.

Per informazioni sulle condizioni del servizio Postclick, consultare il sito www.trenitalia.com.

L'App Trenitalia

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

- ✓ consultare gli orari, il percorso e la puntualità dei treni;
- ✓ acquistare i biglietti per viaggi nazionali e regionali;
- ✓ cambiare la prenotazione ed il biglietto;
- ✓ richiedere il rimborso per rinuncia al viaggio.

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

Come utilizzare il biglietto

Il viaggiatore deve esibire, su richiesta del personale di Trenitalia addetto alla verifica a bordo, il titolo di viaggio ed il documento che giustifica l'eventuale riduzione di prezzo. La verifica sui titoli di viaggio può avvenire anche a terra, nella stazioni, all'atto della partenza ed all'arrivo.

Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità Ticketless, il viaggiatore deve fornire il codice identificativo di prenotazione (PNR) ricevuto al momento dell'acquisto.

Cambio della prenotazione

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

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

- ✓ tramite il sito www.trenitalia.com (solo per i biglietti ticketless);
- ✓ nelle biglietterie;
- ✓ nelle agenzie di viaggio;
- ✓ utilizzando le self service;
- ✓ chiamando i Call Center (solo per i biglietti ticketless);

- ✓ tramite l'App Trenitalia (solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'App Trenitalia);
- ✓ presso i punti di Customer Service presenti in stazione.

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

Cambio del biglietto

Per cambio biglietto si intende la modifica:

- ✓ del percorso di viaggio;
- ✓ della classe/servizio;
- ✓ della tipologia di treno o di posto;
- ✓ dell'offerta;
- ✓ del numero di viaggiatori;
- ✓ del nominativo del cliente.

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

- ✓ presso qualsiasi biglietteria;
- ✓ presso l'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
- ✓ sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia (solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'App Trenitalia);
- ✓ chiamando il Call Center: solo per i biglietti ticketless (per i biglietti ticketless pagati in contanti, è possibile effettuare il cambio solo per acquistare biglietti d'importo pari o superiore a quello del titolo restituito);
- ✓ Presso i punti di Customer Service presenti in stazione (a condizione che il nuovo biglietto sia di importo pari o superiore a quello restituito).

Il cambio è possibile solo se la tariffa lo prevede, pagando l'eventuale differenza o percependo l'eventuale rimborso con trattenuta. Per alcune tipologie di biglietto il cambio è possibile solo per acquistare biglietti d'importo pari o superiore a quello del biglietto restituito.

I termini e le modalità del cambio del biglietto sono riportati in dettaglio nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, pubblicate sul sito www.trenitalia.com, alla sezione Informazioni/Condizioni Generali di Trasporto e consultabili anche presso le biglietterie ferroviarie.

Il rimborso del biglietto

Il rimborso può essere di due tipi:

- ✓ Integrale:
 - nel caso di non effettuazione del viaggio per fatto imputabile a Trenitalia;
 - per ordine dell'Autorità pubblica;

✓ Con trattenuta:

- nel caso di rinuncia al viaggio per esigenza del cliente (se previsto dall'offerta commerciale).

Le modalità del rimborso sono consultabili nella sezione Condizioni Generali di Trasporto – Parte II – Trasporto Nazionale, alla sezione Indennità e rimborsi sul sito www.trenitalia.com.

I servizi in stazione e durante il viaggio

L'assistenza clienti

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

Il personale di Trenitalia, dedicato al contatto con il pubblico, segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenitalia prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile all'utente.

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

I punti di Customer Service

Per l'assistenza ai clienti i punti di Customer Service sono presenti nelle principali stazioni e sono operativi 365 giorni all'anno.

Il personale è a disposizione della clientela per fornire informazioni sugli orari e sui servizi dei treni, sulle modalità di prenotazione dei posti, sull'andamento della circolazione dei treni, specie in caso di criticità specifiche, nonché per raccogliere eventuali segnalazioni.

Nelle stazioni interessate da alto traffico viaggiatori, Trenitalia mette a disposizione dei clienti un servizio di Customer Service erogato tramite appositi Desk presidiati da personale dedicato, attraverso i quali è possibile fruire di servizi di informazione e modifica dei biglietti *last minute*.

L'elenco e i relativi orari di apertura dei suddetti servizi sono pubblicati sul sito di Trenitalia (www.trenitalia.com) ed indicati in stazione.

Servizi di Assistenza alla clientela con disabilità o ridotta mobilità

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

Servizi di informazione prima e in corso di viaggio.

Prima del viaggio vengono fornite, su richiesta del passeggero, le informazioni previste dal Regolamento (CE) n. 1371/2007.

In corso di viaggio, vengono comunicate ai passeggeri, tramite annunci sonori, le informazioni specifiche su:

- ✓ durata del viaggio;
- ✓ tipologia di servizi a bordo;
- ✓ prossima fermata;
- ✓ ritardi;
- ✓ eventuali ritardi per treni in connessione;
- ✓ principali coincidenze;
- ✓ tematiche relative alla sicurezza di esercizio e dei passeggeri.

E' anche disponibile per l'utenza l'App Trenitalia con le principali informazioni necessarie all'organizzazione del viaggio.

Intermodalità ed altri servizi

Per favorire l'intermodalità e lo svago, Trenitalia ha concluso numerosi accordi per consentire ai propri clienti, in possesso di un biglietto per i treni di media e lunga percorrenza, di usufruire di particolari agevolazioni prima e dopo il viaggio (aereo, nave, noleggio auto, parcheggio, albergo, spedizione bagagli, mostre e musei, ecc.).

Per le informazioni di dettaglio consultare il sito www.trenitalia.com, alla sezione Offerte e Servizi.

Viaggiare con il proprio animale da compagnia

E' possibile trasportare gratuitamente cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali da compagnia, in tutte le categorie di treni, custoditi in un apposito contenitore (massimo uno per ciascun viaggiatore) e secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

Inoltre, i cani di qualsiasi taglia, nel limite di uno per viaggiatore, tenuti al guinzaglio e muniti di museruola, possono essere trasportati a pagamento alle condizioni e sui treni espressamente indicati nelle Condizioni Generali di Trasporto Parte II - Trasporto Nazionale.

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

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

Il cane guida per non vedenti può viaggiare gratuitamente su tutti i treni, senza alcuna prescrizione.

Trasporto bagagli

Ogni passeggero può portare gratuitamente con sé dei bagagli che non eccedano lo spazio a sua disposizione e anche bagagli più ingombranti, purché non rechino disturbo agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. Spetta al passeggero la custodia del proprio bagaglio.

Oggetti smarriti

Nel caso il personale di Trenitalia trovi oggetti smarriti dai clienti, vengono applicate le norme del Codice Civile (art. 927 e seguenti) che prevedono la consegna degli oggetti rinvenuti all'ufficio oggetti smarriti del comune in cui è stato ritrovato l'oggetto, indicando le circostanze del ritrovamento.

Trasporto biciclette

Il trasporto delle bici è ammesso gratuitamente su tutti i treni, in ragione di una bicicletta per ciascun viaggiatore, purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole opportunamente chiusa. In entrambi i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x110x40 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Il trasporto delle bici montate non è consentito.

Per maggiori informazioni sulle modalità di trasporto delle biciclette a bordo treno, consultare il sito www.trenitalia.com alla sezione Offerte Servizi/Servizi a bordo/Bici al seguito.

Servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta

Il servizio offerto da Trenitalia per l'assistenza alle persone con disabilità o a persone con mobilità ridotta è rivolto alle persone che hanno necessità di utilizzare sedie a rotelle per malattia o per disabilità, alle persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione, alle persone anziane, alle donne in gravidanza, ai non vedenti o con disabilità visive, ai non udenti o con disabilità uditive ed alle persone con handicap mentale.

Servizi a terra

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

Informazioni più dettagliate sui servizi in oggetto sono disponibili consultando il sito www.rfi.it.

Servizi a bordo

Trenitalia rivolge ai propri clienti con disabilità o a mobilità ridotta un servizio specifico e professionale, che accompagna il cliente durante il viaggio. Per motivi di sicurezza i clienti su carrozzina possono viaggiare sui treni individuati come accessibili. Per quei clienti che hanno la

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

Il personale di bordo ha evidenza tramite palmare della presenza a bordo di clienti a mobilità ridotta e con disabilità, in coordinamento con le Sale Operative di Trenitalia e di RFI, mette in atto le soluzioni più idonee a garantire la sicurezza del viaggiatore, anche in casi di particolari criticità e assistenza (necessità di trasbordo, richiesta di carrello elevatore, richiesta di mezzo di soccorso in caso di malore).

Il Posto Blu

E' un servizio di prenotazione dedicato ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, che è possibile richiedere sia presso le Sale Blu di RFI che tramite il Call Center di Trenitalia.

Il servizio consente di prenotare i posti attrezzati o i posti riservati a Persone a Mobilità Ridotta (PMR) e con disabilità, insieme a quelli associati per gli eventuali accompagnatori, e di confermare l'acquisto successivamente, entro i termini prestabiliti.

Il pagamento del biglietto può essere effettuato utilizzando il codice di prenotazione (PNR), rilasciato dalle Sale Blu o dai Call Center.

Per informazioni dettagliate sulla prenotazione e sulle modalità e tempi di pagamento è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, alla sezione Informazioni e assistenza/Assistenza clienti/Per le persone a mobilità ridotta.

La Carta Blu e le altre agevolazioni tariffarie.

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

Possono usufruire di agevolazioni tariffarie dedicate anche i disabili della vista, titolari di Concessione speciale III e gli invalidi di guerra e per servizio, titolari di Concessione VIII.

Per maggiori informazioni sulle modalità e requisiti per il rilascio delle carte sopracitate si rinvia alle Condizioni Generali di Trasporto riportate sul sito www.trenitalia.com

4. OBIETTIVI

4.1. Definizione di impegni e standard

Trenitalia persegue costantemente l'obiettivo di migliorare gli standard di qualità dei servizi offerti alla clientela.

Per l'anno 2019, Trenitalia ha individuato, per i principali fattori di qualità, gli obiettivi sotto riportati quale impegno programmatico aziendale.

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

Indicatori ed Obiettivi in C.d.S.					
Fattori della Qualità	Indicatori	OBIETTIVO 2018	CONSUNTIVO 2018	OBIETTIVO 2019	Note
Puntualità(*)	Treni in arrivo entro 30 minuti dall'orario previsto	93,9 %	92,2 %	95,9 %	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti /n. treni effettuati x 100
Puntualità(*)	Treni in arrivo entro 60 minuti dall'orario previsto	97,9 %	96,8 %	98,9 %	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti /n. treni effettuati x 100
Regolarità	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	99,1 %	98,6 %	99,1 %	100% (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore 120 minuti) /n. treni programmati x 100
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	85,0 %	85,2 %	89,0 %	Pulizia (QME) = 100% - % Non conformità

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

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

I principali risultati in termini di qualità del servizio sono riportati nel Rapporto di Sostenibilità del gruppo FS1 pubblicato con cadenza annuale.

4.2. Monitoraggio

Il sistema di monitoraggio della qualità del Servizio, previsto nell'ambito del Contratto di Servizio, prevede una rilevazione trimestrale di alcuni dei principali indicatori della qualità erogata dal Servizio quali la puntualità, la regolarità e la pulizia.

5. ASPETTI RELAZIONALI CON TRENITALIA

Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio

Il personale di Trenitalia “a contatto con il pubblico” è identificabile dall’apposita divisa e dalla targhetta identificativa riportante il nome, l’iniziale del cognome ed il numero di matricola.

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con la clientela, il personale di Trenitalia, dedicato al contatto con il pubblico, 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 di Trenitalia che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica dei titoli di viaggio, assume la qualifica ed i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal Codice Penale per i reati commessi in danno di detto personale, reati punibili anche con l’arresto o la reclusione.

5.1. *Comunicare con Trenitalia*

Trenitalia ritiene di fondamentale importanza ascoltare le opinioni dei propri clienti al fine di indirizzare al meglio le scelte commerciali e fissare gli obiettivi per il miglioramento del servizio.

La voce dei clienti, gli apprezzamenti, i suggerimenti e le critiche, sono uno stimolo per un miglioramento continuo.

E’ possibile dialogare con Trenitalia attraverso:

- ✓ i punti di assistenza e/o vendita presenti nelle principali stazioni, per assistenza, suggerimenti o informazioni, presentazioni di reclami ed istanze di rimborso o indennità di ritardo;
- ✓ i Call Center per informazioni, acquisti, cambio prenotazioni o biglietti, rimborsi, segnalazioni;
- ✓ sul sito web (www.trenitalia.com) nella sezione “Informazioni e Assistenza (in italiano ed in inglese) per inoltrare osservazioni, suggerimenti, reclami e richieste di rimborso o di indennità per ritardo.

6. TUTELA DEL VIAGGIATORE

La gestione dei reclami, delle richieste di rimborso o di indennità per ritardo

Oltre alle segnalazioni e ai suggerimenti, i reclami dei clienti rappresentano un’occasione per conoscere ed intervenire se qualcosa non ha funzionato e, pertanto, per monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati. I reclami costituiscono, infatti, uno strumento utile a Trenitalia per individuare gli ambiti in cui attivare azioni di miglioramento e rispondere alle aspettative e alle esigenze della clientela, aumentandone il livello di soddisfazione.

Maggiori dettagli informativi con riguardo ai reclami giunti a Trenitalia sono pubblicati annualmente all’interno della Relazione sulla qualità dei servizi, e sono a disposizione della clientela sul sito www.trenitalia.com, alla sezione - Informazioni e Assistenza.

I clienti, entro 12 mesi dalla data del disservizio, possono inoltrare reclami, richieste di rimborso e di indennità, inviare le proprie segnalazioni e ricevere risposte ai quesiti posti a Trenitalia servendosi dei moduli web disponibili sul sito www.trenitalia.com oppure recandosi presso le biglietterie di Trenitalia e/o i punti di Customer Service presenti nelle principali stazioni e compilando gli appositi moduli disponibili in italiano, in inglese ed in Trentino Alto Adige anche in tedesco o inviando la richiesta all'indirizzo Trenitalia S.p.A, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma.

In particolare, con riferimento al sito www.trenitalia.com si può presentare:

- ✓ reclamo accedendo alla sezione Informazioni e assistenza/Assistenza clienti/Reclami e conciliazione (in italiano o in inglese), compilando l'apposito form e seguendo le istruzioni riportate;
- ✓ domanda di rimborso o di indennità per ritardo accedendo alla sezione Informazioni e assistenza/ Richiesta di rimborso per i treni nazionali (in italiano o in inglese), compilando l'apposito form, seguendo le istruzioni riportate.

Nel caso in cui la richiesta di rimborso o di indennità non venga accolta, l'Utente può presentare reclamo a Trenitalia nel rispetto delle modalità di seguito previste.

Procedura di inoltro dei reclami, rimborsi e di indennità

La clientela ha la possibilità di inviare un reclamo, rimborso o indennità a Trenitalia compilando il modulo di segnalazione, disponibile in italiano e in inglese, sul sito www.trenitalia.com nell'area "Informazioni e Assistenza", presso gli uffici assistenza e vendita oppure inviando la richiesta all'indirizzo Trenitalia S.p.A, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma. Attualmente il canale di contatto più utilizzato per l'inoltro dei reclami è il sito www.trenitalia.com, attraverso la compilazione dell'apposito modulo online.

Trenitalia si impegna a:

- ✓ rispondere ai reclami in modo motivato entro un mese (in casi giustificati o di particolare complessità, al massimo entro tre mesi dalla data di ricezione del reclamo, dandone comunque avviso al cliente entro un mese);
- ✓ rispondere alle richieste di rimborso e di indennità entro un mese;
- ✓ intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

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

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

Inoltre nel caso in cui al cliente:

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

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

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

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

Non è previsto un minimo non indennizzabile.

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

In materia di diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, Trenitalia applica le disposizioni previste dal Regolamento (CE) N. 1371 del 23 ottobre 2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, recepite nel corpo delle Condizioni Generali di Trasporto, consultabili sul sito www.trenitalia.com, nonché a partire dal 9 maggio 2019 gli obblighi previsti dalla Delibera 106 del 2018 emanata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, in tema di diritti degli utenti dei servizi di trasporto pubblico ferroviario.

Le disposizioni del Regolamento europeo e della Delibera n. 106/2018 sono consultabili sul sito www.trenitalia.com e sono a disposizione della clientela presso i Punti di Assistenza alla clientela, i Customer service e le biglietterie di Trenitalia e le agenzie di viaggio.

In caso di sciopero

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

L'elenco di tali treni è pubblicato sull'orario "In treno" e sul sito www.trenitalia.com, sezione Informazioni e assistenza/Informazioni sulla circolazione/In caso di sciopero.

E' possibile, inoltre, avere informazioni chiamando il Numero gratuito 800.89.20.21 attivo in caso di gravi perturbazioni della circolazione o il Call Center al numero 892.021 oppure rivolgendosi ai Punti di Assistenza alla clientela, i Customer service e le biglietterie di Trenitalia.

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

In caso di ritardo o soppressione del treno

Il viaggio si ritiene terminato con l'arrivo del treno nella destinazione prescelta dal viaggiatore. Trenitalia avvisa i viaggiatori (tramite il sito www.trenitalia.com, il Call Center, i monitor in stazione, le locandine, i punti di Customer service e Vendita Diretta il personale a bordo treno) sui ritardi e sulla soppressione di treni non appena tale informazione è disponibile. E' possibile chiedere al capotreno a bordo treno le informazioni sui treni in partenza dalla stazione di arrivo, nonché l'eventuale certificazione sul biglietto del ritardo, della perdita di una coincidenza o della soppressione del treno. E' previsto, altresì, il rimborso integrale del biglietto in caso di soppressione secondo quanto stabilito dal Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Ritardo in partenza o durante il viaggio

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

(i) Richiedere il rimborso del prezzo del biglietto:

Il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile.

(ii) Scegliere di intraprendere comunque il viaggio:

Il cliente può proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile anche in data successiva, ma entro le 48 ore immediatamente successive. In questo caso, è necessaria l'annotazione sul biglietto, effettuata dal personale dell'Ufficio di Assistenza.

Assistenza in caso di ritardo

Quando sia prevedibile un ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti, ai passeggeri vengono offerti gratuitamente pasti e bevande in quantità ragionevole, se disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti.

Se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per soppressione, ritardo o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurare la prosecuzione con autoservizi sostitutivi (bus o taxi), Trenitalia provvede al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove possibile.

Ritardo in arrivo

In caso di ritardo in arrivo alla stazione di destinazione, il cliente potrà, sino a dodici mesi successivi dalla data del ritardo, verificare il diritto all'indennità e, in caso affermativo, chiederne la corresponsione attraverso i canali Trenitalia previsti.

L'indennità è calcolata rispetto al prezzo effettivamente pagato dal viaggiatore per il servizio in ritardo o per l'intera soluzione di viaggio nel caso di "biglietto globale" o "biglietto globale misto" (soluzione composta da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro o da servizi del trasporto nazionale e regionale in coincidenza, acquistati contestualmente). Il ritardo è calcolato rispetto all'ora di arrivo alla destinazione finale dell'intera soluzione.

Le relative percentuali dell'indennità, al verificarsi delle soglie di ritardo previste, sono stabilite dalle Condizioni Generali di trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, nel rispetto del Regolamento Europeo (CE) n. 1371/2007 con le seguenti modalità:

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

La corresponsione dell'indennità avviene mediante:

- ✓ il rilascio di un bonus (valido per l'acquisto, entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio, di altri biglietti di viaggio, senza diritto al resto, ma utilizzabile a scalare);
- ✓ l'emissione di un nuovo biglietto per un importo pari all'indennità spettante;
- ✓ l'importo dovuto in contanti o, in caso di acquisto con carta di pagamento, mediante il riaccredito sulla carta usata per l'acquisto.

L'indennità per ritardo non è riconosciuta:

- ✓ ove il suo importo sia inferiore a 4,00 euro;
- ✓ se prima dell'acquisto del biglietto il passeggero è informato del ritardo (informazione diffusa tramite media, in stazione e sul sito prima dell'acquisto del biglietto);
- ✓ se il ritardo nell'ora di arrivo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un percorso alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

Per informazioni dettagliate sulle modalità di richiesta degli indennizzi, prestare attenzione agli annunci a bordo treno e consultare le Condizioni Generali di Trasporto o il sito www.trenitalia.com o contattare i Call Center.

Bonus per il mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione.

In caso di guasto all'impianto di climatizzazione, a bordo dei treni Intercity Giorno e Notte, se non è possibile offrire nuova adeguata sistemazione al cliente, Trenitalia riconosce ai viaggiatori, in via di attenzione commerciale, un bonus di importo pari al 25% del valore del biglietto.

Se per uno stesso viaggio ricorrano i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non si cumulano. In tale caso si ha diritto solo all'indennità per ritardo.

Decorse 24 ore dalla data di effettuazione del viaggio e fino ai 12 mesi successivi al giorno in cui si è verificato il disservizio, i viaggiatori possono verificare attraverso i canali Trenitalia (biglietterie, agenzie di viaggio, self-service, Internet, Call Center) il diritto al bonus e in caso affermativo possono chiedere, previa consegna del biglietto originario, un bonus spendibile per acquistare altri biglietti di viaggio entro 12 mesi o un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante.

Il bonus non dà diritto al resto, ma è utilizzabile a scalare per l'acquisto di altri biglietti.

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

Assicurazioni per danni

Trenitalia è responsabile per danni a passeggeri, ai bagagli, colli a mano ed animali, solo a condizione che tali danni siano dovuti a propria colpa.

Le richieste di risarcimento per danni alle cose ed alle persone possono essere presentate nei punti di Customer service di Trenitalia, che provvedono al successivo inoltro alla società assicuratrice.

Indennizzo per furto bagagli

Come disposto dal Regolamento Europeo (CE) n. 1371/2007, il viaggiatore è tenuto a sorvegliare i bagagli e gli animali che trasporta con sé. Per poter fornire maggiore attenzione alla propria clientela che viaggia sulle tratte nazionali, Trenitalia ha stipulato una polizza assicurativa che prevede di norma un indennizzo per il furto dei bagagli collocati negli appositi spazi ad essi riservati, a bordo dei treni Intercity Giorno e Notte.

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

Per le modalità di denuncia del furto e di richiesta dell'indennizzo consultare il sito www.trenitalia.com alla sezione Informazioni e assistenza/La guida del viaggiatore.

Rendicontazione dei reclami

Di seguito vengono riportati i dati sui reclami degli Intercity Giorno e Notte per l'annualità 2018:

- ✓ Totale reclami*: 5.749
- ✓ Totale disservizi*: 6.630

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

Analisi reclami - % Disservizi Intercity Giorno e Notte:

Disservizi	%
Puntualità	40,3%
Comfort e Pulizia	20,4%
Regolarità (*)	11,6%
Normativa Commerciale	6,7%
Altro	5,3%
Sito Internet	4,9%
Normativa Post Vendita	4,1%
Informazioni	2,7%
Orari e Tariffe	2,2%
Sicurezza personale e patrimoniale	1,2%
Canali di vendita tradizionali	0,5%
Call Center	0,1%

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

Le principali cause di reclamo sono relative alla Puntualità, Comfort e Pulizia e Regolarità del servizio. I principali decrementi rispetto al 2017 si sono registrati relativamente ad aspetti quali Normativa Commerciale, Normativa Post vendita e Sito Internet. I tempi di risposta alla clientela sono stati inferiori ai 30 giorni nel *100% dei casi*.

Procedura di Conciliazione

In applicazione del D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei Consumatori (ADR) l'Organismo di Conciliazione Paritetica di Trenitalia S.p.A. - Associazioni dei Consumatori, è iscritto nell'elenco degli Organismi A.D.R. presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

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

La procedura di Conciliazione Paritetica prevede che un rappresentante delle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Conciliazione, e un rappresentante di Trenitalia si incontrino al fine di approfondire le contestazioni del cliente e verificare la possibilità di offrire una proposta di composizione amichevole del reclamo presentato.

La procedura di conciliazione è gratuita.

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

- ✓ origine e destinazione comprese nel territorio italiano sui tutti treni di Trenitalia di media e lunga percorrenza;

- ✓ scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

La domanda di conciliazione può essere presentata con modalità web-form oppure tramite mail, fax o raccomandata AR utilizzando l'apposito modulo di richiesta, che può essere scaricato dal sito www.trenitalia.com.

Tutte le informazioni sulla Conciliazione Paritetica e le Associazioni firmatarie possono essere consultate sul sito www.trenitalia.com.

BOX A.R.T.

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

L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

Il reclamo all'Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

I passeggeri possono presentare reclami all'ART mediante il sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126-Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

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

7. DIRITTI E DOVERI

7.1. Al viaggiatore che si sposta utilizzando servizi di trasporto (Intercity Giorno ed Intercity Notte) vengono riconosciuti i seguenti diritti

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

- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- ✓ tempestive informazioni, in caso di 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 (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data del reclamo).

7.2. Il viaggiatore ha i seguenti doveri da rispettare

- ✓ salire sui mezzi di trasporto solo con biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ✓ occupare solo un posto a sedere;
- ✓ mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- ✓ trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- ✓ usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave ed imminente pericolo;
- ✓ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- ✓ utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

BOX REGOLAMENTO (CE) n.1371/2007 Diritti e obblighi del passeggero

Il Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, disciplina diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo tra l'altro oneri informativi a favore dei passeggeri e diritti specifici in caso di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze.

Tale disciplina è stata recepita nel testo delle Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri di Trenitalia S.p.A..

Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.

Negli specifici casi in cui Trenitalia offra la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare un titolo di viaggio "globale", rappresentato da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro, o un titolo di viaggio "globale misto", rappresentato da più biglietti per un'unica soluzione di viaggio che contempla l'utilizzo di servizi del trasporto nazionale e regionale. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria.

Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi acquistati contestualmente in forza di un "biglietto globale" o "biglietto globale misto"; in tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto".

7.3. Suggestioni per un viaggio sicuro

La sicurezza non è un fattore casuale, ma un valore sociale: è impegno quotidiano di tutto il personale di Trenitalia, arricchito dal contributo che ogni passeggero può dare con una serie di attenzioni e comportamenti per rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri.

Cosa puoi fare in stazione:

- ✓ acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe e/o sanzioni, evitando di prendere e/o acquistare biglietti dagli sconosciuti;
- ✓ vigilare con attenzione il proprio bagaglio che, se lasciato incustodito, può essere sottratto da malintenzionati;
- ✓ non abbandonare il proprio bagaglio poiché sarà sottoposto a controlli di polizia a tutela della sicurezza dei passeggeri;
- ✓ chiudere le borse tenendo separati, denaro e documenti;
- ✓ fare attenzione alle richieste di denaro da parte di estranei e questuanti che potrebbero distrarre per consentire all'eventuale complice di sottrarre il bagaglio;
- ✓ prestare attenzione nei luoghi dove i borseggiatori abitualmente operano (atrii, biglietterie, aree self-service, piattaforme di arrivo/partenza treni). Preferiscono infatti i luoghi affollati;
- ✓ segnalare tempestivamente alla Polizia Ferroviaria ogni evento illecito in ambito ferroviario di cui si è testimone;
- ✓ prestare attenzione mentre stai operando presso le Self Service. È preferibile preparare prima il denaro che può servire per l'acquisto, lontano da occhi indiscreti;

- ✓ rivolgersi solo ed esclusivamente a personale Trenitalia per ragioni inerenti l'acquisto di un biglietto ferroviario, la modifica di un titolo di viaggio, le informazioni relative al viaggio ed a tutte le esigenze ivi connesse;
- ✓ acquistare servizi e merci solo da persone con regolare licenza;
- ✓ non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate;
- ✓ non acquistare generi alimentari da venditori abusivi : potrebbe essere a rischio la propria salute.

Cosa puoi fare in treno:

- ✓ posizionare i bagagli sulla cappelliera sopra il proprio posto o in luogo idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- ✓ non lasciare incustoditi gli oggetti di valore e tenere con sé il biglietto;
- ✓ avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza di questuanti: a bordo treno è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni;
- ✓ non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio diffidando di chi è senza divisa e/o non riconoscibile (cartellino identificativo);
- ✓ prestare attenzione nei momenti/luoghi frequentati da eventuali borseggiatori (passaggi ristretti, fasi di salita e/o discesa, nelle fermate intermedie);
- ✓ prima di scendere dal treno, controllare di aver preso tutti i bagagli.

Cosa facciamo noi come Ferrovie dello Stato Italiane:

- ✓ presenziamo treni e stazioni con personale specializzato;
- ✓ abbiamo introdotto dei varchi di accesso all'area di partenza e arrivo dei treni nelle principali stazioni (Milano Centrale, Roma Termini e Firenze Santa Maria Novella) presenziati da personale specializzato nella gestione dei flussi di passeggeri;
- ✓ abbiamo istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polfer per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale a contrasto degli illeciti;
- ✓ monitoriamo le transazioni online per impedire acquisti mediante l'utilizzo di Carte di Credito frodate;
- ✓ lavoriamo costantemente insieme alla Polizia Postale per prevenire gli attacchi informatici;
- ✓ abbiamo intensificato il controllo dei biglietti e l'attività di vigilanza, a terra e a bordo treno, anche attraverso la campagna "No ticket, no parti";
- ✓ collaboriamo con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- ✓ svolgiamo campagne di sensibilizzazione come "Stai attento! Fai la differenza" affinché, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, si prevenano alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione.

Per qualsiasi problema è in ogni caso possibile rivolgersi al Personale ferroviario di Ferrovie dello Stato Italiane in servizio, alla Polizia Ferroviaria e alla Protezione Aziendale presente presso i varchi di accesso ai binari, in stazione o a bordo treno.

8. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION

8.1. Le ricerche di mercato

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

8.2. Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

Principali fattori della qualità	Percentuale Soddisfazione*
Viaggio nel complesso	85,8
Pulizia	81,5
Comfort	85,2
Informazioni a bordo	86,6
Puntualità	72,2
Permanenza a bordo	85,6
Security	86,6

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

9. ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI

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

Associazione	Indirizzo	Telefono	Fax	Inidirizzo e-mail
ADICONSUM	Largo Alessandro Vessella, 31 00199 Roma	(+39) 06 4417021	(+39) 06 44170230	comunicazioni@adiconsum.it
ADOC	Via Castelfidardo, 43 00185 Roma	(+39) 06 4542 0928		info@adocnazionale.it
ADUSBEF	Via Bachelet, 12 00185 Roma	(+39) 06 4818632 (+39) 06 4818633	(+39) 06 83395114	info@adusbef.it
ASSOUTENTI	Vicolo Orbitelli, 10 00186 Roma	(+39) 06 6833617		segreteria@assoutenti.it
CITTADINANZA ATTIVA	Via Cereate, 6 00183 Roma	(+39) 06 367181	(+39) 06.36.71.83.33	mail@cittadinanzattiva.it
CODACONS	Viale Giuseppe Mazzini, 73 00195 Roma	(+39) 06 3751 3978 (+39) 892007 (costi della chiamata riportati sul sito https://codacons.it)		info@codacons.it
CONFCONSUMATORI	Via Mazzini, 43 43121 Parma	(+39) 0521 231846	(+39) 0521 285217	segreteria@confconsumatori.it
FEDERCONSUMATORI	Via Palestro, 11 00185 Roma	(+39) 06 42020755-9	(+39) 06 47424809	federconsumatori@federconsumatori.it
LEGA CONSUMATORI	Via Orchidee, 4/a 20147 Milano	(+39) 02 48303659		segnalazioni@legaconsumatori.it atupertu@legaconsumatori.it
MOVIMENTO CONSUMATORI	Via Piemonte, 39/A 00187 Roma	(+39) 06 4880053	(+39) 06 4820227	info@movimentoconsumatori.it
MDC	Via Casilina, 3/T 00182 Roma	(+39) 06 4881891	(+39) 06 42013163	info@mdc.it info@pec.mdc.it
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	Via Duilio, 13 00192 Roma	(+39) 06 32600239		massimiliano.dona@consumatori.it