

CARTA DEI SERVIZI

2023

Direzione Regionale FRIULI VENEZIA GIULIA





INDICE

01	Presentazione dell'Azienda	4
02	I Principi Fondamentali	6
03	Informazioni sintetiche sui servizi offerti	8
04	Obiettivi	18
05	Aspetti relazionali con Trenitalia	24
06	Tutela dei Passeggeri	26
07	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	36
08	Elenco delle Associazioni dei Consumatori	38

Presentazione

01 Presentazione dell'Azienda

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer
Satisfaction

Associazioni

Trenitalia è una 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.

Alla base della sua missione pone, quali condizioni essenziali, la sicurezza del servizio, la qualità, la salute dei lavoratori, la tutela dell'ambiente e considera la centralità del rapporto con la clientela la via per realizzare un vantaggio competitivo stabile e creare valore per l'azionista.

L'intera organizzazione di Trenitalia è impegnata a soddisfare le esigenze del cliente e le richieste del mercato, assicurando standard di sicurezza e realizzando piani di sviluppo e modernizzazione nel rispetto della sostenibilità economica, sociale ed ambientale con l'obiettivo concreto di aumentare l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri. Trenitalia, ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezza e Qualità (SIGSQE), laddove con termine "Sicurezza" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale.

Il SIGSQE, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentabilità, 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).

Inoltre, Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo "Biosafety Trust Certification" (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall'organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione e consente di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

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.

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito www.trenitalia.com nella sezione del "Trasporto regionale" all'interno della "tua Regione". Inoltre, per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria.



Presentazione

I Principi Fondamentali

Principi

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

Sicurezza del viaggio

Servizi

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

Obiettivi

Trenitalia attua inoltre prontamente le disposizioni emesse, dalle autorità competenti, in materia di sicurezza sanitaria.

Relazioni

Sicurezza dei passeggeri

Tutela

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.

Trenitalia è da sempre impegnata a promuovere e aumentare la sicurezza relativa alla circolazione dei treni. Per maggiori e ulteriori dettagli si rinvia al Rapporto di Sostenibilità redatto annualmente dal Gruppo FS reperibile nell'apposita sezione "Sostenibilità" del sito FS Italiane.

Customer Satisfaction

Uguali diritti

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

Associazioni

In linea con questi principi, Trenitalia si impegna anche a facilitare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

Trenitalia si impegna a diffondere, pubblicare o comunicare le informazioni impiegando un linguaggio agevolmente comprensibile ai passeggeri (facilitando in particolare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta - PMR), compresi i passeggeri occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta si può consultare il sito di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) o il sito www.trenitalia.com, nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito www.trenitalia.com

Nel rispetto del Contratto di Servizio che Trenitalia stipula con ciascuna Regione/Provincia Autonoma, Trenitalia garantisce tutti i diritti disciplinati nel Contratto stesso.

Continuità del servizio

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

Fanno eccezione i treni periodici segnalati su www.trenitalia.com e nell'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul medesimo sito.

In caso di sciopero o cause di forza maggiore Trenitalia adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione quali il sito istituzionale, l'App, il personale delle biglietterie e dell'Assistenza, preven-

tiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi.

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

Partecipazione

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti provenienti sia dai reclami che dal social caring, consulta periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e delle loro famiglie per acquisire il relativo parere ed eventuali proposte.

La Regione Friuli Venezia Giulia, in applicazione dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 e come previsto dall'Art. 15, comma 7 del Contratto di Servizio in essere, provvede, in fase di disamina della Carta dei Servizi, a coinvolgere gli stakeholder interessati.

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 piena e adeguata accessibilità ai propri mezzi e servizi;
- migliorare il decoro e la pulizia e l'igiene all'interno e all'esterno delle carrozze con programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia e tempestività gli eventuali disservizi, dandone informazione all'utenza;
- erogare i servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Friuli Venezia Giulia.

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.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer
Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

03 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

La Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia: l'offerta

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione e Trenitalia, che è reperibile sul sito internet al seguente indirizzo 

Nell'ambito del Contratto di Servizio, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione medesima.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei titoli di viaggio non è sufficiente a coprire il costo complessivo del servizio, nel Contratto di Servizio è definito il corrispettivo che la Regione eroga annualmente a Trenitalia ai sensi del Regolamento (CE) n.1370/2007 e s.m.i..

Il Contratto di Servizio prevede inoltre un sistema di penalità per Trenitalia qualora non raggiunga gli obiettivi di qualità in esso definiti secondo i criteri di cui alla Misura 4 della Delibera ART n. 16/2018. L'importo delle penali è utilizzato dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto dei passeggeri o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

L'andamento dei dati consuntivati nel periodo interessato dall'emergenza sanitaria Covid-19 risentono delle modifiche alla mobilità conseguenti all'emergenza stessa.

OFFERTA			
Treni per giorno	197	Passeggeri giorno	34.332
FLOTTA		Passeggeri anno	9.082.625
Locomotive	26	Località servite	52
Complessi diesel	5	Totale biglietterie	8
Complessi elettrici	5	Emettitori automatiche trasporto regionale	73
Carrozze	155	Altri rivenditori	1.152*

* attività commerciali aderenti alle reti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi SpA

L'offerta nella Regione – Novità 2023

In linea con l'obiettivo della Regione di perseguire un sistema di trasporto pubblico locale integrato e coordinato per un'efficace soluzione di trasporto collettivo ed in coerenza con quanto previsto dal Piano Industriale del Gruppo FSI, la pianificazione dell'offerta ferroviaria ha teso a valorizzare la capillarità del servizio. Contestualmente, diversi accordi di collaborazione con altre imprese di trasporto consentono ai passeggeri di acquistare soluzioni di viaggio door to door sui canali di vendita di Trenitalia, valorizzando le opportunità di viaggio e di scoperta del territorio. Prosegue inoltre la realizzazione del piano degli investimenti di cui al Contratto di Servizio stipulato con la Regione che consente di dare un forte impulso al miglioramento della qualità del viaggio in treno, con nuovi treni ecologici che offrono un elevato comfort a bordo.

L'orario e le proposte commerciali

- Orari cadenzati per le linee principali Trieste – Udine – Venezia, Trieste – Portogruaro con 36 treni passati dalla competenza dello Stato a quella della Regione Friuli Venezia Giulia e la linea Trieste – Udine – Tarvisio;
- Linee secondarie Casarsa – Portogruaro e Sacile Maniago con orario specifico in considerazione delle esigenze di mobilità del territorio e degli interscambi con le linee principali;
- 3 coppie di nuovi collegamenti tra Trieste e Portogruaro;
- Servizio transfrontaliero Italia – Slovenia con 4 treni al giorno tra Udine, Trieste e Lubiana; il treno è attrezzato di tutti i comfort, compreso il trasporto delle biciclette per gli amanti della natura;
- Integrazione Oraria con i treni FUC della linea Udine – Cividale, coordinati con i treni regionali Trenitalia della linea Udine – Pordenone – Venezia. Si articola in 36 relazioni giornaliere attive tutto l'anno, con struttura oraria cadenzata e con tempi di interscambio a Udine di soli 12 minuti;
- Integrazione Oraria con la linea automobilistica di 1° livello Udine – S. Daniele del Friuli. Si articola in 30 relazioni giornaliere attive tutto l'anno;
- Servizio treno + bici AlpeAdria Line che collega Trieste, Udine e Tarvisio, dedicato a chi vuole raggiungere la Ciclovía AlpeAdria. Si effettua nei weekend estivi con 16 collegamenti giornalieri appositamente attrezzati per il trasporto biciclette.
- Servizio treno + bici Trenobici delle Lagune che collega le città di Trieste con Venezia, dedicato a chi vuole percorrere la Ciclovía delle Lagune. Si effettua tutti i giorni nel periodo estivo con 6 collegamenti nella tratta Trieste C.le – Portogruaro C. – Venezia S.L. e viceversa e dispone di una carrozza appositamente attrezzata al trasporto di 64 biciclette;
- Servizio combinato treno + bus Lignano Link che collega la stazione ferroviaria di Latisana-Lignano-Bibione alla località balneare di Lignano. Si effettua quotidianamente con 50 corse bus estive e 27 invernali in corrispondenza a Latisana con gli orari dei treni da/per Trieste C.le e Venezia S.L.;
- Servizio combinato treno + motonave Muggia Link che collega Trieste Centrale alla località turistica di Muggia. Si effettua quotidianamente con 20 corse feriali, 22 festive e 11 corse supplementari nei festivi d'estate in corrispondenza con gli orari dei treni da/per Trieste;
- Offerta commerciale dedicata alle manifestazioni di interesse regionale come Friuli Doc, Gusti di Frontiera, Barcolana e Festa della Zucca;
- Offerta commerciale dedicata all'Adunata Nazionale degli Alpini.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



Presentazione

Intermodalità

Al fine di offrire alla clientela soluzioni di viaggio combinate che possano offrire soluzioni door to door, Trenitalia ha sottoscritto numerosi accordi di collaborazione prioritariamente con altre imprese di trasporto pubblico locale su ferro e su gomma e anche con vettori navali.

Principi

L'interlocuzione con altre imprese consente di armonizzare l'offerta di trasporto rendendo efficace la soluzione di interscambio tra vettori; attraverso i canali di vendita di Trenitalia è possibile acquistare soluzioni di viaggio combinate attraverso un'unica transazione ("Biglietto integrato").

Servizi

In Friuli Venezia Giulia sono stati sottoscritti 4 accordi, gli ultimi dei quali hanno interessato le località di Muggia e S. Daniele del Friuli.

Obiettivi

La flotta

L'età della nostra flotta:

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche			5	21	25
Locomotive diesel					
Complessi elettrici				5	5
Complessi diesel				5	5
Vetture		10		105	115

Nell'arco di validità del contratto è prevista l'entrata in esercizio di 25 nuovi treni di cui 11 Blues e 14 Rock.

Interruzioni programmate 2023

A seguito degli interventi funzionali al potenziamento della Rete Ferroviaria, previsti anche attraverso gli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) sono stati programmati dal Gestore dell'Infrastruttura provvedimenti che modificheranno l'offerta ferroviaria:

- Linea Casarsa-Portogruaro nei mesi di luglio e agosto;
- Tratta Ugovizza-Carnia nel periodo maggio-agosto.

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno**È obbligatorio avere un titolo di viaggio**

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

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

- il pagamento della tariffa ordinaria in vigore per la classe di viaggio occupata calcolata dalla stazione di origine del treno fino alla stazione di destinazione dichiarata dal viaggiatore;
- una soprattassa pari a 

Il passeggero sprovvisto di biglietto che avvisa il personale di Accompagnamento all'atto della salita o subito

dopo la salita e comunque entro la stazione successiva, è regolarizzato con il pagamento del biglietto a bordo del treno più un sovrapprezzo di €5,00.

Il sovrapprezzo di € 5,00 non è dovuto nel caso in cui si verificano tutte le seguenti condizioni:

- biglietteria di stazione chiusa o stazione priva di biglietteria;
- assenza o incompleto funzionamento delle emettitrici automatiche di biglietti;
- chiusura o assenza di punti vendita terzi raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie ad una distanza non superiore a 350 m. dalla stazione.

Le stazioni/fermate sprovviste permanentemente sia di biglietteria, sia di emettitrici self-service o punti vendita terzi entro i 350 metri dalla stazione sono individuate nella tabella 

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

- la convalida del titolo da parte dell'agente accertatore;
- una soprattassa pari a 

Il passeggero in possesso di biglietto non convalidato, che avvisa il Personale di Accompagnamento all'atto della salita o subito dopo la salita e comunque entro la stazione successiva, è regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di €2,00; tale sovrapprezzo non è dovuto in caso di mancato funzionamento di tutte le validatrici di stazione.

Il sovrapprezzo di €5,00 per la mancanza del biglietto ed il sovrapprezzo di €2,00 per la mancata convalida del biglietto non sono dovuti nel caso in cui il passeggero documenti al Personale di Accompagnamento la sua appartenenza alle categorie di cui alla L.R. n. 23 del 20 agosto 2007 art. 34 – comma 3 – paragrafi a), b), c), che di seguito si riassumono:

- i grandi invalidi civili, di guerra, civili di guerra, per servizio e del lavoro e i relativi accompagnatori;
- i ciechi di guerra, i ciechi civili, i sordomuti e i relativi accompagnatori;
- gli invalidi di guerra, civili di guerra, per servizio che beneficino della indennità di accompagnamento oppure della indennità di frequenza e gli invalidi del lavoro con invalidità non inferiore a due terzi.

Il pagamento delle somme dovute al personale di accompagnamento in servizio a bordo treno è ammesso in contanti o mediante carta di credito/debito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito www.trenitalia.com le Condizioni Generali di Trasporto selezionando nella Parte III Trasporto Regionale.

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della Regione o tra due o più regioni

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati con circuiti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi SpA, presso le biglietterie automatiche, tramite il sito Trenitalia.com, Agenzie di Viaggio, App Trenitalia per smartphone e tablet. Su ogni titolo di viaggio è riportata la tipologia di contratto di trasporto.

Per ulteriori informazioni relative alla composizione della tariffa [clicca qui](#)

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti singoli cartacei (ovvero di corsa semplice a tariffa regionale o sovraregionale) o integrati (Trenitalia/TPL FVG tra Udine e Tarvisio e tra Sacile e Pinzano);
- Biglietti Elettronici Regionali;
- Biglietti singoli scontati del 20% con la tariffa "Weekend FVG" per chi viaggia nelle giornate di sabato e domenica su tutti i treni regionali all'interno della Regione Friuli Venezia Giulia e scontati del 50% con la tariffa "Maniago – Sacile" per i viaggi compresi tra Maniago e Sacile;
- Titoli oggetto di vendita combinata: treni FUC della linea Udine – Cividale in combinazione a Udine con i

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



Presentazione

servizi Trenitalia; treno + bus Lignano Link che collega la stazione di Latisana L.B. alla località balneare di Lignano; treno + motonave Muggia Link, che collega Trieste (molo Garibaldi) al porticciolo della località di Muggia;

Principi

- Abbonamenti regionali quindicinali, mensili, semestrali e annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione; a questi si aggiungono i nuovi abbonamenti semestrali e annuali Over65 FVG, ridotti del 50% per i residenti in Friuli Venezia Giulia con età non inferiore ai 65 anni;
- Abbonamenti mensili e annuali a tariffa regionale con applicazione sovregionale per viaggi tra due o più regioni, per chi viaggia frequentemente;
- Abbonamenti integrati Trenitalia/TPL FVG tra Udine e Tarvisio, tra Sacile e Pinzano e tra Udine e S. Daniele del Friuli, utili per viaggiare su più mezzi di trasporto.

Servizi

Vantaggi particolari sono previsti per i possessori della Carta Blu e delle carte commerciali Carta Verde e Carta d'Argento.

Obiettivi

Trenitalia, inoltre, durante l'anno può proporre promozioni commerciali che vengono rese note attraverso i canali aziendali di comunicazione.

Relazioni

La promozione per i gruppi ha carattere permanente:

- COMITIVA ORDINARIA: un gruppo formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi) che viaggiano insieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza e ai quali si applica uno sconto del 10%;
- SCHOOL GROUP REGIO: un gruppo formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi), che viaggiano insieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza, formato da persone appartenenti a scuole di ogni ordine e grado, comprese le Università, le Università della terza età, le Università Popolari, le Accademie e gli Istituti di formazione, ai quali si applica uno sconto del 20%, nonché due gratuiti ogni 10 persone paganti.

Tutela

Customer Satisfaction

Le promozioni sono valide sia in prima che in seconda classe, per tutti i giorni della settimana. Alle promozioni previste per i gruppi può essere cumulata solo quella per i viaggi dei ragazzi.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

Associazioni

Programma fedeltà X-GO

Da febbraio 2023 è attivo il nuovo programma di fedeltà X-GO, che premia i viaggiatori che acquistano singoli viaggi con i treni Regionali e Intercity, accumulando punti da trasformare in Cashback per viaggi successivi. Per guadagnare punti è necessario inserire sempre il proprio codice X-GO prima dell'acquisto, più viaggi e più risparmi. È possibile fare l'iscrizione a X-Go, per i soci CartaFRECCIA o per chi è già registrato al sito, accedendo alla propria Area riservata, mentre per i non registrati è sufficiente accedere al sito Trenitalia e selezionare nel menu in alto l'apposita sezione.

Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

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

L'accessibilità al trasporto ferroviario sarà ulteriormente ampliata a seguito dell'accordo, siglato con il Gestore dell'Infrastruttura, attraverso il quale sarà possibile accedere ad un maggior numero di servizi grazie a interventi che hanno migliorato l'accessibilità delle stazioni e alla flotta di ultima generazione che consente una salita più agevole.

Nell'ottica di migliorare l'attuale sistema di informazione sui servizi a bordo treno (treno accessibile/non accessibile), nel momento della pianificazione del viaggio, è stata sviluppata una nuova funzionalità che consente

di visualizzare – per fasi – i diversi livelli di accessibilità, a partire da due primi livelli: uno per i treni con posto attrezzato e l'altro per i treni con posto attrezzato e bagno accessibile. Entrambi i livelli di accessibilità sono evidenziati nell'orario ufficiale e sul sito Trenitalia con apposito pittogramma. Successivamente i livelli potranno essere ampliati con riferimento anche alla disabilità visiva e uditiva.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera ART n. 16 2018, nella Regione Friuli Venezia Giulia sarà adottato il Piano Operativo per l'Accessibilità per le PMR.

La Carta Blu

Le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge n. 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare l'art. 1 della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti), o i sordomuti ai sensi della Legge n. 381 del 26 maggio 1970 o gli invalidi INAIL non autosufficienti titolari :

- dell'assegno per assistenza personale e continuativa (APC) (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) relativamente ai soli percettori con invalidità al 100%;
- dell'assegno per assistenza personale e continuativa (APC) (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) con menomazioni all'integrità psicofisica di cui alla L. 296/2006 c. 782 p. 4.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

possono richiedere la Carta Blu, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione. La Carta Blu, che consente di usufruire della gratuità del viaggio, in territorio nazionale, per l'accompagnatore del titolare, viene emessa dagli Uffici Assistenza e, ove non presenti, dalle biglietterie.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto, Parte I, Allegato 1.

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Sui treni regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposito pittogramma, è possibile trasportare la bicicletta, anche a pedalata assistita (massimo una bicicletta per passeggero e di lunghezza non superiore a 2 metri).

Per il trasporto delle biciclette può essere acquistato alternativamente (salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe del trasporto Regionale):

- un biglietto singolo di seconda classe valido per la stessa relazione del passeggero;
- il supplemento bicicletta di €3,50, in base alla tariffa 29/b, utilizzabile fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto, che consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'arco del giorno prescelto.

Il trasporto gratuito della bicicletta, in ragione di una bicicletta per ciascun passeggero, è consentito su tutti i treni regionali, anche laddove non espressamente indicato nell'Orario Ufficiale, purché la stessa sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa. Analogamente alla bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, vanno considerati il monopattino – anche elettrico – opportunamente chiuso, l'hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima di salire a bordo. In tutti i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x120x45 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri.

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

Per maggiori dettagli [clicca qui](#)

Bagagli a mano

Il passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli a mano a condizione che non contengano sostanze

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer
Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



Presentazione

maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), che li collochi negli spazi dedicati, che gli stessi non arrechino intralcio e/o danni a persone e cose, che non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e che non danneggino le vetture. Spetta al passeggero la sorveglianza dei bagagli che porta con sé.

Principi

In caso di smarrimento del bagaglio si applicano le norme di cui agli artt. 927 e ss del Codice Civile.

Servizi

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

Animali a bordo

Obiettivi

Il passeggero può trasportare gratuitamente un cane di piccola taglia, un gatto ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm.70x30x50, tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri sia alle vetture. Il passeggero, per il trasporto del cane di qualsiasi taglia (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e dei cani guida per i passeggeri non vedenti), deve acquistare il biglietto per trasporto cani, pari ad un biglietto di seconda classe alla tariffa prevista per il percorso effettuato, ridotta del 50%.

Relazioni

Il trasporto del cane (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e del cane guida per passeggeri non vedenti) non è ammesso sui treni regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposita indicazione. Per il trasporto dei cani (anche se custoditi nell'apposito contenitore), fatta eccezione per i cani guida per passeggeri non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario o, per i passeggeri stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.

Tutela

Il cane guida utilizzato dai passeggeri non vedenti può viaggiare su tutti i treni ed i bus del trasporto regionale, gratuitamente senza alcun obbligo.

Customer Satisfaction

Per ottenere maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione >Informazioni>CondizionidiTrasporto>CondizioniGeneralidiTrasporto.

Associazioni

Biglietto singolo regionale acquistato on line (sito Web e Mobile Trenitalia.com e App Trenitalia)

È acquistabile fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno. È ammesso il cambio data/ora ed il rimborso (per fatto proprio del passeggero), per una sola volta, da effettuarsi entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data prescelta.

Il biglietto singolo regionale acquistato online è un biglietto nominativo, personale ed incedibile e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento (tale tipologia di biglietto non necessita di convalida).

Per maggiori dettagli consultare [clicca qui](#).

Nuovo biglietto digitale regionale

Trenitalia è fortemente orientata verso una smart mobility e pertanto persegue l'evoluzione dei nuovi sistemi di pagamento a sostegno della progressiva dematerializzazione dei titoli di viaggio. Il biglietto digitale regionale è al centro di questa politica. Attualmente acquistabile dai canali on line (sito Web e, Mobile e App) e presso le biglietterie e le self service green di Trenitalia fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno, nei prossimi mesi sarà ulteriormente disponibile anche con la funzionalità "self check in" sui canali Mobile e App.

Le nuove funzionalità di self check in e biglietto digitale disporranno di impostazioni di accessibilità per non vedenti, mediante le quali i viaggiatori con disabilità visiva potranno sentire a voce quanto visualizzato sullo schermo del proprio dispositivo, così da interagire con esso mediante comandi vocali.



Presentazione

App Trenitalia

Con l'App di Trenitalia, scaricabile da Google Play o Apple Store, oltre all'acquisto del biglietto e dell'abbonamento, sono rese disponibili funzionalità che arricchiscono l'esperienza di viaggio che vengono descritte nella successiva sezione del digital caring.

Principi

La App Trenitalia rispetta il Livello A delle linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) rendendo accessibili i contenuti ad un più ampio numero di persone con disabilità, tra le quali cecità e ipovisione, sordità e perdita dell'udito, limitazioni motorie, disabilità del linguaggio, fotosensibilità nonché combinazioni di queste, e migliorerà in parte l'accessibilità anche per chi ha disturbi dell'apprendimento e/o limitazioni cognitive.

Servizi

Al momento dell'acquisto è possibile pianificare il viaggio verificando la disponibilità dei posti a bordo treno, per i treni contingentati.

Obiettivi

L'acquisto del biglietto può essere inserito tra i viaggi "preferiti" per poter acquistare di nuovo lo stesso biglietto con un solo click. Sempre con un unico click si può procedere ad acquistare biglietti per i compagni di viaggio, creando la lista nei "preferiti", impostando la modalità di pagamento prescelta.

Relazioni

Tra le modalità di pagamento è possibile utilizzare anche il credito telefonico disponibile sulla Sim dei gestori telefonici aderenti all'iniziativa, per importi fino a € 13,45. Il biglietto e l'abbonamento acquistati sono sempre disponibili in home page e nell'area riservata "I miei viaggi" consentendo una facile verifica da parte del capotreno. Con l'attivazione della nuova funzione di Self check in, scegliendo il treno che verrà utilizzato, sarà possibile validare il proprio titolo di viaggio prima di salire a bordo, ricevendo informazioni utili sul viaggio e velocizzando l'eventuale erogazione dell'indennità o rimborso e kit di conforto.

Tutela

Digital Caring

Customer Satisfaction

Nell'ambito dell'assistenza fornita attraverso i canali digitali i clienti regionali di Trenitalia hanno a disposizione diverse funzionalità per essere costantemente aggiornati sulla circolazione, sulle offerte dedicate, sulle richieste di rimborso o indennizzo e sulla normativa.

Associazioni

Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa

Trenitalia, per consolidare il rapporto con i propri clienti, propone nuove iniziative commerciali (offerte con altri vettori e promozioni) e per facilitare l'interazione, è presente, sui principali Social Network (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale, Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) con un profilo dedicato al trasporto regionale. Nell'intento di migliorare il rapporto con i propri clienti Trenitalia fornisce risposte alle richieste di informazioni nonché offre servizi costruiti su misura delle esigenze dei medesimi utilizzando i loro suggerimenti. Il servizio di social caring, realizzato per stimolare il dialogo e l'interazione con i clienti, è attivo tutti i giorni dalle 7 alle 21, e fornisce assistenza in tempo reale raccogliendo le segnalazioni e le richieste dei passeggeri, risolvendo le problematiche segnalate.

App Trenitalia e Smart Caring - Circolazione

Tra le funzionalità dell'App Trenitalia che arricchiscono l'esperienza del viaggio è prevista la possibilità di attivare da 'Stato treno' le notifiche push Smart Caring per seguire in tempo reale l'andamento del proprio treno e lo stato della linea di riferimento. Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente unitamente alle motivazioni che hanno portato al ritardo o alla soppressione del servizio. Per conoscere tutti i punti vendita Trenitalia di proprio interesse è possibile accedere alla sezione "Punti vendita" che fornisce soluzioni in base alla località inserita, mentre con il servizio UFirst è possibile, inoltre, prenotare un ticket "salta fila" che consente l'accesso prioritario alla biglietteria più vicina.

Sito web Viaggiatreno - Circolazione

Viaggiatreno.it è il sito web di Trenitalia implementato con la nuova sezione 'Notizie Infomobilità', che consente di seguire in tempo reale l'andamento della circolazione.

Consultando il sito, raggiungibile anche da dispositivi mobili, è possibile visualizzare il percorso del treno scelto, le informazioni dettagliate su orario di arrivo e partenza, le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, sono disponibili tutte le informazioni relative a possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Di concerto con la Regione, Trenitalia assicura, attraverso apposito Piano di Intervento consultabile sul sito internet di Trenitalia www.trenitalia.com, il livello minimo dei servizi sostitutivi.

Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sull'evoluzione della situazione (con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli) e sono corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio.

Analoghe informazioni saranno rese in ordine all'indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi (sia on line che off line).

Trenitalia cura l'informazione per i passeggeri non udenti attraverso i display visivi presenti sul treno. Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi e anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal Personale di Accompagnamento che provvederà personalmente ad annunciarlo, attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze con particolare attenzione alle persone non udenti.

Per accedere alle informazioni consultare il sito www.viaggiatreno.it.

TAP&TAP il nuovo modo di viaggiare

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovragionale direttamente con la carta di pagamento bancaria contactless, avvicinandola a una validatrice/self service/tornello della stazione di partenza e quindi nella stazione di arrivo (TAP in entrata e TAP in uscita).

A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, che si prevede di effettuare sulla direttrice Venezia - Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer
Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



04 Obiettivi

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, la Direzione Regionale mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2023 previsti nel Contratto di Servizio. Gli aspetti di qualità del servizio relativo al comfort ed accessibilità delle stazioni di servizio sono a carico del Gestore dell'Infrastruttura e consultabili sul sito di RFI.

Per la suddivisione in linee nella regione Friuli Venezia Giulia si utilizza la classificazione seguente:

LINEE	DIRETTRICI
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale > a 15%	<ul style="list-style-type: none"> Venezia S. L. - Sacile - Udine - Gorizia - Trieste C.le Venezia S. L. - Portogruaro - Trieste C.le Tarvisio Boscoverde - Udine - Cervignano AQ - Trieste C.le
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale < 15%	<ul style="list-style-type: none"> Casarsa - Portogruaro Caorle Sacile - Maniago - Gemona del Friuli

PUNTUALITÀ	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	CMQ* 2023
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,7%	94,7%	94,7%
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,4%	95,6%	95,5%
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,3%	97,9%	97,3%
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	97,5%	98,3%	97,6%

REGOLARITÀ	CMQ* 2022	CONSUNTIVO 2022	CMQ* 2023
% treni circolati/treni programmati	99,3%	99,92%	99,4%

ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE	TIPOLOGIA STAZIONE	CMQ* 2022	CONSUNTIVO 2022	CMQ* 2023
FDotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete % stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	stazioni tipo A - alta frequentazione	100 %	100%	100%
	stazioni tipo B -media frequentazione	100 %	100%	100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	61 %	61%	61%
Funzionamento canali telematici % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)		100 %	100%	100%
Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo A - alta frequentazione	100 %	98%	100%
	stazioni tipo B - media frequentazione	100 %	99%	100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	100 %	95%	100%
Funzionamento validatrici % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo A - alta frequentazione	100 %	92%	100%
	stazioni tipo B - media frequentazione	100 %	100%	100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	100 %	96%	100%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

COMFORT	CMQ* 2022	CON-SUNTIVO 2022	CMQ* 2023
Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	nessuna segnalazione	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 75% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)	nessuna segnalazione	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 75% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)
Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	Una non conformità rilevata	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)	Nessuna segnalazione	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)	Nessuna segnalazione	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)
Porte di accesso funzionanti flotta nuova % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	Nessuna segnalazione	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Porte di accesso funzionanti flotta restante % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se ogni singola carrozza è dotata almeno di una porta esterna funzionante per lato)	Nessuna segnalazione	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se ogni singola carrozza è dotata almeno di una porta esterna funzionante per lato)
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	100%	100%	100%

PULIZIA	CMQ* 2022	CON- SUNTIVO 2022	CMQ* 2023
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 1 % interventi pulizia sosta breve o a bordo eseguiti, sul totale programmati	100%	94,98%	100 %
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 2 % interventi pulizia fine servizio-giornaliero eseguiti, sul totale programmati	100%	95,7%	100 %
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 3 % interventi pulizia sosta lunga-settimanale eseguiti, sul totale programmati	100%	99,02%	100 %
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 4 % interventi pulizia sosta manutenzione-semesterale eseguiti, sul totale programmati	100%	97,25%	100 %
Conformità interventi di pulizia classe PR 1 % interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	97,22%	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifi- che ispettive)
Conformità interventi di pulizia classe PR 2 % interventi pulizia fine servizio-giornaliero conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	96,79%	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifi- che ispettive)
Conformità interventi di pulizia classe PR 3 % interventi pulizia sosta lunga - settimanale conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	90,80%	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifi- che ispettive)
Conformità interventi di pulizia classe PR 4 % interventi pulizia sosta manutenzione-semesterale conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	97,22%	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifi- che ispettive)

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

ALTRI INDICATORI		CONSUNTIVO 2022
Offerta di posti	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio (valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti uguale o superiore a quello programmato)	39 non conformità rilevate
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	Nessuna segnalazione
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	Nessuna segnalazione

Customer
Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com







Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer
Satisfaction

Associazioni

05 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 dei passeggeri per qualsiasi necessità.

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con i passeggeri, 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 al passeggero.

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica e 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



Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia

e-mail: direzione.friuli@trenitalia.it

pec: direzione.friuli@cert.trenitalia.it

Ufficio Gruppi e Comitive Regionale

e-mail: Friuli_Ufficio_Gruppi@trenitalia.it



Per saperne di più

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

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

¹⁾ 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⁽²⁾ per informazioni e assistenza

²⁾ 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 passeggero.

06 3000⁽³⁾ Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie

³⁾ La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del passeggero.

Sito

www.trenitalia.com

Profili social

 [trenitaliaregionale](https://www.instagram.com/trenitaliaregionale)

Numero Verde 800 89 20 21

Nuovo servizio tramite call center gratuito dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di servizi di biglietteria.

I passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web, potranno telefonare al numero verde e ricevere informazioni circa l'indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria geolocalizzazione.

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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



Presentazione

Tutela dei Passeggeri

Principi

Ultimo collegamento della giornata, rimborsi, indennità, reclami bonus ed assistenza durante il viaggio

Servizi

Ultimo Collegamento

I passeggeri che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati a 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.

Obiettivi

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Trenitalia o per ordine dell'Autorità

Pubblica per maggiori informazioni 

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero 

Per mancata effettuazione del viaggio per COVID-19 

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali per maggiori informazioni 

Per maggiori informazioni 

Trenitalia, in caso di richiesta di rimborso tramite web, posta o e-mail, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Diritto all'indennità per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovragionale)

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il passeggero 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. Per i viaggi a tariffa regionale con applicazione sovragionale, dove l'attività di trasporto riferita al biglietto può essere eseguita da uno o più vettori che operano in successione, l'indennità sarà calcolata e erogata da Trenitalia per la parte di trasporto eseguita. La Direzione Regionale invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro o procederà con riaccredito o bonus in base alla modalità scelta dal passeggero. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui sono indicate l'origine e la destinazione. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

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.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito www.trenitalia.com nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali (Del. ART 106/2018)", presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate. La verifica è possibile per i biglietti singoli venduti da Trenitalia attraverso i propri sistemi di vendita diretti ed indiretti e controllati elettronicamente a bordo treno.

Per maggiori informazioni e dettagli 

Diritto all'indennità per titolari di abbonamenti (tariffa regionale e con applicazione sovragionale)

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppres-

Associazioni

sioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato per il disservizio occorso.

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

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

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

Per i viaggi a tariffa regionale con applicazione sovraregionale, dove l'attività di trasporto riferita all'abbonamento può essere eseguita da uno o più vettori che operano in successione, l'indennità sarà calcolata e erogata da Trenitalia per la parte di trasporto eseguita.

Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito www.trenitalia.com nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali (Del. ART 106/2018)", presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate.

Per informazioni e limitazioni 

Diritto all'indennità per Persone a ridotta mobilità (PRM)

Trenitalia riconosce al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta un'indennità nella misura del 50% del biglietto singolo, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile venga resa con treno non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

In caso di abbonamento, l'indennità per le persone a mobilità ridotta è calcolata sull'importo del singolo viaggio, che è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero di viaggi, ottenuto considerando un numero di due viaggi per ogni giorno di validità (per il mensile si assume una durata media di 30 giorni).

In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del singolo viaggio, ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un abbonamento valido per il viaggio impedito.

Per maggiori informazioni 

Biglietto globale - indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste Trenitalia

Il biglietto globale consiste in uno o più titoli di viaggio, oggetto di una soluzione di viaggio composta dai sistemi di vendita di Trenitalia e acquistati in un'unica transazione commerciale, che abilitano all'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia nell'ambito di un unico contratto di trasporto.

Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa di trasporto.

In tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi acquistati singolarmente e non nell'ambito di un'unica transazione commerciale, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Nel caso di biglietto globale l'indennità da ritardo sarà calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio ed ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità verrà considerato l'orario di arrivo finale dell'intero viaggio.

Come richiedere i rimborsi e le indennità

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione dell'indennizzo o rimborso e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione. La richiesta di rimborso o indennità può essere inviata attraverso numerosi canali quali le biglietterie e servizi assistenza clienti, per posta e con sito web, per maggiori informazioni riguardo all'indennità di ritardo [clicca qui](#) mentre per maggiori informazioni riguardo al rimborso [clicca qui](#). Trenitalia in caso di richiesta, invierà al

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



Presentazione

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

Principi

Trenitalia fornisce al passeggero la motivazione del diniego del rimborso o dell'indennizzo, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata richiesta a Trenitalia.

Servizi

Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte III Trasporto Regionale.

Obiettivi

Gli interventi di assistenza

Oltre quanto previsto per il rimborso nel capitolo Tutela dei passeggeri in caso di ritardo superiore a 60 minuti il passeggero ha diritto:

Relazioni

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

Tutela

Customer Satisfaction

Reclami

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

Associazioni

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a

- offrire ai nostri passeggeri una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, posta raccomandata, modulistica disponibile in biglietteria e presso centri di assistenza), anche in lingua inglese consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, la risposta;
- fornire risposta esaustiva, motivata e con linguaggio comprensibile per il passeggero indicando se il reclamo è accolto o respinto entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso o, in casi giustificati, informare il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

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

Inviare reclami

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il webform disponibile sul sito Trenitalia.com nella sezione Reclami (per visualizzare il webform clicca qui);
- l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e Uffici di Assistenza. In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto Trenitalia o

trasmesso per posta raccomandata;

- In alternativa, potranno essere presi in carico anche i reclami presentati tramite i canali di contatto di Trenitalia o inviati per posta raccomandata che contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:
 - a) i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito);
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
 - c) la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

Trenitalia fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

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

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

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

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

Per maggiori dettagli e informazioni consultare il sito www.trenitalia.com.

Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta

In caso di risposta tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo il passeggero ha diritto ad un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del titolo di viaggio. In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del titolo di viaggio. L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico, utilizzabile entro dodici mesi dalla data di emissione per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente. Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni è disciplinata nelle Condizioni Generali di Trasporto, per maggiori informazioni clicca qui 

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

- a) l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari sopra indicati;
- c) il passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Per maggiori informazioni clicca qui 

In caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o di risposta ricevuta insoddisfacente, l'utente ha la possibilità di:

- utilizzare la procedura della Conciliazione Paritetica;
- presentare segnalazione all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



Presentazione

La Conciliazione Paritetica

Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori il 23 marzo 2021 hanno sottoscritto un Protocollo d'Intesa estendendo la Conciliazione Paritetica anche ai servizi regionali. La Procedura di Conciliazione è gratuita e il cliente può accedere ogni volta che abbia ricevuto da parte di Trenitalia una risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni. La domanda può essere presentata tramite una delle Associazioni firmatarie del Protocollo o direttamente all'Ufficio Conciliazioni Trenitalia compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure inviata tramite, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato dal sito www.trenitalia.com. La Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Trenitalia e da un rappresentante di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, all'esito di tutti i necessari approfondimenti, verifica la possibilità di giungere a formulare una proposta conciliativa al cliente. La Procedura è promossa dal passeggero a seguito di un reclamo relativo ai servizi del trasporto Regionale di Trenitalia, che presenta uno scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei Servizi, Contratti di Servizio, Documenti pubblicati dall'ART, Normativa Europea di riferimento) e quanto effettivamente usufruito dal cliente. Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

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).

Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo 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:

- quando ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente;
- in caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Customer Satisfaction

Associazioni

Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2022, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia sono stati 844 e di questi il 100% è stato chiuso entro 30 giorni

MACRO VOCE	%
Livello di Servizio	25,9
Regolarità e Puntualità	39,6
Comfort	10,6
Informazioni	6,4
Personale di Front Line	9,6
Pulizia	0,1
Safety	0,5
Security	0,1
Altro	7,2

Copertura Assicurativa

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

Le richieste di risarcimento per danni alle cose e alle persone possono essere presentate:

Trenitalia-Direzione Friuli Venezia Giulia - Via Giulio Cesare 5, 34123 Trieste

I Diritti e i Doveri del passeggero

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 passeggeri di Trenitalia di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri.

Ulteriori informazioni sono disponibili attraverso il link nel sottostante box.



BOX DELIBERA ART 106/2018

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

- Diritto all'informazione
- Modalità con cui sono rese le informazioni
- Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni
- Diritto all'indennizzo per ritardi singoli
- Diritto all'indennizzo per titolari abbonamento
- Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

La documentazione di riferimento è consultabile al seguente link 

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer
Satisfaction

Associazioni

trenitalia.com



Presentazione

Al passeggero che si sposta utilizzando servizi di trasporto vengono riconosciuti i seguenti diritti:

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Associazioni

- 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 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto con il 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 e incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza e 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 e 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 a evitare l'insorgere di eventi illeciti.

Assistenza Clienti

Customer Care

REGIONALE



Assistenza Clienti
Customer Care
REGIONALE

[trenitalia.com](https://www.trenitalia.com)



Presentazione

Cosa può fare il passeggero:

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

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer Satisfaction

Cosa fa Trenitalia:

- collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenza i treni con personale specializzato;
- ha istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei passeggeri e del personale;
- ha sviluppato l'APP Board Support con la quale le Forze dell'Ordine, che hanno diritto ad agevolazioni tariffarie sui servizi ferroviari di alcune Regioni, previa registrazione, possono garantire un intervento tempestivo ed efficace a seguito di eventuali segnalazioni d'allarme inviate dal Personale di Accompagnamento;
- monitora le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di carte di credito oggetto di frode;
- ha intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno e l'assistenza ai passeggeri formando apposite squadre nazionali antievasione e servizi di assistenza e sicurezza;
- in molti treni sono già stati installati sistemi di videosorveglianza;
- collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- Svolge campagne di sensibilizzazione:
 - » "Stai attento! Fai la differenza" ha lo scopo, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, di prevenire alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione;
 - » a bordo treno, attraverso la diffusione di messaggi vocali di security e informativa circa la presenza di impianti di videosorveglianza le cui immagini sono a disposizione della Polizia Ferroviaria.

Associazioni

Arrivi Arrivals

treno train	provenienza origin	orario time	ritardo delay	informazioni information	binario platform
R 2813	VENEZIA S.L.	18:04			
R 6841	TARVISIO BOSCOV.	18:08			
R 28989	UDINE	18:34			6
E 589	ROMA TERMINI	18:39	68'		7
R 2695	VENEZIA S.L.	18:46			4
R 2459	VENEZIA S.L.	19:04			3
R 6843	CARNIA	19:10			5
R 28993	UDINE	19:34			1
R 2215	VENEZIA S.L.	19:46			8
R 2817	VENEZIA S.L.	20:04			6

MER 16
 OCT **17:45**

**E' VIETATO ATTRAVERSARE I BINARI E APRIRE LE PORTE DEI TRENI
 QUANDO NON SONO COMPLETAMENTE FERMI .**



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer
Satisfaction

Associazioni

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. Ogni rilevazione bimestrale prevede, per tutta Italia, oltre 8.870 interviste per un totale di 53.641 interviste annue distribuite per regione sui viaggi effettuati sui treni del servizio Regionale. Oltre alle predette ricerche di mercato di customer satisfaction, Trenitalia nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti dei passeggeri, 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 e operativo.

Per visualizzare il questionario di customer satisfaction [clicca qui](#)

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	88,0
Pulizia	76,5
Comfort	85,4
Informazioni a bordo	85,6
Puntualità	84,7
Permanenza a bordo	90,5
Security	85,3
Safety	89,7

* in applicazione della delibera Art. 16/2018, pur rimanendo invariata la scala di valutazione che prevede valori da 1 a 9, il primo livello di soddisfazione dei giudizi è passato da 6 a 7 rendendo i dati 2020 non confrontabili con quelli degli anni precedenti.



Udine

TRENITALIA

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Customer
Satisfaction

Associazioni

08 Elenco delle Associazioni dei Consumatori

Per maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori (*) che hanno sottoscritto la Conciliazione [clicca qui](#)

Elenco delle Associazioni dei Consumatori (*)

FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA

sede operativa via Torino 64 Udine, CAP 33100, tel. 0432 935548

ADICONSUM FRIULI VENEZIA GIULIA

via Bagni Nuova 7/B Monfalcone (GO), CAP 34074, tel. 0481 42068

(*) elenco soggetto a revisioni annuali con decreto della Direzione Centrale competente della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia



trenitalia.com



Piazza della Croce Rossa 1
00161 Roma