

CARTA DEI SERVIZI

2023

Direzione Regionale TOSCANA







# INDICE

<b>01</b>	Presentazione dell'Azienda	4
<b>02</b>	I Principi Fondamentali	6
<b>03</b>	Informazioni sintetiche sui servizi offerti	8
<b>04</b>	Obiettivi	24
<b>05</b>	Aspetti relazionali con Trenitalia	34
<b>06</b>	Tutela dei passeggeri	36
<b>07</b>	I Diritti e i Doveri del passeggero	42
<b>08</b>	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	46

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

# 01 Presentazione dell'Azienda

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](http://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:

Servizi

## Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio. Trenitalia, per garantire un viaggio sempre più sicuro a propri clienti e dipendenti, ha potenziato le procedure per l'igiene e la sanificazione dei treni, degli ambienti di stazione come biglietterie, biglietterie self service 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

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.

Tutela

Diritti e Doveri

## Uguali diritti

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

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](http://www.trenitalia.com), nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://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.

Customer Satisfaction

## Continuità del servizio

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

Fanno eccezione i treni periodici segnalati su [www.trenitalia.com](http://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 Toscana, in applicazione dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 e come previsto dall'Art. 19, comma 6 del Contratto di Servizio in essere, provvede, fase di disamina della Carta dei Servizi, a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi.

## 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 Toscana.

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

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

# 03 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

## La Direzione Regionale Toscana: 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	
Linee servite (estensione totale chilometri)	1.479
Treni-km anno	22.073.454
Treni per giorno feriale medio lunedì-venerdì	767
Treni per giorno medio week-end	564
Bus per giorno feriale medio lunedì-venerdì	20
Posti offerti giorno feriale medio estivo	308.300
Posti offerti giorno feriale medio invernale	302.400
FLOTTA	
Locomotive	101
Complessi diesel	88
Complessi elettrici	56
Vetture	478
Depositi	3

NUMERO DI DIPENDENTI	
Settore movimento	1.269
Settore amministrativo	268
Settore manutenzione	163
Totale addetti azienda	1.700
Passeggeri-km per giorno medio feriale	6.938.870
Viaggiatori giorno medio feriale	194.713
Passeggeri anno	53.282.416
Località servite	175
Totale Presidi di Vendita/Assistenza	24
Totale emettitrici automatiche trasporto regionale	189
Altri rivenditori	4.001 *

\* attività commerciali aderenti alle reti Tabaccai PUNTOLI 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 valorizzare le caratteristiche ferroviarie di velocità e frequenza, con particolare attenzione ai nodi di interscambio. 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, reperibile sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) 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

L'offerta di treni regionali in Toscana è basata, fondamentalmente, sui due importanti nodi ferroviari di Firenze Santa Maria Novella e Pisa Centrale, rilevanti anche per il traffico nazionale. La stazione di Firenze Santa Maria Novella è collegata con un servizio frequente e capillare con tutte le principali località della Toscana, nonché con le Regioni limitrofe tramite i servizi interregionali. L'orario ferroviario, impostato da e verso le principali destinazioni, quali Pisa e Livorno, Siena, Viareggio, Lucca, Borgo San Lorenzo, La Spezia, Arezzo e Roma, è cadenzato e facile da ricordare. Il servizio ferroviario di Trenitalia in Toscana garantisce qualità, comfort e sicurezza a chi sceglie il treno non solo per gli spostamenti casa lavoro, ma anche per viaggi di tipo leisure.

## 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.

L'interlocuzione con altre imprese consente di armonizzare l'offerta di trasporto rendendo efficace la soluzione di interscambio tra i due vettori; attraverso i canali di vendita di Trenitalia è possibile acquistare soluzioni di

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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


## Presentazione

viaggio combinate attraverso un'unica transazione ("Biglietto integrato").

In Toscana Sono stati sottoscritti 6 accordi, gli ultimi dei quali hanno interessato le località di Barberino Designer Outlet Link (da Giugno 2022) e Cortona (da Ottobre 2022)

## Principi

## La flotta

L'età della nostra flotta:

## Servizi

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche			72	4	76
Locomotive diesel				25	25
Complessi elettrici	19	14		23	56
Complessi diesel	4	15		69	88
Vetture		149	41	288	478

## Obiettivi

## Relazioni

Nel corso dell'anno 2022 sono entrati in esercizio n. 6 nuovi treni, di cui 3 rock, 2 pop e 1 blues cui si aggiungeranno ulteriori 83 treni nell'arco di validità del contratto.

## Tutela

## 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.

Si riepilogano di seguito i principali interventi che comporteranno modifiche al servizio ferroviario:

- Lavori per realizzazione sagoma PC 80 nella tratta Pianoro-S. Benedetto-Prato da fine gennaio a novembre 2023 con interruzione della linea nelle tratte Pianoro-S. Benedetto e Vernio-S. Benedetto; Interventi su travate metalliche e riposizionamento plano-altimetrico del binario nella tratta Pontremoli-Berceto-Ostia Parmense dall'8 maggio al 10 giugno 2023 con interruzione di linea;
- Interventi per il raddoppio della linea Pistoia-Montecatini con interruzione dal 15 luglio al 27 agosto 2023 più interruzioni nei week end nel periodo febbraio-maggio e ottobre-dicembre 2023;
- Manutenzione straordinaria nella tratta Pistoia-Porretta con interruzione di linea dal 29 aprile al 28 maggio 2023;
- Interventi per il raddoppio della tratta Empoli-Granaiole con interruzione di linea dal 1° luglio al 30 agosto 2023;
- Interventi su travata metallica sul fiume Lamone nella tratta Crespino del Lamone-Biforco con interruzione linea di 30 giorni nel periodo giugno-agosto 2023;
- Consolidamento strutturale e messa in sicurezza della Galleria Rio Cavo tra Castelnuovo Garfagnana e Aulla Lunigiana con interruzione di linea dall'11 giugno al 31 agosto 2023

## Customer Satisfaction

## 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 idoneo titolo di viaggio, 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 del biglietto a tariffa intera;
- una sanzione amministrativa pari a [clicca qui](#)

In deroga a questa regola generale il passeggero:

In deroga a questa regola generale, il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio, che avvisa il Personale di Accompagnamento al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa intera più un sovrapprezzo di €5,00

La regolarizzazione avviene a tariffa competente e senza applicazione del suddetto sovrapprezzo, se il passeggero avvisa il Personale di Accompagnamento, al momento della salita in treno, nei seguenti casi:

- a) partenza da località sprovvista sia di biglietteria, sia di self-service, sia di punti vendita alternativi. Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella 1 [clicca qui](#).
- b) partenza nel periodo di chiusura della biglietteria e con self-service non funzionanti, da località sprovvista di punti vendita alternativi;
- c) partenza nel periodo di chiusura della biglietteria, da località dotata di punti vendita alternativi, se il cliente è titolare di carte commerciali o avente diritto a concessioni speciali o convenzioni per l'acquisto di biglietti a riduzione a bordo treno [clicca qui](#)

Il passeggero trovato in corso di viaggio o all'arrivo con il biglietto non convalidato viene assoggettato a:

- il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- una sanzione amministrativa pari a [clicca qui](#).

In deroga a questa regola generale il passeggero con biglietto non convalidato, che avvisa il Personale di Accompagnamento al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di €5,00 ed il biglietto viene obliterato dal Personale di Accompagnamento. In caso di mancanza o non funzionamento di tutte le validatrici di stazione il passeggero deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di accompagnamento all'atto della salita in treno. In tal caso la convalida avviene senza dover corrispondere alcuna maggiorazione.

I passeggeri in possesso dell'apposita tessera prevista dalla Concessione Speciale III e dalla Concessione VIII hanno sempre diritto all'acquisto ed alla convalida del biglietto a bordo treno, senza necessità di avvisare il Personale di Accompagnamento e senza il pagamento di alcun importo aggiuntivo, anche in presenza di un accompagnatore. Per maggiori informazioni [clicca qui](#) e [qui](#).

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](http://www.trenitalia.com) le Condizioni Generali di Trasporto selezionando nella Parte III Trasporto Regionale le Tariffe [39/17/Toscana](#), [40/17/Toscana](#), [41/17/Toscana Pegaso](#).

## 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](http://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](#)

## Presidi di Vendita e Assistenza

Per gli orari di apertura, gli indirizzi, l'elenco dei Punti Vendita a Terra e altre informazioni consultare il sito internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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

## Presentazione

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

STAZIONI CON BIGLIETTERIE	
Arezzo	Montecatini Terme - Monsummano (PT)***
Carrara - Avenza (MS)	Montevarchi - Terranuova (AR)
Cecina (LI)	Pisa Centrale*
Chiusi (SI)	Pistoia
Empoli (FI)	Pontassieve (FI)
Figline Valdarno (FI)	Pontedera - Casciana Terme (PI)
Firenze Santa Maria Novella**	Pontremoli (MS)
Follonica (GR)	Prato Centrale
Grosseto	S. Giovanni Valdarno (AR)
Livorno Centrale	Siena
Lucca	Terontola-Cortona (AR)
Massa Centro	Viareggio (LU)

(\* biglietteria della Divisione Business IC di Trenitalia - (\*\* biglietteria della Divisione Business AV di Trenitalia

(\*\*\*) Per chiusura temporanea, aperta biglietteria Montecatini Centro

STAZIONI CON BIGLIETTERIE AUTOMATICHE		
Albinia	Firenze Rifredi**	Ponte A Moriano
Altopascio	Firenze Rovezzano	Pontedera-Casciana Terme
Arezzo	Firenze Statuto	Ponticino
Asciano-Monte Oliveto Maggiore	Follonica	Pontremoli
Aulla Lunigiana	Fornaci Di Barga	Pracchia
Bagni Di Lucca	Forte Dei Marmi	Pratignone
Barga-Galliciano	Ghivizzano	Prato Borgo Nuovo
Borgo A Buggiano	Grosseto Self Service Pico	Prato Centrale
Borgo A Mozzano	Il Neto	Prato Porta Al Serraglio
Borgo San Lorenzo	Incisa	Quercianella - Sonnino
Bucine	Lastra A Signa	Rapolano Terme
Buonconvento	Laterina	Rignano Sull'Arno-Reggello
Calenzano	Le Piagge	Rosignano
Camaiore Lido-Capezzano	Livorno Centrale	Rufina
Campiglia	Lucca	San Frediano A Settimo
Camucia Cortona	Marradi Palazzuolo Sul Senio	San Giovanni Valdarno
Capalbio	Massa Self Service Pico	San Giuliano Terme

## STAZIONI CON BIGLIETTERIE AUTOMATICHE

Carrara-Avenza	Montale-Agliana	San Miniato-Fucecchio
Cascina	Montecatini Centro	San Piero A Sieve
Castagneto Carducci	Montecatini-Terne-Monsummano	San Romano
Castelfiorentino	Montelupo-Capraia	San Vincenzo
Castellina In Chianti-Monteriggioni	Montepescali	Sant'Ellero
Castelnuovo Di Garfagnana	Montepulciano	Serravalle Pistoiese
Castiglion Fiorentino	Montevarchi-Terranuova	Sesto Fiorentino
Castiglioncello	Navacchio	Sieci
Cecina	Orbetello Monte-Argentario	Siena
Certaldo	Pescia	Signa
Chiusi-Chianciano Terme	Piazza Al Serchio	Sinalunga
Compiobbi	Pietrasanta	Terontola-Cortona
Contea-Londa	Piombino	Torre Del Lago Puccini
Dicomano	Piombino Marittima	Torrita Di Siena
Empoli	Pisa Centrale*	Vaiano
Fiesole-Caldine	Pisa San Rossore	Vernio-Montepiano-Cantagallo
Figline Valdarno	Pistoia	Viareggio
Firenze SMN**	Poggibonsi-San Gimignano	Vicchio
Firenze Campo di Marte**	Pontassieve	Villafranca-Bagnone
Firenze Castello	Ponte A Elsa	Zambra

(\*) biglietterie della Direzione Business IC di Trenitalia-(\*\*) biglietteria della Direzione Business AV di Trenitalia

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

STAZIONI CON VALIDATRICE		
ALBINIA	FIRENZE S. MARCO VECCHIO	PONTICINO
ALTOPASCIO	FIRENZE STATUTO	PONTREMOLI
ARBIA	FIVIZZANO - ROMETTA	POPOLANO DI M.
AREZZO	FIVIZZANO GASSANO	POPULONIA
ASCIANO MOM	FOLLONICA	PORCARI
ASCIANO SCALO	FORNACI DI BARGA	PRACCHIA
AULLA L.	FORTE DEI MARMI	PRATIGNONE
BADESSE	FOSCIANDORA-CES	PRATO BORGO NUOVO
BAGNI DI LUCCA	GAVORRANO	PRATO C.LE
BARBERINO V.E	GHIVIZANO - C	PRATO P.S.
BARGA G.	GRAGNOLA	QUERCIANELLA S
BIFORCO	GRANAIOLO	RAPOLANO T
BOLGHERI	GROSSETO	RIGNANO S.A.
BORGO A B-	IL NETO	RIGOLI
BORGO A M.	INCISA	RIPAFRATTA
BORGO SL	LASTRA A SIGNA	RIPARBELLA
BORGO SL RIM.	LATERINA	ROCCASTRADA
BUCINE	LE CURE	RONTA
BUONCONVENTO	LE PIAGGE	ROSIGNANO
CALENZANO	LIVORNO C.LE	RUFINA
CAMAIORE L.	LUCCA	S. DONNINO
CAMPIGLIA	MARRADI - PALAZZ SS	S. ELLERO
CAMPOMIGLIAIO	MASSA C.	S. FREDIANO A SETT
CAMPORGIANO	MASSAROSA B	S. GIOVANNI V.
CAMUCIA	MINUCCIANO P C	S. GIULIANO TME
CAPALBIO	MONTALE-AGLIANA	S. MINIATO F.
CARRARA	MONTE ANTICO	S. MOMME
CASCINA	MONTECARLO S.S.	S. PIERO A SIEVE
CASINO DI TERRA	MONTECATINI C.	S. PIETRO A VICO

CASTAGNETO C.	MONTECATINI T.ME M.	S. ROMANO
CASTAGNO	MONTELUPO - C.	S. VINCENZO
CASTELFIORENTINO	MONTEPESCALI	SCARLINO
CASTELLINA IN C.M.	MONTEPULCIANO	SCOPETI
CASTELNUOVO B.GA	MONTERONI D'A-	SCORCETOLI
CASTELNUOVO DI G.	MONTEVARCHI	SERRAVALLE P.SE
CASTELVECCHIO P.	MONZONE-M	SESTO F.NO
CASTIGLION F.NO	MURLO	SIECI
CASTIGLIONCELLO	NAVACCHIO	SIENA
CECINA	NOZZANO	SIGNA
CERTALDO	ORBETELLO M	SINALUNGA
CHIUSI CT	PESCIA	STICCIANO
CIVITELLA P-	PIAN DEL MUGNONE	TALAMONE
COMPIOBBI	PIAZZA AL SERCHIO	TASSIGNANO
CONTEA LONDA	PIETRASANTA	TERONTOLA
CORBEZZI	PIOMBINO	TORRE DEL LAGO
CRESPINO D. LAM	PIOMBINO M.	TORRITA DI SIENA
DIECIMO P.	PISA C.IE	VADA
DICOMANO	PISA S. ROSSORE	VAGLIA
EMPOLI	PISTOIA	VAIANO
EQUI TERME	PISTOIA OVEST	VERNIO M PIANO
FIESOLE CALDINE	POGGIBONSI S.G.	VIAREGGIO
FIGLINE V.NO	POGGIO CAR. VAGLI	VICCHIO
FILATTIERA	PONTASSIEVE	VIGNALE R.
FIRENZE CASTELLO	PONTE A ELSA	VILAFRANCA B.
FIRENZE CAMPO MARTE	PONTE A MORIANO	VILLETTA S. ROMANO
FIRENZE RIFREDI	PONTE A TRESSA	VOLTERRA S.P.
FIRENZE ROVEZZANO	PONTEDERA	ZAMBRA
FIRENZE SMN	PONTEGINORI	

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

trenitalia.com



## Presentazione

## Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

- Biglietti singoli e integrati regionali, cartacei ed elettronici;
- Biglietti singoli a tariffa regionale, cartacei ed elettronici, con applicazione sovragionale per viaggi tra due o più Regioni;
- Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali, sia cartacei che elettronici, utili per chi viaggia spesso all'interno della regione. Particolari agevolazioni sono previste per i passeggeri con ISEE familiare inferiore o uguale a € 36.151,98, residenti in Toscana i quali possono acquistare abbonamenti della Tariffa 40/17/A-B-C/ridotta. Per maggiori informazioni e dettagli [consultare qui](#);
- Abbonamenti mensili ed annuali, cartacei ed elettronici, a tariffa regionale con applicazione sovragionale per viaggi tra due o più Regioni;
- Altri vantaggi per chi usa il treno: Carta Blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitive con agevolazioni per chi viaggia sui treni regionali.
- Abbonamenti integrati Pegaso: giornalieri, mensili o annuali utili per viaggiare su più mezzi di trasporto. Per maggiori informazioni e dettagli [consultare qui](#);
- Titoli integrati oggetto di vendita combinata:
  - Biglietto Trenitalia-Pisamover per l'Aeroporto Galileo Galilei di Pisa
  - Biglietto Trenitalia-TFT
  - Biglietto Trenitalia-Barberino Designer Outlet Link
  - Biglietto Trenitalia- Elba link
  - Biglietto Trenitalia-Cortona

Per maggiori informazioni e dettagli [consultare qui](#).

- Altre offerte integrate della Toscana:
- UNICO Firenze: facilitazione tariffaria valida all'interno delle stazioni ferroviarie site nel comune di Firenze, che permette alla clientela di salire sui treni regionali munita di valido titolo del trasporto pubblico urbano, Per maggiori informazioni e dettagli [consultare qui](#);
- Carta Tutto Treno: permette agli abbonati al trasporto regionale di utilizzare anche treni FB, IC e ICN. Per maggiori informazioni e dettagli [consultare qui](#);
- Trenitalia, inoltre, durante l'anno può proporre promozioni commerciali che vengono rese note attraverso i canali aziendali di comunicazione.

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 gratuità ogni 10 persone paganti.

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](#).

## 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. E' 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/da bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it) o [www.trenitalia.com](http://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 Toscana sarà pubblicato 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](http://www.trenitalia.com) nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto, Parte I, Allegato 1, [clicca qui](#).

## 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):

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction[trenitalia.com](http://trenitalia.com)

## Presentazione

- un biglietto singolo di seconda classe valido per la stessa relazione del passeggero il sabato, la domenica ed i giorni festivi (intera giornata) o negli altri giorni, limitatamente alle fasce orarie 9.00 - 16.00 e 19.00 - 24.00;

## Principi

- 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.

## Servizi

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.

## Obiettivi

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.

## Relazioni

Per maggiori dettagli è possibile consultare il sito [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) nella home page sezione Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto, [clicca qui](#).

## Tutela

### Bagagli a mano

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

## Diritti e Doveri

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

## Customer Satisfaction

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

### Animali a bordo

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%.

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.

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

Per ottenere maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione >Informazioni>Condizioni-di-Transporto>CondizioniGeneralidiTransporto, [clicca qui](#)

## 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 passeggeri con disabilità visiva potranno sentire a voce quanto visualizzato sullo schermo del proprio dispositivo, così da interagire con esso mediante comandi vocali.

## 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.

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.

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

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.

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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

viaggio e velocizzando l'eventuale erogazione dell'indennità o rimborso e kit di conforto.

## Principi

**Digital Caring**

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.

## Servizi

**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.

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

**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.

## Diritti e Doveri

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.

## Customer Satisfaction

**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 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 anomalità 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](http://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

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

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







# 04 Obiettivi

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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 Toscana, si utilizza la classificazione seguente:

CLASSIFICAZIONE	LINEE
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale $\geq$ a 10%	Firenze - Pisa - Livorno Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio Firenze - Arezzo - Chiusi (RM)
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale $<$ a 6% e $>$ a 5,5%	Pisa - Lucca - Aulla Firenze - Empoli - Siena Pisa - Livorno - Grosseto (RM) (GE) La Spezia - Pisa
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti i nella Regione nel giorno medio feriale $\leq$ a 5,5%	Firenze - Borgo SL - Faenza Firenze - Borgo SL via Pontassieve La Spezia - Parma (MI) (BG) (FI) Prato - Bologna Siena - Chiusi Siena - Grosseto Pistoia - Porretta

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di Servizio)  $>$  al 4% e comunque le stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;
- B – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di Servizio)  $<$  4% e  $>$  1%;
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di Servizio)  $<$  a 1% .

INDICATORI	OBBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBBIETTIVO 2023	NOTE
<b>Puntualità</b>				
Linea Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	95,6%		95,6%	
Linea Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	95,9%		95,9%	
Linea Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	94,9%		94,9%	
Linea Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	96,1%		96,1%	Percentuale calcolata come rapporto tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti ed il numero dei treni effettuati.
Linea Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	92,4%		92,4%	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi.
Linea Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	93,4%		93,4%	Domanda di trasporto rilevante sono i treni in arrivo dalle 6 alle 9 e in partenza dalle 17 alle 20 dal lunedì al venerdì;
Linea Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	94,8%		94,8%	
Linea Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,1%		95,1%	Domanda di trasporto non rilevante (totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante), tutti i giorni della settimana.
Linea Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	93,8%		93,8%	
Linea Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,2%		95,2%	
Linea Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	95,3%		95,3%	

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



## Presentazione

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

Linea Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,3%		95,3%	
Linea (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	92,7%		92,7%	
Linea (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	92,7%		92,7%	
Linea Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante - FR3	96,0%		96,0%	Percentuale calcolata come rapporto tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti ed il numero dei treni effettuati.
Linea Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,6%		95,6%	
Linea Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,6%		92,6%	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi.
Linea Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,8%		95,8%	Domanda di trasporto rilevante sono i treni in arrivo dalle 6 alle 9 e in partenza dalle 17 alle 20 dal lunedì al venerdì;
Linea La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	85,0%		85,1%	Domanda di trasporto non rilevante (totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante), tutti i giorni della settimana.
Linea La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	91,5%		91,6%	
Linea (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,6%		92,7%	
Linea (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,1%		93,2%	
Linea Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,1%		92,1%	

Linea Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	92,9%		92,9%	Percentuale calcolata come rapporto tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti ed il numero dei treni effettuati. Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi. Domanda di trasporto rilevante sono i treni in arrivo dalle 6 alle 9 e in partenza dalle 17 alle 20 dal lunedì al venerdì; Domanda di trasporto non rilevante (totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante), tutti i giorni della settimana.
Linea Siena – Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,3%		92,3%	
Linea Siena - Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,6%		93,6%	
Linea Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	97,8%		97,8%	
Linea Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	96,6%		96,7%	
<b>Regolarità</b>				
% treni circolati/treni programmati	99,7%		99,7%	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. L'indice di regolarità è calcolato annualmente come media aritmetica dei risultati mensili
% minuti circolati/minuti programmati	99,8%		99,8%	
<b>INDICATORI</b>		<b>OBIETTIVO 2022</b>	<b>CONSUNTIVO 2022</b>	<b>OBIETTIVO 2023</b>
<b>Accessibilità Commerciale</b>				
<b>Dotazione adeguata canali di vendita stazioni di Tipo A</b> % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale		100%		100%
<b>Dotazione adeguata canali di vendita stazioni di Tipo B</b> % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale		100%		100%
<b>Dotazione adeguata canali di vendita stazioni di Tipo C</b> % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale		70%		70%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023
<b>Accessibilità Commerciale</b>			
<b>Funzionamento canali telematici</b> % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)	100%		100%
<b>Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full stazioni di Tipo A, B, C</b> % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%		100%
<b>Funzionamento validatrici stazioni di Tipo A, B, C</b> % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%		100%
<b>Rispetto dell'orario di apertura biglietterie</b> Nelle stazioni dotate di biglietteria si verifica il rispetto dell'orario di apertura al pubblico rispetto a quanto programmato e comunicato alla Regione e riportato sul sito <a href="http://www.trenitalia.com">www.trenitalia.com</a> .	Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive		Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive
<b>Pulizia</b>			
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe A/PR 1</b> % interventi pulizia sosta breve o a bordo eseguiti, sul totale programmati	100%		100%
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR 2</b> % interventi pulizia fine servizio-giornaliero eseguiti, sul totale programmati	100%		100%
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR 3</b> % interventi pulizia sosta lunga- settimanale eseguiti, sul totale programmati	100%		100%
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR 4</b> % interventi pulizia sosta manutenzione-semestrale eseguiti, sul totale programmati	100%		100%
<b>Conformità interventi di pulizia classe A/PR 1</b> % interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale eseguiti	100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)
<b>Conformità interventi di pulizia classe B/PR 2</b> % interventi pulizia fine servizio-giornaliero conformi, sul totale eseguiti	100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023
<b>Pulizia</b>			
<b>Conformità interventi di pulizia classe C/PR 3</b> % interventi pulizia sosta lunga- settimanale conformi, sul totale eseguiti	100% (Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)		100% (Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
<b>Conformità interventi di pulizia classe D/PR 4</b> % interventi pulizia sosta manutenzione- semestrale conformi, sul totale eseguiti	100% (Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100% (Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
<b>Integrità degli arredi</b> Si verifica l'integrità dei fattori illuminazione, sedili, tende, finestrini, pavimenti e cappelliere	90% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		90% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)
<b>Comfort</b>			
<b>Funzionamento impianti di climatizzazione/riscaldamento flotta nuova</b> % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)
<b>Funzionamento impianti di climatizzazione/riscaldamento altra flotta</b> % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)
<b>Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova</b> % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)
<b>Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta</b> % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)
<b>Disponibilità e fruibilità di servizi PMR (postazione)</b> % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili	100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023
Comfort			
<b>Disponibilità e fruibilità di servizi PMR (servizi igienici)</b> % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili	100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)		100% (Prestazione valutata sulla base di verifiche ispettive su un campione rappresentativo)
<b>Porte di accesso funzionanti flotta nuova</b> % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100% (Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 85% delle porte sono funzionanti)		100% (Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 85% delle porte sono funzionanti)
<b>Porte di accesso funzionanti flotta restante</b> % 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 almeno 70% delle porte sono funzionanti)		90% (Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 70% delle porte sono funzionanti)
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Firenze – Pisa - Livorno - FR1</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale	95%		95%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – FR1</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	92,5%		92,5%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	98,9%		98,9%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Pisa - Lucca – Aulla – FR2</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	78,5%		78,5%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Firenze - Empoli - Siena – FR2</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	93,7%		93,7%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – FR2</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	56,8%		56,8%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea (GE) La Spezia - Pisa – FR2</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	79,7%		79,7%

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023
Comfort			
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Firenze - Borgo SL - Faenza – FR3</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	95,5%		95,5%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Firenze - Borgo SL via Pontassieve – FR3</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	100%		100%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Firenze – La Spezia - Parma (MI) (BG) – FR3</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	38,8%		38,8%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Prato - Bologna – FR3</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	88,5%		88,5%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Siena – Chiusi – FR3</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	83,6%		83,6%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Siena – Grosseto – FR3</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	16,2%		16,2%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea Pistoia - Porretta – FR3</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	100%		100%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

trenitalia.com



## Presentazione

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

Informazioni	
INDICATORI 2022	NOTE
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)

Altri indicatori	
INDICATORI 2022	NOTE
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 analogo o superiore a quello minimo programmato)
Dotazione di servizi PMR	% corse programmate accessibili sul totale corse mensili programmate per linea (indicatore descrittivo)
Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)	% carrozze dotate di impianti di climatizzazione (caldo/freddo), di riscaldamento e di condizionamento sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)
Dotazione toilette	% carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)
Risposta entro 30 giorni per reclami inviati dal n. verde regionale	Prestazione valutata in maniera puntuale
Apposizione logo della Regione Toscana	Prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive su treni co-finanziati laddove prescritto dalla normativa



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

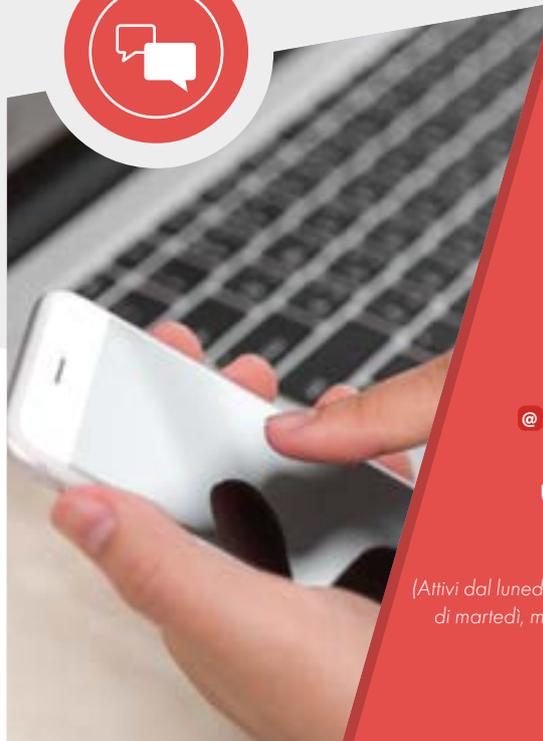
# 05 Aspetti relazionali con Trenitalia

## 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 Toscana

@ e-mail: [vertenze.drt@trenitalia.it](mailto:vertenze.drt@trenitalia.it)  
per problematiche e informazioni relative ad irregolarità di viaggio

@ e-mail: [bonus.drt@trenitalia.it](mailto:bonus.drt@trenitalia.it)  
per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionale

@ e-mail: [direzione.toscana@trenitalia.it](mailto:direzione.toscana@trenitalia.it)  
@ pec: [direzioneregionaletoscana@cert.trenitalia.it](mailto:direzioneregionaletoscana@cert.trenitalia.it)

### Ufficio Gruppi e Comitive Regionale Toscana

@ e-mail: [gruppiregionali.to@trenitalia.it](mailto:gruppiregionali.to@trenitalia.it)

*(Attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e nelle giornate di martedì, mercoledì e giovedì anche dalle ore 14:00 alle ore 17:00)*

### Numero Verde Regione Toscana

Per segnalazioni e suggerimenti è possibile utilizzare il Numero Verde della Regione Toscana **800 570 530**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, oppure inviare una mail all'indirizzo [numeroverdetpl@regione.toscana.it](mailto:numeroverdetpl@regione.toscana.it)



## Per saperne di più

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

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

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

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

### **199 89 20 21<sup>(2)</sup> per informazioni e assistenza**

<sup>2)</sup> Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: senza scatto alla risposta. Costo al minuto 10 centesimi di euro (iva inclusa).

Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile.

Dall'estero può essere utilizzato il numero +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del passeggero.

### **06 3000<sup>(3)</sup> Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie**

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

#### **Sito**

[www.trenitalia.com](http://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](http://www.rfi.it).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

[trenitalia.com](http://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 ad informare il personale di bordo se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Trenitalia assicura il completamento del viaggio, in applicazione delle previsioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Obiettivi

## Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica 

Per rinuncia al viaggio per fatto del passeggero 

Per mancata effettuazione del viaggio per Covid-19 

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali 

Non sono comunque rimborsabili: 

Relazioni

Tutela

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

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 sovragiornale, 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 [trenitalia.com](https://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 clicca qui.

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

## Diritto all'indennità per titolari di abbonamenti mensili e annuali (tariffa 40/17/Toscana, 40AS con origine o destinazione in Toscana e 41/17/PEGASO)

I titolari di un abbonamento mensili e annuali a tariffa regionale Toscana, integrata Pegaso e sovragiornale con origine o destinazione in Toscana, che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni (indice di affidabilità della linea inferiore al valore di riferimento), hanno diritto al bonus riconosciuto dalla Regione Toscana d'intesa con Trenitalia.

Il bonus è spendibile esclusivamente nelle biglietterie Trenitalia Toscana per l'acquisto senza diritto al resto di biglietti di corsa semplice, abbonamenti mensili o annuali Trenitalia a tariffa regionale Toscana, sovraregionale e/o integrati Pegaso. Per ulteriori informazioni visita la pagina [clicca qui](#).

## Diritto all'indennità per titolari di abbonamenti settimanali (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale) (tariffa 40/17/Toscana)

I titolari di un abbonamento settimanale che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi (numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati con ritardo superiore a 15 minuti) o soppressioni nella tratta riportata sul biglietto hanno diritto ad un indennizzo pari al 10% del prezzo dell'abbonamento. Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00. Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti. Il diritto all'indennità per abbonamento è verificabile sul sito di Trenitalia, all'interno della sezione "Informazioni per gli utenti dei treni IC/ICN e Regionali (Del. ART 106/2018)" [clicca qui](#) inserendo il codice abbonamento e la data di emissione.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

## Diritto all'indennità per Persone a ridotta mobilità (Pmr)

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 [clicca qui](#).

## 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, presso l'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto, per posta e con sito web, per maggiori informazioni [clicca qui](#). Trenitalia, in caso di richiesta, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comu-

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

nicazione 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 [trenitalia.com](http://trenitalia.com), nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte III Trasporto Regionale.

## Obiettivi

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

## Diritti e Doveri

### 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.

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.

## Customer Satisfaction

### Inviare reclami

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il webform disponibile sul sito [Trenitalia.com](http://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:

- i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito);
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (numero del treno, 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;
- 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](http://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. 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:

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

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, il passeggero 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

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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

## Principi

## Servizi

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.

## Obiettivi

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.

## Relazioni

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

## 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).

## Diritti e Doveri

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](http://www.autorita-trasporti.it) ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it):

## Customer Satisfaction

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

## Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2022, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Toscana sono stati 3.722 e di questi l'87% è stato chiuso entro 30 giorni

MACRO VOCE	%
LIVELLO DI SERVIZIO	26,9
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	34,3
COMFORT	7,8
INFORMAZIONI	4,7
PERSONALE DI FRONT LINE	4,3
PULIZIA	0,6
SAFETY	1,5
SECURITY	1,6
ALTRO	18,3

## 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 Regionale Toscana-Viale Spartaco Lavagnini 58, 50129 Firenze.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 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 dei passeggeri 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 ed indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

La documentazione di riferimento è consultabile al seguente link



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

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anomalie, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;

- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del 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.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

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



INDICE

## Presentazione

## Cosa può fare il passeggero:

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

- 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.



## 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.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction



trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

# 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	79,1
Pulizia	67,3
Comfort	79,4
Informazioni a bordo	79,3
Puntualità	76,2
Permanenza a bordo	83,3
Security	77,0
Safety	82,4

\* 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.

## Elenco regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti

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

LEGGE REGIONALE 20 FEBBRAIO 2008 N. 9 AGGIORNAMENTO ANNUALE 2022

Nel mese di settembre dell'anno 2022 risultano iscritte all'elenco di cui all'articolo 4 della legge regionale 20 febbraio 2008 n. 9, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

### **ADICONSUM TOSCANA (sede regionale)**

Via Carlo del Prete 135 - 50127 Firenze - Tel. 055 3269042

### **FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA (sede regionale)**

Via A. Tavanti 3 - 50134 Firenze - Tel. 055 217195

### **CONFCONSUMATORI FEDERAZIONE REGIONALE TOSCANA (sede regionale)**

Via della Prefettura 3 - 58100 Grosseto Tel. 0564 417849

### **CITTADINANZATTIVA TOSCANA (sede regionale)**

Via Bonanno Pisano - 56126 Pisa - Tel. 050 996306

### **CODACONS TOSCANA (sede regionale)**

Via P. Francavilla 14/E - 50142 Firenze - Tel. 055 7398841

### **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO (sede regionale)**

Largo Molinuzzo 13 - 51100 Pistoia - Tel. 0573 26682

### **ADUSBEF TOSCANA (sede regionale)**

Lungarno Soderini 11 - 50124 Firenze - Tel. 055 361935

### **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA (sede regionale)**

Viale I. Nievo 32 - 57121 Livorno - Tel. 0586 375639

### **ADOC TOSCANA (sede regionale)**

Via Vittorio Corcos 15 - 50142 Firenze - Tel. 055 7325586

### **AECI Regionale Toscana (sede regionale)**

Traversa Viale Risorgimento 2 - 56037 Peccioli (PI) - Tel. 0587 635536

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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

## Sistema Regionale del Trasporto Pubblico Locale

## Elenco soggetti gestori - Anno 2022

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

SOGGETTO	INDIRIZZO	TEL - FAX	TEL - FAX - EMAIL	NUMERO VERDE	SITO WEB
<b>AUTOLINEE TOSCANE S.p.A.</b>	Viale del Progresso 6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	0558490505	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) n. verde 800142424 (lun-dom 6.00-24.00) servizioclienti@at-bus.it n. verde PMR 800142425 (lun-dom 8.00-20.00)	800142424 (lun-dom 6.00-24.00) n. verde PMR 800142425 (lun-dom 8.00-20.00)	www.at-bus.it
<b>RTI COLBUS</b>	c/v Frattelli Alterini srl Loc. Olmo, 115\C Reggello (FI)	055 869129	n verde 800335850 info@colbus.it servizioclienti@colbus.it	800335850	www.colbus.it
<b>TRENITALIA S.p.A.</b>	Direzione Regionale Toscana Viale Spartaco, Lavagnini 58 50129 Firenze	direzione.toscana@ trenitalia.it	vertenze.dr@trenitalia.it per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.) bonus.dr@trenitalia.it per inoltro richiesta di indennizzo abbonati regionale Call Center 89 20 21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFreccia www.trenitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata. +39.06.68475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente. 06 3000 per informazioni sull'orario e sulla circola- zione dei treni, sui binari di arrivo e partenza, Cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario, Prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle 6.45 alle 21.30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti. Gli stessi servizi sono disponibili con il numero 199 89 20 21 i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore. 800 90 60 60 o 02.32.32.32 per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite: n. verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso; numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.	800 906060 da tel fisso per clienti a mobilità ridotta	www.trenitalia.com
<b>Toscana Regionale Marittima S.p.A - Toremar</b>	Piazzale dei Marmi 12 57123 Livorno	fax 0586-224624	Call Center: e-mail callcenter@toremar.it - URP: e-mail urp@toremar.it	800 30 40 35	www.toremar.it
<b>GEST S.p.A.</b>	Via dell'Unità d'Italia 10 50018 Scandicci (FI)	tel. 055 7352309 Fax. 055 7352203	Tel.199229300 da cellulare mail: info@gestramvia.it	800 964424 da fisso	www.gestramvia.it
<b>PISAMOVER S.p.A.</b>	Via delle Colombaie snc 56121 Pisa	Tel 050 500909	URP: Via della Colombaie snc - 56121 PISA Tel 050500909 email: info@pisa-mover.com urp@pisa-mover.com		www.pisa-mover.com

## Rete del Trasporto Pubblico Locale 2022

Elenco soggetti gestori - Anno 2022

REGIONE TOSCANA  
TRASPORTO  
PUBBLICO LOCALE  
AUTOMOBILISTICO

**AUTOLINEE  
TOSCANE**

REGIONE TOSCANA  
TRASPORTO  
FERROVIARIO

**TRENITALIA  
TFT**

RETE PEOPLE  
MOVER PISA

**PISAMOVER**

PROVINCIA FIRENZE  
SERVIZIO  
AUTOMOBILISTICO

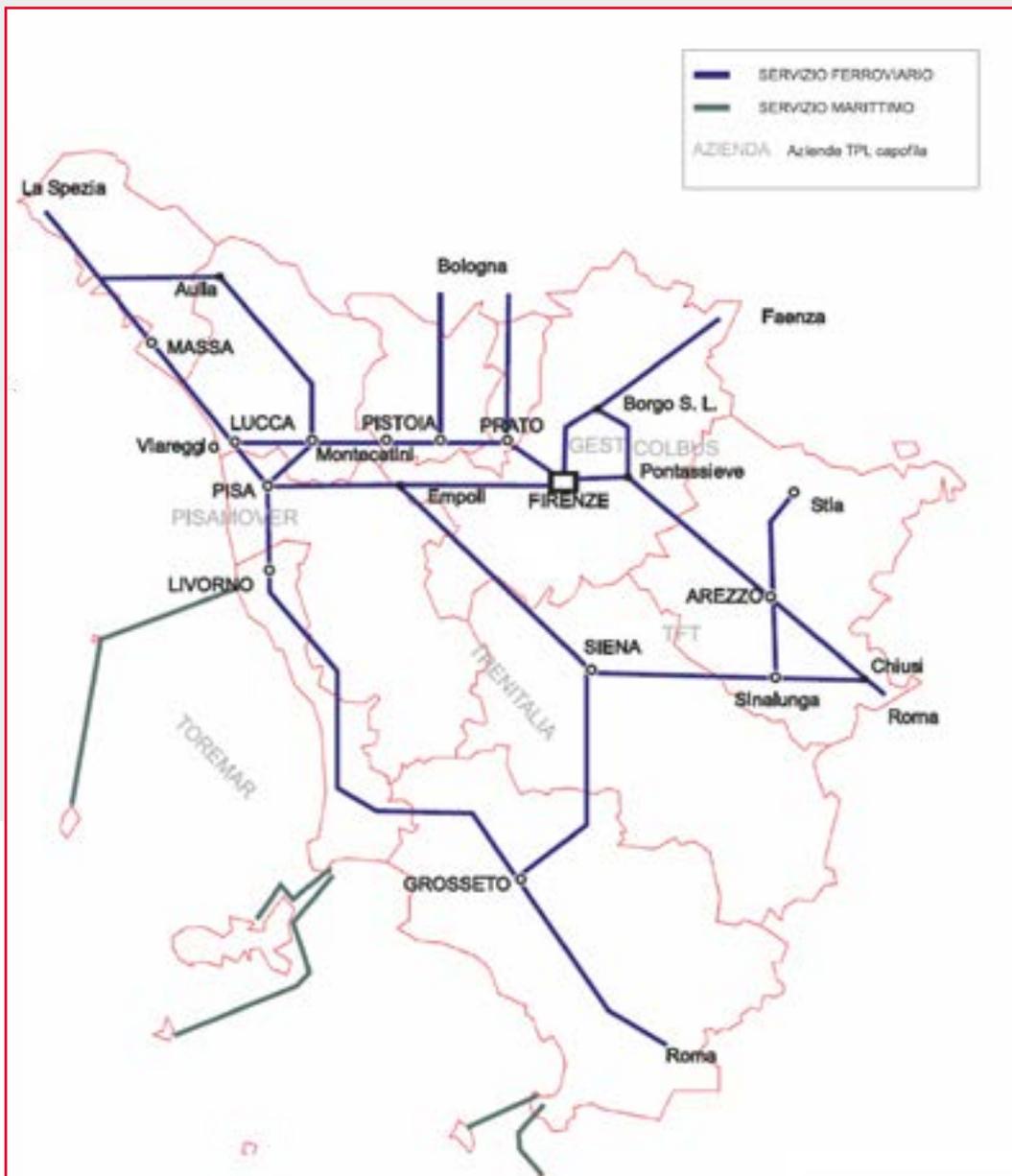
**COLBUS**

RETE  
TRANVIARIA  
FIRENZE

**GEST**

REGIONE TOSCANA  
TRASPORTO  
MARITTIMO

**TOREMAR**



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

## I numeri del TPL 2022

(dati forniti e pubblicati su indicazione della Regione Toscana)

Principi

## Sistema del Trasporto Pubblico Locale di Persone - Anno 2022

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE - ANNO 2022			
km Ferro	23.715.969	nm Linee Nautiche	233,6
km Rete Ferro	1.563	km Tramvia	2.491.635
km Gomma	109.457.023	km Rete Tramvia	33,981
km rete Gomma	23.954	km Rete People Mover	1,760
nm Nave	246.314		
PASSEGGERI GOMMA		PASSEGGERI FERRO	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	1.877.287	Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	315.011
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	2.351.950	Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	314.361
Passeggeri annui trasportati	134.022.704	Passeggeri annui trasportati	54.299.369
PASSEGGERI NAVE		PASSEGGERI TRAMVIA	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo	36.986	Posti offerti nel giorno feriale medio estivo*	1.839.876 posti-km 215.434 posti-corsa
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale	24.391	Posti offerti nel giorno feriale medio invernale*	2.072.200 posti-km 239.904 posti-corsa
Passeggeri annui trasportati	1.528.637	Passeggeri trasportati	30.704.199
PASSEGGERI PEOPLE MOVER			
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo ed invernale	107 passeggeri	Passeggeri trasportati	909.751
PERSONALE GOMMA		PERSONALE FERRO	
Amministrazione	496	Amministrazione	174
Manutenzione	291	Manutenzione	306
Movimento	4.018	Movimento	1.348
<b>Totale</b>	<b>4.805</b>	<b>Totale</b>	<b>1.828</b>

\*posti effettivamente disponibili inferiori per disposizioni normative anti COVID-19

PERSONALE NAVE		PERSONALE TRAMVIA	
Amministrazione	27	Amministrazione	9
Naviganti	240	Manutenzione	23
		Movimento	136
<b>Totale</b>	<b>4.805</b>	<b>Totale</b>	<b>168</b>
PERSONALE PEOPLE MOVER			
Amministrazione		7*	
Manutenzione		9*	
Movimento		14*	
<b>Totale</b>		<b>30*</b>	
SOGGETTI GESTORI (AZIENDE)		7	
Compenso da Regione Toscana - FERRO		€ 312.300.833	
Compenso da Regione Toscana - GOMMA		€ 355.767.278	
Compenso da EE.LL - GOMMA		€ 14.963.102	
Compenso da Regione Toscana - NAVE		€ 17.532.063	
Compenso da Regione Toscana - TRAMVIA		€ 12.775.115	
Compenso da Regione Toscana - PEOPLE MOVER		€ 819.000	
ABITANTI TOSCANA AL 01/01/2022		3.676.285	

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

trenitalia.com



\*personale esterno

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



Piazza della Croce Rossa 1  
00161 Roma