



2024

Listina o storitvah

Deželni direktorat

FURLANIJE - JULIJSKE KRAJINE

INDICE GRAFICO DELLE LINEE

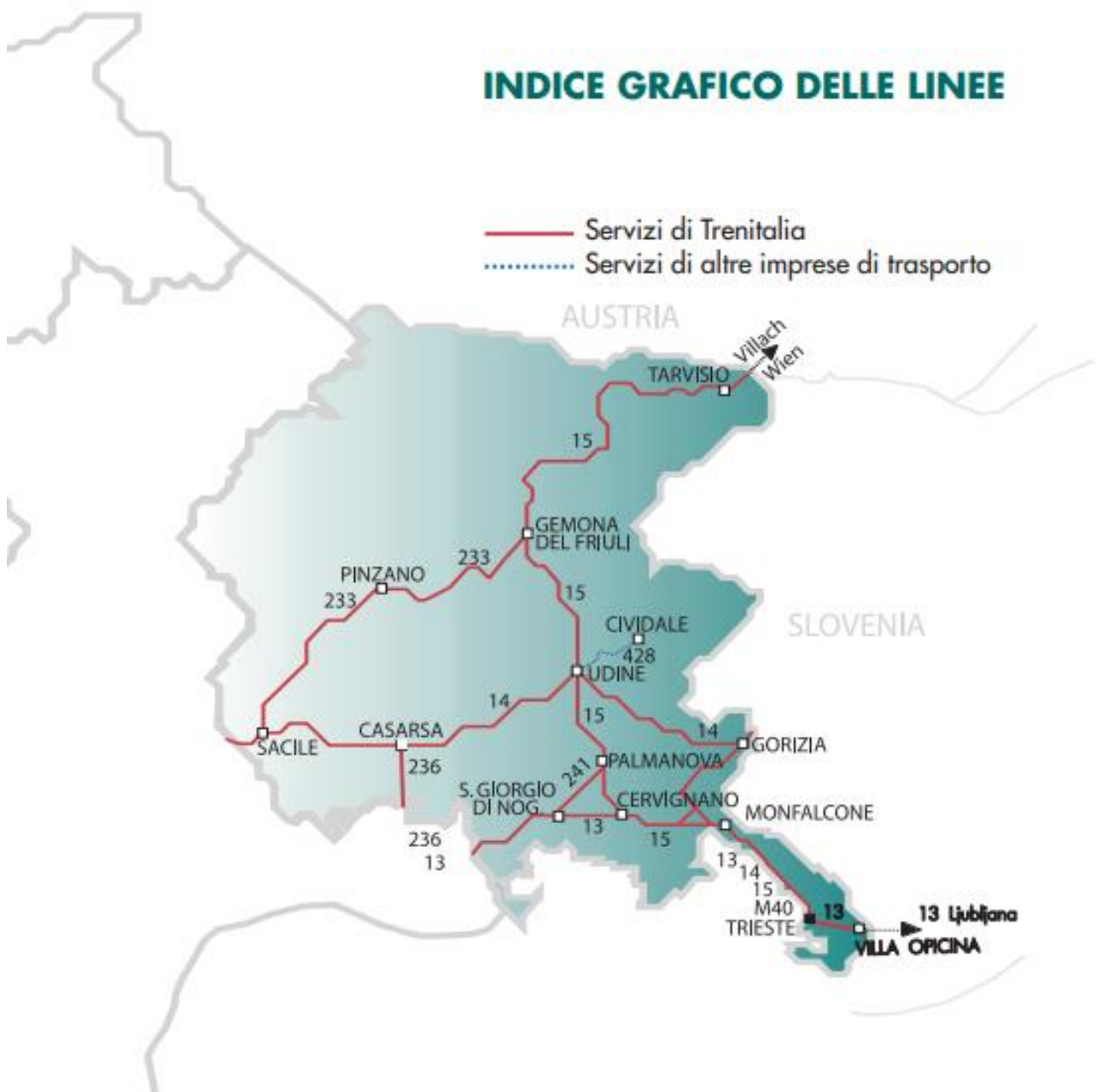


Grafico kazalo uredništva *In Treno*

Povzetek

1. PREDSTAVITEV PODJETJA	6
2. TEMELJNA NAČELA	8
2.1 Varnost potovanj.....	8
2.2 Varnost potnikov.....	8
2.3 Enakopravnost	8
2.4 Kontinuiteta storitev.....	9
2.5 Udeležba	9
2.6 Učinkovitost in uspešnost.....	10
2.7 Kakovost storitev	10
3. POVZETEK INFORMACIJ O STORITVAH V PONUDBI	11
3.1 Deželni direktorat Furlanije - Julijske krajine.....	11
3.2 Ponudba v deželi - Novost 2024.....	12
3.3 Časovni razpored in poslovni predlogi.....	13
3.4 Intermodalnost	14
3.5 Vozni park.....	15
3.6 Načrtovani izpadi za leto 2024.....	16
3.7 Kaj morate vedeti glede potovanja z vlakom.....	16
3.8 Nakup vozovnic in sezonskih vozovnic za potovanja znotraj dežele ali med dvema ali več deželami	18
3.9 Izbira vozovnic in sezonskih vozovnic	19
3.10 Program zvestobe X-GO	20
3.11 Invalidi in osebe z omejeno mobilnostjo (OZM).....	21
3.12 Invalidska kartica	22
3.13 Modra kartica.....	22

3.14	<i>Kolesa in naprave za električno mikromobilnost</i>	23
3.15	<i>Ročna prtljaga</i>	24
3.16	<i>Živali na krovu</i>	24
3.17	<i>Enkratna deželna papirnata vozovnica</i>	26
3.18	<i>Nova deželna digitalna vozovnica (BDR)</i>	26
3.19	<i>Enkratna deželna elektronska vozovnica (BER)</i>	26
3.20	<i>Aplikacija Trenitalia</i>	27
4.	POGOVOR Z DRUŽBO TRENITALIA MED POTOVANJEM	28
4.1	<i>Digitalna skrb</i>	29
4.2	<i>Posebni profili v glavnih družbenih omrežjih - promet, ponudbe in storitve, predpisi</i>	29
4.3	<i>Aplikacije Trenitalia in Smart Caring - Promet</i>	29
4.4	<i>Spletna stran Viaggiatreno - Promet</i>	30
4.5	<i>Nov način potovanja TAP&TAP</i>	31
5.	CILJI	31
6.	ODNOSI Z DRUŽBO TRENITALIA	40
6.1	<i>Prepoznavnost in predstavljenost</i>	40
6.2	<i>Komuniciranje z družbo Trenitalia</i>	40
6.3	<i>Podrobnejše informacije</i>	40
7.	ZAŠČITA POTNIKOV	42
7.1	<i>Zadnja povezava</i>	42
7.2	<i>Vračila za neuporabljene vozovnice ali sezonske vozovnice</i>	42
7.3	<i>Pravica do nadomestila za enkratno vozovnico (deželna tarifa z naddeželno uporabo)</i>	43
7.4	<i>Pravica do nadomestila za imetnike sezonskih vozovnic (deželna tarifa z naddeželno uporaba)</i>	44

7.5	<i>Pravica do nadomestila za invalide in osebe z omejeno mobilnostjo (OOM)</i>	45
7.6	<i>Kombinirana vozovnica - nadomestilo za zamudo za kombinacije voženj</i>	46
7.7	<i>Kako zahtevati povračila, nadomestila in povračila stroškov, ki ste jih utrpeli, da bi samostojno prispeli na svoj končni kraj</i>	46
7.8	<i>Pomoč</i>	47
7.9	<i>Pritožbe</i>	48
7.10	<i>Pravica do odškodnine v primeru zamude pri odgovoru</i>	50
7.11	<i>Skupna sprava</i>	51
7.12	<i>Pritožbe pri organu za regulacijo prometa (ART)</i>	52
7.13	<i>Poročanje o pritožbah</i>	52
7.14	<i>Zavarovalno kritje</i>	53
8.	<i>PRAVICE IN DOLŽNOSTI POTNIKOV</i>	54
8.1	<i>Nasveti za varno potovanje</i>	55
9.	<i>TRŽNE RAZISKAVE IN ZADOVOLJSTVO STRANK</i>	58
9.1	<i>Glavni dejavniki kakovosti potovanj - rezultati za leto 2023</i>	59
10.	<i>SEZNAM POTROŠNIŠKIH ZDRUŽENJ IN ORGANIZACIJ INVALIDOV IN OSEB Z OMEJENO MOBILNOSTJO, KI GA JE ZAGOTOVILA DEŽELA FURLANIJA – JULIJSKA KRAJINA*</i>	60

1. Predstavitev podjetja

Trenitalia je družba skupine Ferrovie dello Stato Italiane, ki deluje kot železniški potniški prevoznik na srednje in dolge razdalje ter v deželni železniški promet.

Varnost storitev, kakovost, zdravje zaposlenih in varovanje okolja so ključna misija družbe, odnosi s strankami pa so pomembni za doseganje stabilne konkurenčne prednosti in ustvarjanje vrednosti za delničarje.

Trenitalia je tudi vodilno podjetje službe za potnike družbe Ferrovie dello Stato Italiane. Cilj službe za potnike je ponuditi celostne rešitve trajnostne mobilnosti z oblikovanjem multimodalnega poslovnega načrta, katerega prednost bo izkoriščanje prednosti različnih načinov prevoza za celosten, ekonomičen, zanesljiv in trajosten prevoz. Poleg družbe Trenitalia sta v službo za potnike vozlišče vključena tudi družba Busitalia (družba, ki ponuja avtobusne povezave v lokalnem in primestnem javnem prometu v Italiji, s hčerinsko družbo Qbuzz pa deluje tudi na Nizozemskem) in Ferrovie del Sud Est z železniškimi in cestnimi storitvami v pokrajini Salento.

Celotna organizacija družbe Trenitalia je zavezana k izpolnjevanju potreb strank in zahtev trga, zagotavljanju varnostnih standardov ter izvajanju razvojnih in posodobitvenih načrtov v skladu z ekonomsko, socialno in okoljsko trajnostjo s konkretnim ciljem povečati uporabo potniških vlakov.

Družba Trenitalia je sprejela strateško odločitev, da uvede in vzdržuje integriran sistem upravljanja varnosti in kakovosti (SIGSQE), pri čemer se izraz "varnost" nanaša na operativno varnost, varnost in zdravje pri delu ter okoljsko varnost. Družba Trenitalia izvaja SIGSQE v skladu z obveznimi predpisi o varnosti pri delu ter zahtevami standardov ISO 9001, ISO 14001 in ISO 45001, s čimer si prizadeva za ničelno število nesreč, nenehno izboljševala svoje delovanje v odnosu do strank in vseh deležnikov, izboljšati in varovati okolje ter zdravje in varnost zaposlenih ter

zagotavljati vsa potrebna sredstva (informacijske, človeške, industrijske in finančne vire).

Poleg tega se je družba Trenitalia odločila za certificiranje v skladu s standardnim dokumentom "Biosafety Trust Certification" (BSC), certifikatom sistema upravljanja preprečevanja in obvladovanja okužb, ki ga je pripravil certifikacijski organ Rina S.p.A. Omenjeni certifikat je povezan z drugimi standardi sistema upravljanja in ponuja vse kakovostnejše storitve, zmanjšuje tveganje širjenja okužb na javnih in zasebnih prizoriščih ter zagotavlja večjo odzivnost v primeru naključne okužbe.

Na regionalni ravni je družba Trenitalia organizirana v posamezne deželne/pokrajinske direktorate, ki so odgovorni za upravljanje lokalnega in mestnega prometa v vsaki avtonomni deželi/pokrajini.

Listina o storitvah je sprejeta v skladu z resolucijami organa za regulacijo prometa (ART) in ustrezno zakonodajo, ki zlasti določa njeno splošno zasnovo. Listina o storitvah določa načela in merila za njihovo opravljanje ter med drugim predstavlja načine, kako predlagati morebitne prošnje za obveščanje ali pritožbe ter opredeljuje načine in roke za odgovor družbe Trenitalia. Določeni so tudi načini predlaganja pravnega postopka in nadomestilo, ki so ga v določenih primerih dolžni plačati uporabniki. Listina o storitvah je na voljo na spletni strani Trenitalia.com, natančneje v razdelku "Deželni promet". V posebnih primerih lahko potniki za tiskano različico zadevnih poglavij zaprosijo na blagajni. Listina o storitvah se izda vsako leto in se lahko redno posodablja.

2. Temeljna načela

Družba Trenitalia se pri oblikovanju in nujenju svojih storitev sklicuje naslednja temeljna načela:

2.1 Varnost potovanj

Družba Trenitalia meni, da je varnost nepogrešljiva.

Zato se zavezuje, da bo vsem svojim potnikom zagotavljala storitve, ki izpolnjujejo najstrožje standarde potovalne varnosti.

Družba Trenitalia prav tako izvaja določbe pristojnih organov v zvezi z zdravstveno varnostjo.

2.2 Varnost potnikov

Zagotavljanje zaščite in varnosti ljudi je nepogrešljiv pogoj za celotno skupino Ferrovie dello Stato Italiane. Zato Trenitalia sodeluje z železniško policijo in drugimi policijskimi enotami.

Družba Trenitalia si že od nekdaj prizadeva spodbuditi in povečati varnost v železniškem prometu. Več podrobnosti je na voljo v poročilu o trajnostnem razvoju, ki ga vsako leto pripravi skupina FS in je na voljo v razdelku "Trajnostni razvoj" spletne strani FS Italiane.

2.3 Enakopravnost

Vse stranke družbe Trenitalia uživajo enake pravice ne glede na narodnost, spol, etnično pripadnost, jezik, vero ali stališče. V skladu s temi načeli je družba Trenitalia zavezana k omogočanju dostopnosti in mobilnosti za potnike invalide in osebe z omejeno mobilnostjo (OOM).

Družba Trenitalia se zavezuje, da bo širila, objavljala ali sporočala informacije v jeziku, ki je potnikom (zlasti potnikom s posebnimi potrebami in omejeno mobilnostjo) in širši javnosti razumljiv, ne da bi se posluževala tehničnih izrazov.

Informacije o postajah in vlakih, posebej opremljenih za potnike s posebnimi potrebami in omejeno mobilnostjo (OOM), so na voljo na spletni strani upravljavca infrastrukture Rete Ferroviaria Italiana (RFI.it) za postaje in na spletni strani družbe Trenitalia za vlaketer digitalni vozni red »In Treno Tutt'Italia digitale«, ki je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

Trenitalia zagotavlja vse pravice, ki so urejene v pogodbi, sklenjeni s posameznim naročnikom.

2.4 Kontinuiteta storitev

Trenitalia zagotavlja storitve 366 dni na leto.

Izjema so občasni vlaki, ki so objavljeni na spletni strani Trenitalia.com in v digitalnem voznem redu »In Treno Tutt'Italia«, ki je na voljo na isti spletni strani.

V primeru stavke ali višje sile družba Trenitalia sprejme komunikacijske postopke, ki zagotavljajo čim bolj preventivno in pravočasno obveščanje v zvezi z izvajanjem storitev prek spletne strani Trenitalia.com, aplikacije Trenitalia, blagajn in osebje za pomoč potnikom.

Družba Trenitalia se zavezuje, da bo v primeru stavke zagotovila izvajanje minimalnih storitev, ki so določene in navedene v uradnem voznem redu.

2.5 Udeležba

Družba Trenitalia se zavezuje, da bo v celoti zagotavljala pravico do obveščeniosti. Družba spodbuja priložnosti za razpravo, ocenjuje kritike, predloge in priporočila iz

pritožb in družbenih medijev ter se redno posvetuje z reprezentativnimi združenji potrošnikov ter invalidov in oseb z omejeno mobilnostjo (OOM).

Dežela Furlanija - Julijska krajina v skladu s členom 2(461) zakona št. 244/2007 in v skladu s členom 15(7) veljavne pogodbe o storitvah predvideva sodelovanje zadevnih zainteresiranih strani pri pregledu listine o storitvah.

2.6 Učinkovitost in uspešnost

Družba Trenitalia sprejema potrebne ukrepe za oblikovanje, realizacijo in ponudbo prevoznih storitev z namenom nenehnega izboljševanja učinkovitosti in uspešnosti v okviru svojih pristojnosti.

2.7 Kakovost storitev

Družba Trenitalia želi zagotavljati učinkovite storitve, ki bodo zadovoljile potrebe strank in tako dejavno prispevale k izboljšanju kakovosti življenja in okolja.

Družba Trenitalia je zavezana k:

- zagotavljanju popolnega in ustreznega dostopa do sredstev in storitev za vse stranke;
- izboljšanju čistoče in higiene v vagonih in izven njih s posebnimi programi ukrepov;
- zagotavljanju točnosti, spremljanju napredovanja vlakov ter učinkovitemu in takojšnjemu obvladovanju morebitnih motenj v storitvah ter obveščanju strank;
- zagotavljanju prevoznih storitev v skladu s pogodbo o storitvah, podpisano z naročnikom.

Trenitalia meni, da morata razvoj in posodobitev upoštevati okoljska in družbena trajnostna merila. V ta namen je zavezana k zagotavljanju in spodbujanju načel in vrednot trajnostnega razvoja, pri čemer spoštuje potrebe zainteresiranih strani, in sicer prek Odbora za trajnostni razvoj skupine, ki predstavlja svetovalni organ, ki zastopa najvišje vodstvo glavnih družb skupine.

3. Povzetek informacij o storitvah v ponudbi

3.1 Deželni direktorat Furlanije - Julijske krajine

Železniško ponudbo v regiji določa pogodba o storitvah, sklenjena med deželo Furlanijo - Julijsko krajino in družbo Trenitalia, ki je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

V okviru pogodbe o storitvah dežela opredeli načrtovanje in izdelavo vozniških redov, količinsko in kakovostno raven železniških storitev za zadovoljitev potreb skupnosti v skladu s finančnimi sredstvi, ki jih ima na voljo, ter regionalni tarifni sistem, za katerega je odgovorna dežela sama.

Ker prihodki od prodaje vozovnic ne zadoščajo za kritje skupnih stroškov storitev, je v pogodbi o storitvah opredeljeno nadomestilo, ki ga dežela letno plačuje družbi Trenitalia v skladu z Uredbo (ES) št. 1370/2007 in njenimi spremembami.

Pogodba o storitvah predvideva tudi sistem sankcij, če družba Trenitalia, ki ji je zaupana storitev, ne doseže ciljev kakovosti, opredeljenih v pogodbi, v skladu z merili, določenimi v resoluciji ART 16/2018. Dežela višino kazni uporabi na način, ki ga sama določi za pobude, usmerjene v izboljšanje kakovosti storitev.

PONUDBA			
Število vlakov na dan	198	Število potnikov na dan	29.196
		Število potnikov v letu	10.568.911
VOZNI PARK		Število krajev, v katerih se izvaja storitev	52
Število električnih lokomotiv	28	Število vseh blagajn za prodajo vozovnic	8
Število dizelskih motornih vlakov	5	Število samodejnih izdajateljev za regionalni prevoz	73
Število električnih motornih vlakov	17	Drugi prodajalci	1.140*
Število hibridnih motornih vlakov	2		
Število vagonov	134		

* komercialne dejavnosti, ki pripadajo mrežama Tabaccai PUNTOLIS in Mooney Servizi SpA.

3.2 Ponudba v deželi - Novost 2024

V skladu s ciljem na ravni dežele, da se za učinkovito rešitev kolektivnega prevoza vzpostavi integriran in usklajen sistem lokalnega javnega prometa, in v skladu z industrijskim načrtom skupine FS je bil cilj načrtovanja železniške ponudbe povečati zmogljivost storitve. Hkrati pa več sporazumov o sodelovanju z drugimi prevoznimi podjetji potnikom omogoča nakup potovalnih rešitev od vrat do vrat prek prodajnih kanalov družbe Trenitalia, kar povečuje možnosti potovanja in raziskovanja območja.

3.3 Časovni raspored in poslovni predlogi

Za ponudbo železniških storitev v deželi so značilni:

- usklajeni vozni redi za glavne proge Trst–Videm–Benetke, Trst–Portogruaro–Benetke;
- sekundarni liniji Casarsa–Portogruaro in Sacile Maniago s posebnim voznim redom, ki upošteva potrebe po mobilnosti na tem območju in prestopne na glavne linije;
- italijansko-slovenski čezmejni promet s štirimi vlaki na dan med Vidmom, Trstom in Ljubljano; vlak je opremljen z vsemi pripomočki, vključno s prevozom koles za ljubitelje narave;
- urna povezava z vlaki FUC (Ferrovie Udine–Cividale) na progi Udine–Cividale, ki je usklajen z regionalnimi vlaki Trenitalia na progi Udine–Pordenone–Benetke. Vključuje 36 dnevnih povezav, ki vozijo vse leto, z urnim voznim redom in prestopnim časom v Vidmu, ki traja le 12 minut;
- urna povezava z avtomobilsko linijo prve stopnje Videm–S. Daniele del Friuli. Vključuje 30 aktivnih dnevnih povezav skozi vse leto;
- vlak + kolesa **AlpeAdria Line**, ki povezuje Trst, Videm in Trbiž ter je namenjen tistim, ki želijo priti do kolesarske poti AlpeAdria (FVG 1). Ob poletnih koncih tedna vozi 16 dnevnih povezav, ki so posebej opremljene za prevoz koles;
- vlak + kolesa **Trenobici delle Lagune**, ki povezuje Trst in Benetkami ter je namenjena vsem, ki želijo kolesariti po kolesarski poti po beneški laguni. Poleti vozi vsak dan z 12 povezavami na relaciji glavna postaja Trst–glavna postaja Portogruaro–Benetke Santa Lucia in obratno ter ima vagon, posebej opremljen za prevoz 64 koles;

- kombinirana storitev vlak + avtobus **Lignano Link**, ki železniško postajo Latisana–Lignano–Bibione povezuje z obmorskim letoviščem Lignano. Do Latisane dnevno vozi 50 poletnih in 27 zimskih avtobusov z voznim redom vlakov do/iz glavne postaje Trst do Benetke Santa Lucia;
- kombinirana storitev vlak + motorno plovilo **Muggia Link**, ki povezuje glavno postajo v Trstu s turističnim letoviščem Milje. Ob delavnikih vozi 20-krat dnevno, ob praznikih z 22-krat, ob poletnih počitnicah pa z 11 dodatnimi vožnjami, ki ustrezajo voznemu redu vlakov v Trst in iz mesta;
- komercialna ponudba, namenjena dogodkom deželne pomena, kot so Friuli Doc, Okusi na meji, Barkovljanka in Festa della Zucca.

Sledijo glavne novosti voznega reda 2023/2024:

- vlak + kolesa **Collio Line**, ki povezuje Trst, Gorico in Videm. Namenjena je tistim, ki želijo doseči kolesarsko pot Pedemontana in Brda (FVG 3). Ob poletnih koncih tedna ima 12 dnevni povezav, posebej opremljenih za prevoz od 7 do 30 koles;
- nov par vlakov iz Trsta v Benetke ob koncih tedna, ki bo vozil zjutraj med 31. marcem in 26. oktobrom;
- nov vlak, ki ob delavnikih odpelje iz Trsta ob 6.45 in prispe v Portogruaro ob 7.52.

3.4 Intermodalnost

Da bi strankam ponudila celostne potovalne rešitve od vrat do vrat, je družba Trenitalia podpisala številne sporazume, predvsem z drugimi lokalnimi javnimi prevoznimi podjetji, tako železniškimi in avtobusnimi kot tudi ladijskimi.

Sodelovanje z drugimi podjetji omogoča uskladitev ponudbe prevozov, kar spodbuja učinkovite in privlačne rešitve za potovanja s prestopi, ki jih je zaradi prodajnih kanalov družbe Trenitalia mogoče kupiti z enim samim nakupom (integrirana vozovnica, ki zajema več prevoznih pogodb).

V Furlaniji – Julijski krajini so bili podpisani štirje sporazumi, ki zadevajo mesta Lignano, Čedad, Milje in S. Daniele del Friuli.

3.5 Vozni park

Nadaljuje se tudi izvajanje naložbenega načrta iz pogodbe o storitvah z deželo, ki močno spodbuja izboljšanje kakovosti potovanja z vlakom z novimi, okolju prijaznejšimi vozili, ki zagotavljajo visoko raven udobja na vlaku; leta 2023 sta začela obratovati dva nova hibridna vlaka blues, ki jim bo v času veljavnosti pogodbe dodani še 23 vlakov.

Spodaj je tabela s starostjo voznega parka (na dan 1. januar 2024):

	0–5 let	6–10 let	11–15 let	> 15 let	Skupaj
Število električnih motornih vlakov		4	8	5	17
Število dizelskih motornih vlakov				5	5
Število hibridnih motornih vlakov	2				2
Število električnih lokomotiv				28	28
Število vagonov		12	18	104	134

3.6 Načrtovani izpadi za leto 2024

Zaradi ukrepov za širitev železniškega omrežja, ki so načrtovani tudi v okviru naložb iz nacionalnega načrta za okrevanje in odpornost (NNOO), je upravljavec infrastrukture načrtoval ukrepe, ki bodo med letom spremenili železniško ponudbo:

- Odsek Pontebba–Ugovizza Valbruna v marcu
- Odsek Ugovizza Valbruna–Carnia v juliju
- Linija Casarsa–Portogruaro julija in avgusta
- Odsek Pontebba–Carnia v novembru
- Odsek Latisana–Ronchi jug od septembra do decembra

3.7 Kaj morate vedeti glede potovanja z vlakom

Vozovnica je obvezna

Za potovanje z deželnim vlakom je treba imeti ustrezno vozovnico, jo pred vstopom potrditi in hraniti do izstopa na postaji.

Če kontrolorji pri preverjanju ugotovijo, da potnik nima vozovnice, je dolžan:

- plačati običajno vozovnico, ki velja za ustrezeni razred potovanja, izračunane od začetne postaje vlaka do postaje, na katero je potnik namenjen;
- plačati kazen v višini 30,00 EUR, če se plača takoj po prejemu obvestila ali v 15 dneh od datuma obvestila;

Potnik, ki ob vkrcanju ali takoj za tem ali najpozneje na naslednji postaji, spremljevalno osebje obvesti o tem, da nima vozovnice, jo lahko ob plačilu kazni v višini 5,00 EUR kupi na vlaku.

Doplačilo v višini 5,00 EUR ni potrebno, če so izpolnjeni vsi naslednji pogoji:

- zaprta blagajna na postaji ali postaja brez blagajne;

DEŽELNI DIREKTORAT FURLANIJE - JULIJSKE KRAJINE

- odsotnost ali nepopolno delovanje avtomatov za prodajo vozovnic;
- zaprtje ali odsotnost prodajnih mest tretjih oseb, do katerih je mogoče varno in v normalnih razmerah priti peš na razdalji največ 350 m od postaje.

Seznam postaj/postajališč, na katerih v razdalji 350 metrov od postaje ni blagajne, samopostrežnih avtomatov za prodajo vozovnic ali prodajnih mest tretjih oseb, je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

Potnik, ki se vkrca z neveljavno vozovnico, je dolžan:

- potrditi vozovnico pri pristojni osebi;
- plačati kazen v višini 30,00 EUR, če se plača takoj pristojni osebi po prejemu obvestila ali v 15 dneh od datuma obvestila;
- plačati kazen v višini 50,00 EUR, če se plača med 16. in 60. dnevom od datuma obvestila;
- plačati kazen v višini 150,00 EUR, če se plača po 61. dnevu od datuma obvestila.

Potnik z neveljavno vozovnico, ki o tem obvesti spremljevalno osebje ob vkrcanju ali takoj po vkrcanju, v vsakem primeru pa najpozneje na naslednji postaji, je dolžan plačati kazen v višini 2,00 EUR; kazni ni dolžan plačati, če na postaji ne deluje nobena naprava za potrjevanje vozovnic.

Kazen v višini 5,00 EUR za vožnjo brez vozovnice in kazen v višini 2,00 EUR za vožnjo z neveljavno vozovnico se ne zaračuna, če potnik spremljevalnemu osebju dokaže, da sodi v kategorije iz alinej a), b) in c) 3. odstavka 34. člena deželnega zakona št. 23 z dne 20. avgusta 2007, ki so povzete v nadaljevanju:

- (a) osebe s težkimi telesnimi okvarami zaradi civilnega služenja, vojaškega služenja in delovni invalidi ter njihovi negovalci;
- (b) osebe, ki so slepoto utrpeli zaradi vojne, civilnega služenja, gluhoneme osebe in njihovi skrbniki;

(c) invalidi vojn, civilni invalidi, delovni invalidi, ki prejemajo dodatek za spremstvo ali dodatek za pomoč in postrežbo, ter delovni invalidi z najmanj dvotretjinsko invalidnostjo.

Kazen se lahko spremljevalnemu osebju na vlaku poravna z gotovino ali kreditno/debetno kartico.

Za več informacij si oglejte splošne pogoje prevozov družbe Trenitalia in izberite Del III Deželni prevoz.

3.8 Nakup vozovnic in sezonskih vozovnic za potovanja znotraj dežele ali med dvema ali več deželami

Vozovnice in sezonske vozovnice za deželni prevoz lahko kupite prek prodajnih kanalov družbe Trenitalia, posrednikov (blagajne, prodajna mesta tretjih oseb, povezana z družbo Tabaccai PUNTOLIS in Mooney Servizi SpA, potovalne agencije in klicni centri) in brez (samopostrežni avtomati, spletna stran Trenitalia.com, aplikacija Trenitalia za pametne telefone in tablice, sistem EMV). Vrsta prevozne pogodbe je navedena na vsaki vozovnici.

Cene za potovanja znotraj dežele se določijo na podlagi deželne tarifne resolucije glede na razdaljo in vrsto ponujene storitve. Razdalje med postajami na poti so navedene v uradnem priročniku o razdaljah.

Cene potovanj med dvema deželama ali več se določijo v skladu z algoritmom sorazmernih cen, ki ga določijo dežele in avtonomne pokrajine v okviru Komisije za infrastrukturo, mobilnost in ozemeljsko upravljanje Konference dežel in avtonomnih pokrajin ter ga obravnavajo posamezne dežele in avtonomne pokrajine.

Več informacij o sestavi vozovnic je na voljo na spletnem mestu družbe Trenitalia.

3.9 Izbira vozovnic in sezonskih vozovnic

- Enkratne vozovnice znotraj dežele (tarifa 39);
- Enkratne vozovnice po deželni tarifi z uporabo tudi izven dežele (tarifa 39 AS) za potovanja med dvema ali več deželami;
- Enkratne integrirane vozovnice Trenitalia/TPL FVG med Vidmom in Trbižem ter med mestoma Maniago in Sacile (tarifa 41);
- Elektronske deželne vozovnice;
- Digitalne deželne vozovnice;
- Enkratne vozovnice z 20-odstotnim popustom na tarifo Vikend FVG za potovanja ob sobotah in nedeljah na vseh deželnih vlakih v deželi Furlaniji – Julijski krajini in s 50-odstotnim popustom na vozovnice Maniago–Sacile za potovanja med omenjenima krajema;
- Kombinirane vozovnice: vlaki FUC na progi Videm–Čedad v kombinaciji s storitvami družbe Trenitalia v Vidmu; vlak + avtobus Lignano Link, ki povezuje postajo Latisana L.B. in obmorsko letovišče Lignano; vlak + motorno plovilo Muggia Link, ki povezuje Trst (pomol Garibaldi) in marino v Miljah;
- Štirinajstdnevne, mesečne, polletne in letne deželne sezonske vozovnice (tarifa 40), namenjene osebam, ki pogosto potujejo na isti relaciji znotraj dežele; poleg teh so na voljo tudi nove polletne in letne sezonske vozovnice Over65 FVG, ki so za prebivalce Furlanije – Julijske krajine, starejše od 65 let, znižane za 50 odstotkov;
- Mesečne in letne sezonske vozovnice po deželnih tarifah z uporabo tudi izven dežele (tarifa 40 AS) za pogosta potovanja med dvema ali več deželami;

- Integrirane sezonske vozovnice Trenitalia/TPL FVG med Vidmom in Trbižem, med Maniagom in Sacilejem ter med Vidmom in krajem San Daniele del Friuli za potovanje z več prevoznimi sredstvi (tarifa 41).

Posebne ugodnosti so na voljo imetnikom kartice za invalide, komercialnih kartic Carta Blu, Carta Verde in Carta d'Argento ter skupinam:

a) NAVADNA SKUPINA: skupina najmanj 10 potnikov-plačnikov (odraslih in/ali otrok), ki skupaj potujejo z istim vlakom in na istem potovanju ter za katere velja 10-odstotni popust;

b) DEŽELNE SKUPINE ŠOLARJEV: skupina, ki jo sestavlja najmanj 10 potnikov-plačnikov (odraslih in/ali otrok), ki skupaj potujejo z istim vlakom in na istem potovanju in je sestavljena iz pripadnikov šol vseh stopenj, vključno z univerzami, univerzami za tretje življenjsko obdobje, ljudskimi univerzami, akademijami in izobraževalnimi zavodi, za katere velja 20-odstotni popust in dve brezplačni vozovnici na vsakih 10 potnikov.

Promocije veljajo za vožnjo v prvem in drugem razredu ter vse dni v tednu. Promocije za skupine je mogoče kombinirati le s promocijami za otroke.

Več informacij je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

Družba Trenitalia lahko med letom ponudi tudi komercialne akcije, ki jih objavi prek svojih komunikacijskih kanalov. Več informacij je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

3.10 Program zvestobe X-GO

S februarjem 2023 bo začel delovati nov program zvestobe X-GO. Promocija nagrajuje potnike, ki kupujejo vozovnice za deželne in medkrajevne vlake, pri čemer zbirajo točke, ki jih je mogoče pretvoriti v denar za prihodnja potovanja. Za pridobivanje točk morate pred nakupom vedno vnesti kodo X-GO. Člani

CartaFRECCIA ali tisti, ki so že registrirani na spletni strani, se lahko na X-Go naročijo preko svojega varovanega območja, medtem ko neregistrirani uporabniki preprosto dostopajo razdelka na spletni strani Trenitalia.

Več informacij je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

3.11 Invalidi in osebe z omejeno mobilnostjo (OZM)

Invalidom in osebam z omejeno mobilnostjo (OOM) je na postaji na voljo brezplačna pomoč prek mreže Sala Blu, s katero upravljavec infrastrukture Rete Ferroviaria Italiana (RFI) omogoča vkrcanje in izkrcanje. Vse podrobnosti o storitvah so na voljo na RFI.it ali Trenitalia.com.

Dostopnost železniškega prometa se bo še povečala na podlagi sporazuma, podpisanega z upravljavcem infrastrukture RFI, ki predvideva posebe za izboljšanje dostopnosti postaj ter novejši vozni park, ki omogoča lažje vkrcanje na vlak.

Za zagotavljanje popolne dostopnosti svojih vlakov lahko Trenitalia zahteva, da nesamostojno invalidno osebo ali nesamostojno osebo z omejeno mobilnostjo (OOM) spremlja oseba, ki ji lahko zagotovi potrebno pomoč. V takem primeru je spremljevalec upravičen do brezplačne vozovnice in, če je to mogoče, sedi poleg spremljajoče invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo (OOM).

Da bi izboljšali obveščanje o storitvah na vlakih, sta bili leta 2023 uvedeni dve začetni ravni dostopnosti storitev: ena za označevanje vlakov z opremljenim sedežem in druga za vlake z opremljenim sedežem in straniščem za ovirane osebe. Obe stopnji dostopnosti sta v uradnem voznem redu in na spletni strani družbe Trenitalia označeni s posebnim piktogramom.

Kot je določeno v veljavni pogodbi o storitvah in v skladu z določbami Resolucije ART št. 16/2018, bo sprejet operativni načrt za dostopnost za osebe z omejeno mobilnostjo, ki bo na vpogled na spletni strani dežele in družbe Trenitalia.

3.12 Invalidska kartica

Evropska kartica ugodnosti za invalide (znana tudi kot invalidska kartica) je dokument, ki potrjuje status invalidnosti posameznika in za katerega izdajo je pooblaščen nacionalni zavod za socialno varnost (v Italiji INPS).

Imetnikom invalidske kartice (označeni s črko A), ki potrebujejo spremljevalca ali več pomoč, se odobri brezplačno potovanje po vsej državi za spremljevalno osebo. Odlok predsednika vlade z dne 6. novembra 2020 določa naslednje zahteve za invalidsko kartico A:

- kategorije nesamostojnosti iz Priloge 3 k odloku predsednika vlade št. 159 z dne 5. 12. 2013;
- imetnike posebnih nadomestil v skladu s 3. členom zakona št. 508 z dne 21. 11. 1988;
- imetnike komunikacijskih dodatkov v skladu s 4. členom zakona št. 508 z dne 21. 11. 1988;
- mladoletne invalide s trajnimi težavami pri opravljanju starosti primernih nalog in funkcij v skladu z 2. odstavkom 2. člena zakona št. 118 z dne 30. 3. 1971.

Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

3.13 Modra kartica

Invalidi s stalnim prebivališčem v Italiji, ki spadajo v kategorije iz 1. člena zakona št. 18/80 in poznejših sprememb in dopolnitev, zlasti 1. člena zakona št. 508/1988 (vključno s popolnoma slepimi), ali gluhonemi v smislu zakona št. 381 z dne 26. maja 1970 ali nesamostojni invalidi INAIL, ki so upravičeni do:

- dodatka za osebno in trajno pomoč (OTP) (nekdanji odlok predsednika republike št. 1124/65 - priloga št. 3, člena 76 in 218) samo za prejemnike s 100-odstotno invalidnostjo;
- dodatka za osebno in trajno pomoč (OTP) (nekdanji odlok predsednika republike št. 1124/65 - priloga št. 3, člena 76 in 218) s psihofizičnimi motnjami v skladu z zakonom št. 296/2006 c. 782, str. 4,

lahko ob predložitvi ustreznega potrdila o njihovi pravici in osebnega dokumenta zaprosijo za modro kartico. Modro kartico, ki imetniku omogoča brezplačno potovanje na državni ravni za spremljevalca, izdajajo uradi za pomoč ali blagajna za prodajo vozovnic, kjer teh uradov za pomoč ni.

Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

3.14 Kolesa in naprave za električno mikromobilnost

Na deželnih vlakih, ki so v uradnem voznem redu izrecno označeni s posebnim piktogramom in za katere je treba plačati prevoznino, je mogoče prevažati kolesa, vključno s kolesi na motorni pogon (največ eno kolo na potnika in ne daljše od 2 metrov).

Razen če je v posameznih tarifah deželnega prevoza določeno drugače, lahko za prevoz koles kupite tudi:

- enkratno vozovnico za drugi razred, ki velja za isto relacijo kot potnik;
- dodatek za kolo v višini 3,50 EUR po tarifi 29/b, ki se lahko uporablja do 23.59 na dan, naveden na vozovnici, in omogoča neomejeno število voženj na izbrani dan.

Na vseh deželnih vlakih, tudi če to ni izrecno navedeno v uradnem voznem redu, se lahko brezplačno prevažata eno kolo na potnika, če je razstavljeno in spravljeno v torbi ali če gre za zložljivo kolo, ki je ustrezno zaprto. Podobno kot ustrezno zaprto

zložljivo kolo, se za ustrezno zaprt skiro - tudi električni -, smatra tudi električna rolka in monokolo, ki ga je treba pred vkrcanjem izklopiti. V vsakem primeru dimenzije ne smejo presegati 80x120x45 cm, vozilo pa ne sme predstavljati nevarnosti ali povzročati nevarnosti drugim potnikom.

Spremljevalno osebje ne sme dovoliti prevoza koles na vlaku, če bi to lahko ogrozil železniško storitev.

Več podrobnosti je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

3.15 Ročna prtljaga

Potniki lahko brezplačno prevažajo ročno prtljago, če ta ne vsebuje smrdljivih, škodljivih ali nevarnih snovi (v smislu Uredbe o mednarodnem železniškem prevozu nevarnega blaga in veljavnih nacionalnih zakonov in predpisov, ki določajo eksplozivne in vnetljive materiale in predmete, samovnetljive, strupene, kužne, radioaktivne in korozivne materiale), če jih položijo v za to namenjene prostore, če ne povzročajo nevarnosti in/ali ovirajo osebe in imetje, če ne ovirajo službenih nalog železniškega osebja in če ne poškodujejo vozil. Potnik je odgovoren za nadzor prtljage, ki jo prinese s seboj.

V primeru izgube prtljage se uporabljajo določbe 927. člena in naslednjih členov civilnega zakonika.

Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

3.16 Živali na krovu

Potniki lahko brezplačno prevažajo majhnega psa, mačko in druge majhne hišne ljubljence v posebnem zaboju, ki ni večji od 70x30x50 cm, tako da se potniki in vozila ne morejo poškodovati.

V vseh kategorijah vlakov, razredih in nivojih storitev deželnega prevoza je vedno dovoljeno brezplačno prevažati pse pomočnike, tudi če jih spremlja druga oseba.

Pes pomočnik je pes, ki je bil usposobljen v pooblaščenem centru in je sposoben opravljati naloge za pomoč osebi z gibalnimi, vidnimi in slušnimi, intelektualnimi/relacijskimi, psihiatričnimi ali drugimi podobnimi zdravstvenimi težavami, in ki spremlja osebo, na katero je trajno vezan.

Za prevoz psa katere koli velikosti (razen psov v posebnem zabojniku in psov pomočnikov) morajo potniki kupiti vozovnico za prevoz psa, ki je enaka vozovnici za drugi razred za prevozno pot, znižani za 50 odstotkov; dostop je dovoljen le ob ustrezni rabi nagobčnika in povodca.

Prevoz psov (razen tistih v ustreznem zabojniku in psov pomočnikov) ni dovoljen na tistih deželnih vlakih, ki so izrecno navedeni v uradnem voznem redu.

Za prevoz psov (tudi če so v predvidenem zabojniku) je treba predložiti potrdilo o registraciji psa v registru psov in zdravstveno knjižico, za tuje potnike pa potni list psa, ki nadomešča omenjena dokumenta. Za pse pomočnike se zahteva le potrdilo o šolanju, v katerem pasji center oziroma referenčna ustanova na papirju (ali z berljivim žigom) potrdi, da gre za službenega psa, ki ga je treba pokazati kontrolni osebi, medtem ko za pse vodnike za slabovidne potnike ni potrebno nobeno potrdilo.

To dokumentacijo je treba predložiti na zahtevo kontrolne osebe.

Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

Vozovnice za deželni promet so lahko v papirnati, digitalni (deželna digitalna vozovnica BDR) ali elektronski (deželna elektronska vozovnica BER) obliki.

3.17 Enkratna deželna papirnata vozovnica

Enkratne papirnate vozovnice je treba pred odhodom vlaka potrditi s pomočjo validatorjev, ki so na začetni postaji. Potrditev je mogoča do 23.59 na dan, ki je naveden na vozovnici. Ko je vozovnica potrjena, je neprenosljiva.

Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

3.18 Nova deželna digitalna vozovnica (BDR)

Trenitalia je močno usmerjena v pametno mobilnost, zato si prizadeva za razvoj novih plačilnih sistemov, da bi podprla postopno dematerializacijo potovalnih vozovnic. Osrednji element te politike je deželna digitalna vozovnica. Deželna digitalna vozovnica (BDR), ki jo je trenutno moč kupiti prek spletnih kanalov (spletna stran in aplikacija), je naslovljena na osebo, neprenosljiva in jo je mogoče kupiti do 5 minut pred predvidenim časom odhoda vlaka. Za potovanje je treba BDR potrditi v postopku prijave, ki je na voljo od 00:00 na dan potovanja do predvidenega časa odhoda vlaka, izbranega ob nakupu. Ko se prijavite, je vozovnica aktivna in veljavna.

Nove funkcije nakupa in prijave so dostopne slepim, ki bodo lahko slišali, kar je prikazano na zaslonu njihove naprave, in tako z glasovnimi ukazi komunicirali z njo.

Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

3.19 Enkratna deželna elektronska vozovnica (BER)

Kupite jo lahko do pet minut pred odhodom vlaka.

Enkratna deželna elektronska vozovnica, kupljena prek spleta, je naslovljena na osebo in neprenosljiva vozovnica, ki jo je treba vedno predložiti skupaj z veljavnim osebnim dokumentom.

Za to vrsto vozovnice potrditev ni potrebna.

Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

3.20 Aplikacija Trenitalia

Z aplikacijo Trenitalia, ki jo lahko prenesete s trgovin Google Play ali Apple Store, so poleg nakupa vozovnice in sezonske vozovnice na voljo tudi funkcije, ki bogatijo potniško izkušnjo in so opisane v naslednjem razdelku o digitalni skrbi.

Trenitalia si nenehno prizadeva za dostopnost svoje aplikacije v skladu z zakonom št. 4 z dne 9. januarja 2004. Izjava o dostopnosti je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

Ob nakupu lahko načrtujete potovanje tako, da preverite razpoložljivost sedežev na vlaku s kvotami.

Nakup vozovnice lahko dodate med priljubljena potovanja, tako da lahko isto vozovnico ponovno kupite z enim samim klikom. Prav tako lahko z enim klikom nadaljujete z nakupom vozovnic za sopotnike, ustvarite seznam priljubljenih in nastavite način plačila po lastni izbiri.

Kupljena vozovnica in sezonska vozovnica sta vedno na voljo na domači strani in v varovanem razdelku Moja potovanja, kar omogoča, da ju sprevodnik vlaka enostavno preveri.

Z aktiviranjem nove funkcije samoprijave boste lahko z izbiro vlaka, s katerim želite potovati, vozovnico potrdili pred vkrcanjem, prejeli koristne informacije o potovanju in pospešili morebitno izplačilo dodatka ali povračila stroškov in kompleta za vaše udobje.

V razdelku Infomobilnost lahko dostopate do ažurnih informacij o železniškem prometu, ki jih neposredno zagotavlja operativna soba družbe Trenitalia.

4. Pogovor z družbo Trenitalia med potovanjem



4.1 Digitalna skrb

Deželne stranke družbe Trenitalia imajo v okviru pomoči prek digitalnih kanalov na voljo več funkcij, s katerimi so stalno obveščene o prometu, posebnih ponudbah, zahtevkih za povračilo ali nadomestilo ter predpisih.

4.2 Posebni profili v glavnih družbenih omrežjih - promet, ponudbe in storitve, predpisi

Da bi utrdila odnos s svojimi strankami, družba Trenitalia predlaga nove komercialne pobude (ponudbe z drugimi prevozniki in promocije), za lažje sodelovanje pa je prisotna na glavnih družbenih omrežjih (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale, Facebook: Trenitalia regionale @trenitaliaregionale) s profilom, namenjenim deželnemu prometu. Da bi izboljšala odnose s svojimi strankami, družba Trenitalia odgovarja na prošnje za informacije in ponuja storitve, prilagojene njihovim potrebam, pri čemer upošteva njihove predloge. Skrb za družbena omrežja je namenjena spodbujanju dialoga in interakcije s strankami ter deluje vsak dan od 7.00 do 21.00 in zagotavlja sprotno pomoč z zbiranjem poročil in zahtev potnikov ter reševanjem prijavljenih težav.

4.3 Aplikacije Trenitalia in Smart Caring - Promet

Med funkcijami aplikacije Trenitalia, ki obogatijo potovalno izkušnjo, je možnost aktivacije potisnih obvestil Smart Caring o stanju vlaka, s katerimi lahko sproti spremljate vožnjo vašega vlaka in stanje referenčne proge. Informacije o morebitnih zamudah, motnjah v prometu, odpovedih ali drugih motnjah se zagotovijo pravočasno, skupaj z razlogi za zamudo ali odpoved storitve. Ogledate si lahko tudi odhode in prihode vlakov Trenitalia z zelene postaje.

Če želite poiskati vsa prodajna mesta Trenitalia, lahko do njih dostopate prek razdelka Prodajna mesta, ki ponuja rešitve glede na vneseno lokacijo.

4.4 Spletna stran Viaggiatreno - Promet

Viaggiatreno.it je spletna stran družbe Trenitalia, ki je opremljena z novim razdelkom Novice o Infomobilnosti, kjer lahko sproti spremljate razmere v prometu.

Na spletni strani, do katere lahko dostopate tudi z mobilnih naprav, si lahko ogledate pot izbranega vlaka, podrobne informacije o času prihoda in odhoda, predvidenih postankih ter natisnete čas prihoda vlaka. Poleg tega so na voljo vse informacije o morebitnih prekinitvah, odpovedih ali vzpostavitvi nadomestnih storitev.

Družba Trenitalia v dogovoru z deželo zagotavlja minimalno raven nadomestnih storitev s posebnim intervencijskim načrtom, ki je na voljo na spletni strani Trenitalia.com.

Informacije o morebitnih zamudah, motnjah v prometu, odpovedih ali drugih motnjah se zagotovijo nemudoma in vsaj vsakih 15 minut s posodobitvami razmer v prometu (z navedbo časa, potrebnega za vzpostavitev normalnih potovalnih pogojev, če jih je mogoče oceniti), priložijo pa se jim razlogi, ki so pripeljali do zamude, odpovedi ali ukinitve storitve.

Podobne informacije bodo na voljo tudi o tem, kako zaprositi za morebitna povračila in/ali odškodnine (na spletu ali drugače).

Trenitalia skrbi za obveščanje gluhih potnikov z vizualnimi zasloni na vlaku. Če zvočni sistem in/ali vizualni prikazovalniki na vlaku bodisi niso prisotni bodisi ne delujejo, bo informacije o zamudah in nepravilnostih pri obratovanju med potovanjem posredovalo spremljevalno osebje, ki jih bo osebno objavilo prek sistema javnega obveščanja ali ustno s preходом skozi vagone, pri čemer bo posebno pozornost namenilo gluhim osebam.

Informacije so na voljo na spletni strani viaggiatreno.

4.5 Nov način potovanja TAP&TAP

Trenitalia trenutno razvija nov sistem neposredne prodaje, imenovan TAP&TAP, s katerim bo mogoče kupiti vozovnico za deželne in meddeželne vozovnice neposredno z brezstično bančno plačilno kartico, tako da se ji približate na validatorju/samopostrežni postaji/vrtljivih vratih na odhodni postaji in nato na postaji prihoda (TAP vstop in TAP sestop).

Po pozitivnem izidu preskusa, ki bo predvidoma izveden na progi Benetke–Verona, se bo nova prodajna pot postopoma razširila na vse deželne storitve družbe Trenitalia.

5. Cilji

V skladu s politiko preglednosti in obveščanja potnikov družba objavlja lanske cilje in končne podatke ter cilje za leto 2024, kot so predvideni v veljavni pogodbi o izvajanju storitev.

Za kakovost storitev glede udobja in dostopnosti postaj je odgovoren upravljavec infrastrukture. Vidike si lahko ogledate na spletni strani RFI.it.

Za razdelitev na linije v deželi Furlaniji – Julijski krajini se uporablja naslednja klasifikacija:

LINIJE	SMERI
FR1 - proge s povprečnim številom vlakov na povprečen delovni dan od skupnega števila vlakov, ki vozijo v Furlaniji – Julijski krajini na povprečen delovni dan > 15 %	Benetke Santa Lucia –Videm–Gorica– centralna postaja Trst Benetke Santa Lucia – Portogruaro–centralna postaja Trst Centralna postaja Trbiž B–Videm-Cervignano-Oglej- Gradež–centralna postaja Trst

FR2 - proge s številom vlakov na povprečni delovni dan od skupnega števila vlakov, ki vozijo v Furlaniji – Julijski krajini na povprečni delovni dan < 15 %

Casarsa–Portogruaro–Caorle
Sacile–Maniago–Gemona del Friuli

KAZALNIKI	CILJ 2023	FINANČNI IZKAZ 2023	CILJ 2024
ŠTEVILO POTNIKOV			
Skladnost železniškega voznega parka s časovnim načrtom pogodbe o storitvah			
<i>Ocenjuje se za celotno število vlakov z namenom zagotavljanja enakega ali večjega števila potnikov od načrtovanega</i>	100 %		100 %
TOČNOST			
Linije FR1			
<i>Storitev, povezana z visokim povpraševanjem po prevozu</i>	94,70 %		... %
Linije FR1			
<i>Storitev, povezana z nepomembnim povpraševanjem po prevozu</i>	97,30 %		... %
Linije FR2	95,50 %		... %

KAZALNIKI	CILJ 2023	FINANČNI IZKAZ 2023	CILJ 2024
<i>Storitev, povezana z visokim povpraševanjem po prevozu</i>			
Linije FR2			
<i>Storitev, povezana z nepomembnim povpraševanjem po prevozu</i>	97,60 %		... %
PRAVILNOST			
<i>% vlakov v teku/načrtovanih vlakov</i>	99,40 %		... %
KOMERCIALNA DOSTOPNOST			
Ustrezni prodajni kanali postaje tipa A			
<i>% postaj z ustreznimi prodajnimi kanali v primerjavi s skupnim številom</i>	100 %		100 %
Ustrezni prodajni kanali postaje tipa B			
<i>% postaj z ustreznimi prodajnimi kanali v primerjavi s skupnim številom</i>	100 %		100 %
Ustrezni prodajni kanali postaje tipa C			
	61 %		61 %

KAZALNIKI	CILJ 2023	FINANČNI IZKAZ 2023	CILJ 2024
<i>% postaj z ustreznimi prodajnimi kanali v primerjavi s skupnim številom</i>			
Delovanje telematskih kanalov			
<i>% dni z ustrezno funkcionalnostjo (brez prekinitev, daljših od 12 ur zaporedoma)</i>	100 %		100 %
Delovanje avtomatov za prodajo vozovnic BSS na postajah tipov A, B, C			
<i>% napak, odpravljenih v 72 urah od odkritja/odprtja kartice, v primerjavi s skupnim številom (brez praznikov; brez vandalizma)</i>	100 %		100 %
Delovanje validatorja na postajah tipov A, B, C			
<i>% napak, odpravljenih v 72 urah od odkritja/odprtja kartice, v primerjavi s skupnim številom (brez praznikov; brez vandalizma)</i>	100 %		100 %
ČISTOČA			
Izvajanje čiščenj razreda PR 1	100 %		100 %

KAZALNIKI	CILJ 2023	FINANČNI IZKAZ 2023	CILJ 2024
<i>% izvedenih čiščenj med krajšim postankom ali na krovu v primerjavi z vsemi načrtovanimi</i>			
Izvajanje čiščenj razreda PR 2			
<i>% izvedenih čiščenj ob koncu dneva v primerjavi z vsemi načrtovanimi</i>	100 %		100 %
Izvajanje čiščenj razreda PR 3			
<i>% izvedenih čiščenj med dolgim postankom/tedenskih čiščenj v primerjavi z vsemi načrtovanimi</i>	100 %		100 %
Izvajanje čiščenj razreda PR 4			
<i>% izvedenih čiščenj za vzdrževanje/polletnih čiščenj v primerjavi z vsemi načrtovanimi</i>	100 %		100 %
Skladnost čiščenj razreda PR 1			
<i>% vseh ustrezno opravljenih čiščenj med krajšim postankom ali na krovu</i>	100 %		100 %
Skladnost čiščenj razreda PR 2			
<i>% vseh ustrezno opravljenih čiščenj ob koncu dneva</i>	100 %		100 %

KAZALNIKI	CILJ 2023	FINANČNI IZKAZ 2023	CILJ 2024
Skladnost čiščenj razreda PR 3			
	100 %		100 %
<i>% vseh ustrezno opravljenih čiščenj med dolgim postankom/tedenskih čiščenj</i>			
Skladnost čiščenj razreda PR 4			
	100 %		100 %
<i>% vseh ustrezno opravljenih čiščenj za vzdrževanje/polletnih čiščenj</i>			
UDOBJE			
Delovanje klimatskih naprav novega voznega parka			
	100 %		100 %
<i>% vseh vagonov z delujočo klimatsko napravo</i>			
<i>(Ocena opravljena med pregledi)</i>			
Delovanje klimatskih naprav preostalega voznega parka			
	90 %		90 %
<i>% vseh vagonov z delujočo klimatsko napravo</i>			
<i>(Ocena opravljena med pregledi)</i>			

KAZALNIKI	CILJ 2023	FINANČNI IZKAZ 2023	CILJ 2024
<p>Dostopnost in delovanje stranišč novega voznega parka</p> <p>% vseh dostopnih in delujočih stranišč</p> <p><i>(Ocena opravljena med pregledi. Ocena se opravi, če so vsa stranišča ali vsaj polovica njih v uporabi/dostopna)</i></p>	100 %		100 %
<p>Dostopnost in delovanje stranišč preostalega voznega parka</p> <p>% vseh dostopnih in delujočih stranišč</p> <p><i>(Ocena opravljena med pregledi. Ocena se opravi, če so vsa stranišča ali vsaj polovica njih v uporabi/dostopna)</i></p>	90 %		90 %
<p>Razpoložljivost in uporabnost storitev OOM</p> <p>% vseh dostopnih in uporabnih potovanj OOM od vseh načrtovanih in dostopnih poti</p> <p><i>(Ocena opravljena med pregledi. Ocena se opravi, če so vlaki, ki so v voznem redu označeni z ustreznim piktogramom in</i></p>	100 %		100 %

KAZALNIKI	CILJ 2023	FINANČNI IZKAZ 2023	CILJ 2024
<p><i>označeni z ustreznim simbolom, opremljeni z ustrežno in uporabna oprema za osebe z omejeno mobilnostjo, razen v primerih vandalizma)</i></p>			
<p>Delujoča dostopna vrata na novem voznem parku</p> <p><i>% vseh voženj, opravljenih z vlaki z delujočimi vrati. (Ocena opravljena med pregledi. Ocena se izvede, če deluje vsak element: dostopna vrata do vlaka, vrata med vagoni, vrata na hodnikih, vrata stranišč)</i></p>	100 %		100 %
<p>Delujoča dostopna vrata na ostalem voznem parku</p> <p><i>% vseh voženj, opravljenih z vlaki z delujočimi vrati (Ocena opravljena med pregledi. Ocena se izvede, če deluje vsak element: dostopna vrata do vlaka, vrata med vagoni, vrata na hodnikih, vrata stranišč.)</i></p>	90 %		90 %
<p>Razpoložljivost storitev za (nezložljiva) kolesa</p>	100 %		100 %

KAZALNIKI	CILJ 2023	FINANČNI IZKAZ 2023	CILJ 2024
-----------	-----------	------------------------	-----------

% voženj, opremljenih za prevoz
koles glede na vse vožnje

DRUGI KAZALNIKI	
-----------------	--

**Informacije o uporabniku pred
potovanjem**

(Ocena opravljena med pregledi)

Informacije so prisotne in ustrezne

**Informacije za uporabnike med
potovanjem**

(Ocena opravljena med pregledi)

Informacije so prisotne in ustrezne

Razsvetljava

(Ocena opravljena med pregledi)

Svetilk na krovu delujejo

6. Odnosi z družbo Trenitalia

6.1 *Prepoznavnost in predstavljenost*

Osebe družbe Trenitalia, ki je v tesnem stiku z javnostjo, je prepoznavno po uniformi in identifikacijski kartici z zaporedno številko in poklicnim profilom ter je potnikom vedno na voljo.

Da bi nenehno izboljševali upravljanje odnosov s potniki, se osebe družbe Trenitalia udeležuje usposabljanj in po potrebi pridobi posebne strokovne kvalifikacije. Trenitalia ponuja tudi posebne module usposabljanja z namenom potnike obveščati v jasnem in razumljivem jeziku.

Osebe, ki na krovu ali na kopnem opravljajo storitve kontrole in preverjanja vozovnic, ima status in pooblastila javnega uslužbenca, zato se za kazniva dejanja, storjena zoper to osebo, uporabljajo posebne določbe iz kazenskega zakonika, ki se kaznujejo tudi s prijetjem ali zaporom.

6.2 *Komuniciranje z družbo Trenitalia*

Deželni direktorat Furlanije – Julijske krajine

e-pošta: direzione.friuli@trenitalia.it

certificirana e-pošta: direzione.friuli@cert.trenitalia.it

e-pošta za skupinska potovanja: [Friuli Ufficio Gruppi@trenitalia.it](mailto:Friuli_Ufficio_Gruppi@trenitalia.it)

6.3 *Podrobnejše informacije*

Informacijske pisarne, prodajalne vozovnic in potovalne agencije

Klicni center družbe Trenitalia: 89 20 21⁽¹⁾ za informacije, nakup vozovnic in rezervacije

1) Na voljo 24 ur na dan, vse dni v letu. Iz stacionarnega telefona: 30,5 centa (z DDV) na klic. Cena na minuto 54,9 centov (z DDV). Iz mobilnega telefona: tarifa je odvisna od ponudnika mobilne telefonije.

Družba Trenitalia poudarja, da je za službene mobilne telefone klic na številko 89 20 21 odvisen od pogodbe, ki jo je posamezno podjetje sklenilo z mobilnimi operaterji.

199 89 20 21⁽²⁾ za informacije in pomoč

2) Na voljo 24 ur na dan, vse dni v letu. Iz stacionarnega telefona: brez stroškov začetega klica. Cena 10 centov (z DDV) na minuto. Iz mobilnega telefona: tarifa je odvisna od ponudnika mobilne telefonije.

Iz tujine je na voljo številka **+39 06 68 47 54 75**, ki je aktivna vsak dan od 7.00 do 23.59. *Referenčno telefonsko tarifo določi potnikov telefonski operater.*

06 3000⁽³⁾ za uporabnike, ki ne podpirajo številke 199, ali če imajo raje dostop do običajnih števil

3) Referenčna telefonska tarifa je lokalna ali primestna tarifa, ki jo določi potnikov telefonski operater.

Lokacija: www.trenitalia.com in aplikacija Trenitalia ter www.viaggiatreno.it

Instagram profil "trenitaliaregionale"

Profil na Facebooku: Trenitalia Regional @trenitaliaregionale

Brezplačna telefonska številka 800 89 20 21

Brezplačna storitev, namenjena zagotavljanju informacij o postajah in postajališčih, ki niso opremljena s storitvami prodaje vozovnic. Potniki, ki ne morejo dostopati do informacij prek spleta, lahko prejmejo podatke o naslovu in delovnem času prodajnega mesta, ki je najbližje postaji ali njihovi lokaciji.

7. Zaščita potnikov

Zadnja dnevna povezava, povračila, nadomestila, dodatni zahtevki in pomoč med potovanjem

7.1 Zadnja povezava

Potniki, ki morajo svoje potovanje končati z zadnjo povezavo dneva, morajo spremljevalno osebje obvestiti, če zaradi zamude vlaka ne morejo priti na cilj. Družba Trenitalia poskrbi za dokončanje potovanja, če je to mogoče.

7.2 Vračila za neuporabljene vozovnice ali sezonske vozovnice

V primeru zamude pri odhodu/prihodu za več kot 60 minut, zamujene povezave ali odpovedi, je družba Trenitalia potniku v 100 minutah po predvidenem času odhoda sporočiti razpoložljive možnosti nadomestne poti. V nasprotnem primeru je potnik upravičen do povračila stroškov, ki jih je utrpel, da je samostojno dosegel končni kraj z drugimi ponudniki storitev javnega prevoza z vlakom in avtobusom, pod pogojem, da so nastali stroški dokumentirani, potrebni, primerni in razumni. Če je bilo povračilo za vozovnico že izplačano, družba Trenitalia odmeri povračilo stroškov, ki so nastali za del, ki presega povrnjeni znesek.

Za neizvedeno vožnjo zaradi dejstev, ki jih je mogoče pripisati družbi Trenitalia, ali po odredbi javnega organa

Za neizvedeno vožnjo zaradi odpovedi potnika

Za povračilo letnih vozovnic veljajo posebna pravila

Stroške določenih vozovnic ni mogoče povrniti. Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

Družba Trenitalia bo v primeru zahtevka za povračilo prek spleta ali pošte prosilca v 30 dneh po prejemu obvestila bodisi o pozitivnem bodisi o negativnem odgovoru.

7.3 Pravica do nadomestila za enkratno vozovnico (deželna tarifa z naddeželno uporabo)

V primeru zamude med vstopno postajo in izstopno postajo, navedeno na vozovnici, lahko potnik zahteva odškodnino v višini 25 % cene vozovnice za zamude med 60 in 119 minutami (ta odškodnina se prizna za vozovnice v vrednosti najmanj 16,00 EUR) in 50 % cene vozovnice za zamude 120 minut ali več (ta odškodnina se prizna za vozovnice v vrednosti najmanj 8,00 EUR).

Nadomestilo se prizna samo za vozovnice, pri katerih sta navedena vstopna in izstopna postaja, če nadomestilo znaša vsaj 4,00 EUR. Imetniki brezplačnih vozovnic niso upravičeni do nadomestila.

Za vožnje po deželni tarifi z naddeželno uporabo, pri katerih lahko prevozno dejavnost iz vozovnice opravi eden ali več zaporednih prevoznikov, odškodnino izračuna in izplača družba Trenitalia za del opravljenega prevoza.

Družba Trenitalia bo prosilcu v 30 dneh po prejemu zahtevka poslala pooblastilo za izplačilo denarnega nadomestila ali pa bo izvedla ponovno kreditiranje ali bonus, odvisno od načina, ki ga je izbral potnik. Potnik bo obvestilo prejel tudi v primeru, ko zahtevku ne bo ugodeno.

Če želite zaprositi za nadomestilo:

- za papirnate vozovnice morate vozovnico potrditi ob odhodu in prihodu;
- za elektronske vozovnice mora spremljevalno osebje potrditi vozovnico na vlaku;
- za digitalne vozovnice morate navesti povezovalni vlak/vlake, za katere ste se prijavili.

Pravico do nadomestila je moč preveriti prek funkcije, ki je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia v razdelku o informacijah za uporabnike IC/ICN in deželne vlake, na blagajnah in v pooblaščenih potovalnih agencijah. Preverjanje je mogoče za posamezne vozovnice, ki jih družba Trenitalia prodaja prek svojih neposrednih in posrednih prodajnih sistemov ter jih elektronsko kontrolira na vlaku.

Več informacij in podrobnosti najdete na spletni strani družbe Trenitalia.

7.4 Pravica do nadomestila za imetnike sezonskih vozovnic (deželna tarifa z naddeželno uporabo)

Imetniki sezonske vozovnice, ki v času njene veljavnosti večkrat utrpijo zamude ali odpovedi vožnje, so upravičeni do nadomestila, ki je sorazmerno z nastalo neučinkovitostjo storitve.

Imetniki mesečnih ali letnih sezonskih vozovnic so upravičeni do odškodnine za vsak mesec, v katerem na progi, navedeni na vozovnici, vsaj 10 % ali več predvidenih vlakov zamuja več kot 15 minut ali jih je odpovedanih; ta odškodnina znaša 10 % mesečne sezonske vozovnice in 1/12 10 % letne sezonske vozovnice.

Nadomestilo za druge vrste sezonskih vozovnic se izplača v skladu z enakimi merili za izračun in sorazmerno z obdobjem veljavnosti.

Nadomestila, nižja od 4,00 EUR, se ne priznajo.

Za vožnje po deželni tarifi z naddeželnoo uporabo, pri katerih lahko prevozno dejavnost, navedeno na sezonski vozovnici, opravi eden ali več prevoznikov, ki delujejo zaporedoma, bo družba Trenitalia izračunala in plačala nadomestilo za del opravljenega prevoza.

Imetniki brezplačnih sezonskih vozovnic niso upravičeni do nadomestila.

Pravico do nadomestila je moč preveriti prek funkcije, ki je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia v razdelku o informacijah za uporabnike IC/ICN in deželne vlake, na blagajnah in v pooblaščenih potovalnih agencijah.

Več informacij in podrobnosti najdete na spletni strani družbe Trenitalia.

7.5 Pravica do nadomestila za invalide in osebe z omejeno mobilnostjo (OOM)

Družba Trenitalia invalidom in osebam z omejeno mobilnostjo (OOM) poleg celotnega povračila vozovnice zagotavlja odškodnino v višini 50 % cene enkratne vozovnice, če se potovanje, ki je v objavljenem voznem redu označeno kot invalidom dostopno, opravi z neprimernim vlakom ali se nadomesti z nedostopnim ali neprimernim nadomestnim ali dopolnilnim prevozom.

Pri sezonski vozovnici se nadomestilo za invalide in osebe z omejeno mobilnostjo (OOM) izračuna od zneska posameznega potovanja, ki je enak ceni sezonske vozovnice, deljeni s številom potovanj, dobljenim z upoštevanjem števila dveh potovanj za vsak dan veljavnosti (za mesečno se predvideva povprečno trajanje 30 dni). V tem primeru se poleg polnega povračila stroškov za posamezno potovanje dodeli nadomestilo invalidnim potnikom ali osebam z omejeno mobilnostjo (OOM), ki imajo veljavno sezonsko vozovnico za neizvedeno potovanje.

Za dodatne informacije obiščite spletno stran družbe Trenitalia

7.6 Kombinirana vozovnica - nadomestilo za zamudo za kombinacije voženj

Prevozna pogodba se praviloma nanaša na potnikovo uporabo posameznega vlaka in jo predstavlja vozovnica, ki mu daje pravico do uporabe izbranega železniškega prevoza.

V posebnih primerih, ko Trenitalia ponuja možnost uporabe dveh ali več zaporednih železniških prevozov, lahko potnik v eni komercialni transakciji kupi kumulativno vozovnico, ki mu omogoča uporabo več zaporednih železniških, ki jih upravlja Trenitalia, Trenitalia France, Ferrovie Sud Est (FSE) in FS Treni Turistici Italiani (FS TTI), in sicer v okviru ene same prevozne pogodbe.

V primeru kombinirane vozovnice se odškodnina za zamudo izračuna glede na skupno ceno celotnega potovanja, pri čemer se za upravičenost do odškodnine upošteva končni čas prihoda celotnega potovanja.

Vlaki drugih prevoznih podjetij so izključeni.

V vseh drugih primerih, ko potnik uporabi več zaporednih vlakov/železniških storitev, kupljenih posamično in ne v okviru ene same komercialne transakcije, je treba potovanja obravnavati kot različna in ločena, vsako pa je mogoče pripisati eni sami prevozni pogodbi.

7.7 Kako zahtevati povračila, nadomestila in povračila stroškov, ki ste jih utrpeli, da bi samostojno prispeli na svoj končni kraj

Družba Trenitalia zagotavlja možnost, da se zahtevek predloži v italijanskem ali angleškem jeziku, kar potniku omogoča, da v istem jeziku prejme informacije o načinih izplačila dolgovanega zneska in najdaljših rokih za izplačilo.

Zahtevo lahko vložite prek več kanalov, kot so blagajne in službe za stranke, po pošti in prek spletnega mesta. Več informacij je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

Družba Trenitalia bo prosilcu odgovorila v 30 dneh po prejemu prošnje.

V primeru zavrnitve Trenitalia potniku posreduje ustrezno utemeljitev in ga hkrati obvesti o tem, kako lahko v enem letu od datuma prejema negativnega odgovora ali enega leta od datuma, ko je bil zahtevak predložen, če odgovora ni prejel, izpodbija odločitev družbe.

Vse zgoraj navedeno je povzetek pravilnika poslovanja družbe Trenitalia. Dodatne in popolnejše informacije so na voljo na spletni strani družbe Trenitalia v razdelku Informacije, Prevozni pogoji, Splošni prevozni pogoji, Del I Splošna pravila in Del III Deželni prevoz.

7.8 Pomoč

Poleg določb o povračilu iz poglavja Zaščita potnikov je potnik ob zamudah pri odhodu ali prihodu na cilj potovanja iz prevozne pogodbe, ki so daljše od 60 minut, upravičen tudi do:

- brezplačnih obrokov in pijače v razumni količini glede na čas čakanja, če so na voljo na vlaku ali postaji in če jih je mogoče razumno zagotoviti, ob upoštevanju razdalje do dobavitelja, časa, potrebnega za dostavo, in stroškov;
- prenočišča povprečne kakovosti, če prihoda na končni cilj ni mogoče zagotoviti z drugimi vlaki ali nadomestnimi prevoznimi storitvami (avtobusi, taksiji itd.), ki jih zagotavlja družba Trenitalia, ter prevoz med železniško postajo in krajem nastanitve, če in kadar je to fizično mogoče. Bivanje je omejeno na največ tri noči, če je motnja posledica izrednih okoliščin zunaj

železniškega prometa (kot so izredne vremenske razmere, večje naravne nesreče ali resne krize na področju javnega zdravja), krivde potnika ali ravnanja tretje osebe, ki se mu družba Trenitalia ni mogla izogniti in če posledic ni mogla odpraviti;

- prevoza med vlakom in železniško postajo za vrnitev na kraj odhoda ali nadomestni kraj ali do končnega cilja storitve, če je vlak zaustavljen na progi, kjer in kadar je to fizično mogoče.

7.9 Pritožbe

Pritožbe so dragocena priložnost za dialog in boljše odzivanje na pričakovanja in potrebe naših potnikov, zato skrbno zbiramo in preberemo vse pritožbe ter si prizadevamo sprejeti konkretne in hitre ukrepe za odpravljanje težav.

Družba Trenitalia zagotavlja možnost, da se zahtevek predloži v italijanskem ali angleškem jeziku ter v istem in razumljivem jeziku pošlje izčrpen in utemeljen odgovor. V odgovoru na pritožbo se upoštevajo pravila, ki se uporabljajo za posamezne primere, pravice potnikov, možne rešitve in veljavna pravna sredstva, če odgovor morda ni zadovoljiv.

Za pošiljanje pritožb lahko uporabite:

- spletni obrazec, ki je na voljo na spletni strani Trenitalia.com v razdelku Pritožbe (za ogled spletnega obrazca [kliknite tukaj](#));
- na posebnem obrazcu, pripravljenem na tisk, ki je na voljo v zgoraj navedenem razdelku spletnega mesta in na blagajnah za prodajo vozovnic ter v pisarnah za pomoč uporabnikom. V tem primeru lahko obrazec oddate na kontaktnih kanalih družbe Trenitalia ali ga pošljete s priporočeno pošto;

DEŽELNI DIREKTORAT FURLANIJE - JULIJSKE KRAJINE

- poleg tega se lahko upoštevajo tudi pritožbe v pisni obliki, predložene prek kontaktnih kanalov družbe Trenitalia ali poslane s priporočeno pošto, če vsebujejo vsaj naslednje informacije:
 - a) identifikacijske podatke potnika (ime, priimek, naslov) in morebitnega zastopnika, v tem primeru priložite pooblastilo in osebni dokument uporabnika;
 - b) identifikacijske podatke o opravljenem ali načrtovanem potovanju (datum, ura in kraj odhoda ter končno postajo) in pogodbo o prevozu (kodo rezervacije ali številko vozovnice) ali kopijo vozovnice. Morebitna navedba številke vlaka lahko olajša obravnavo pritožbe;
 - c) opis nastale škode in/ali ugotovljenega neskladja z evropsko ali nacionalno zakonodajo, splošnimi prevoznimi pogoji ali listinami o storitvah.

Pritožbo je treba vložiti v treh mesecih od datuma dogodka, ki je predmet pritožbe.

Takšna pritožba se za namene rokov šteje kot prejeta:

- na dan, ko je poslana, če je bila prijava oddana prek spletnega obrazca;
- na dan vročitve družbi Trenitalia, če je bila poslana s priporočeno pošto;
- na dan, ki je naveden na potrdilu o prejemu pritožbe, vložene v pisarnah ali na okencih za stranke;
- v petih dneh od datuma, navedenega na potrdilu o prejemu pritožbe, ki je bila predložena na blagajni.

Družba Trenitalia v 30 dneh predloži odgovor na pritožbo, v katerem navede, ali se pritožbi ugodi ali ne, ali pa v utemeljenih primerih obvesti potnika, da bo odgovor prejel v 90 dneh od datuma prejema pritožbe.

Če prejeta pritožba ni v njeni pristojnosti, jo družba Trenitalia nemudoma in v vsakem primeru v 30 dneh po prejemu o tem hkrati obvesti uporabnik in prošnje posreduje naprej:

- pristojnemu vodji postaje, ki bo uporabniku odgovoril v predpisanem roku;
- pristojnemu vodji storitve, če gre za integrirane vozovnice, ta pa bo uporabniku odgovoril v predpisanih rokih.

Več informacij je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

7.10 Pravica do odškodnine v primeru zamude pri odgovoru

Če je odgovor posredovan med 91. in 120. dnem po prejemu pritožbe, je potnik upravičen do samodejnega nadomestila v višini 10 % cene vozovnice.

Če potnik ne prejme odgovora do 120. dne po prejemu pritožbe, je upravičen do samodejnega nadomestila v višini 20 % cene vozovnice.

Nadomestilo se izplača v obliki elektronskega bonusa, ki se lahko uporabi v dvanajstih mesecih od datuma izdaje za nakup vozovnic za storitve Trenitalia in Trenitalia France. Bonus je mogoče unovčiti na zahtevo stranke.

V zvezi s pritožbami, povezanimi s sezonskimi vozovnicami, je znesek samodejnega nadomestila za pritožbo po 90 dneh, urejen v splošnih prevoznih pogojih. Več informacij je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

Nadomestilo za zapozneli odgovor se ne odobri, če:

- je znesek nadomestila nižji od 4 EUR;
- pritožba ni posredovana na zgoraj navedeni način in z minimalnimi potrebnimi elementi;
- je potnik že prejel samodejno nadomestilo za zamudo/neodgovor na pritožbo v zvezi z istim potovanjem.

Več informacij je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

7.11 Skupna sprava

Družba Trenitalia in združenja potrošnikov so 23. marca 2021 podpisali memorandum o soglasju, s katerim so skupno spravo razširili tudi na deželne storitve.

Več informacij o združenjih potrošnikov, ki so podpisala sporazum o spravi, je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

Spravni postopek je brezplačen in stranka ga lahko uporabi, kadar od družbe Trenitalia prejme nezadovoljiv odgovor na pritožbo ali kadar v 30 dneh ne prejme odgovora. Zahtevek se lahko predloži prek enega od združenj podpisnic memoranduma ali neposredno spravnemu uradu družbe Trenitalia, in sicer z izpolnjenim spletnim obrazcem na spletni strani družbe Trenitalia, lahko sprejemamo pa tudi zahtevke, izpolnjene s pomočjo obrazca na spletni strani [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), ki so poslani po telefaksu ali s priporočeno pošto s povratnico.

Spravna komisija, ki jo sestavljata predstavnik družbe Trenitalia in predstavnik enega od združenj potrošnikov podpisnic memoranduma o soglasju, po zaključku vseh potrebnih preiskav preveri, ali je mogoče stranki pripraviti predlog sprave.

Postopek sproži potnik na podlagi pritožbe v zvezi s storitvami deželnega prevoza družbe Trenitalia, ki predstavlja neskladje med zavezo družbe Trenitalia, navedeno v uradnih dokumentih (prevozni pogoji, komercialne informacije na spletni strani družbe Trenitalia, listina o storitvah, pogodbe o storitvah, dokumenti, ki jih objavi organ za regulacijo prometa ART, evropski referenčni predpisi), in dejanskim razmeram, ki jih je potnik doživel.

Za več informacij obiščite spletno stran družbe Trenitalia.

7.12 Pritožbe pri organu za regulacijo prometa (ART)

Organ za regulacijo prometa (ART) je med drugim pristojen za ugotavljanje kršitev določb Uredbe (EU) št. 782/2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu ter za izrekanje predpisanih sankcij. Zato lahko ART nadaljuje s preiskavo morebitnih neskladnosti prevoznika v železniškem prometu po uradni dolžnosti ali na podlagi pritožbe potnika, kot tudi prek združenj, ki zastopajo njihove interese (če so pristojna).

Šele po vložitvi pritožbe pri družbi Trenitalia je mogoče v treh mesecih po prejemu obvestila o zavrnitvi pritožbe vložiti pritožbo pri organu za regulacijo prometa (ART) prek telematskega sistema za sprejemanje pritožb (SiTe), ki je dostopen na spletni strani www.autorita-trasporti.it, ali izpolniti poseben obrazec, ki je na voljo na istem spletnem mestu in ga s certificirano elektronsko pošto pošljite na naslov pec@pec.autorita-trasporti.it ali s priporočeno pošto s povratnico na naslov: 'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti dei passeggeri – Via Nizza 230 – 10126 Torino (Italija). Enako velja v primerih, ko družba Trenitalia ne odgovori v treh mesecih od vložitve prve pritožbe.

7.13 Poročanje o pritožbah

V letu 2023 je deželni direktorat Furlanije – Julijske krajine prejel 808 pritožb, na 100 odstotkov pritožb pa je organ odgovoril v 30 dneh.

Makro element	%
RAVEN STORITEV	24,7
REDNOST IN TOČNOST	44,1
UDOBJE	12,4
OBVEŠČANJE	5,6
OSEBJE V PRVI LINIJI	5,9
ČISTOČA	0,6
VARNOST	0,0
ZAŠČITA	0,6
DRUGO	6,1

7.14 Zavarovalno kritje

Družba Trenitalia je odgovorna za škodo na potnikih, prtljagi, ročni prtljagi in živalih le, če je škoda nastala po njeni krivdi.

Zahtevke za materialno in osebno škodo pošljite na naslov Trenitalia-Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia - Viale Miramare 18, 34135 Trieste (Italija).

8. Pravice in dolžnosti potnikov

Pravice in dolžnosti potnikov v železniškem prometu so na evropski ravni opredeljene v Uredbi (EU) št. 782/2021 o pravicah in dolžnostih potnikov v železniškem prometu.

Listina o storitvah je tudi priložnost, da potnike družbe Trenitalia spomnimo na ravnanja, s katerimi lahko poskrbijo za varno in udobno potovanje zase in za druge. Več informacij je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

Potniki, ki potujejo z železniškimi prevoznimi storitvami, uživajo pravico do:

- varne in mirne vožnje;
- stalnih in zagotovljenih storitev, tudi z racionalnim povezovanjem različnih prevoznih sredstev;
- pravočasne objave in enostavnega dostopa do voznih redov, ki so, kjer je to mogoče, integrirani in usklajeni z drugimi prevoznimi sredstvi, potrebnimi za dokončanje potovanja;
- enostavnih in dostopnih informacij o potovalnih aranžmajih in vozovnicah, tako na prevoznih sredstvih kot na postajah;
- pravočasnega obveščanja o nadaljevanju poti z drugimi sredstvi (če je to mogoče) v primeru motenj na progi;
- upoštevanja časa odhoda in prihoda na vseh predvidenih postajališčih na poti;
- higijene in čistoče na prevoznih sredstvih;
- prepoznavnosti osebja in opravljenih nalog; enostavne sledljivost osebja med potovanjem;
- skladnosti med kupljenimi in dejansko opravljenimi storitvami;
- upoštevanja določb o prepovedi kajenja na prevoznih sredstvih, v prostorih in na površinah, odprtih za javnost;

- enostavnega dostopa do pritožbenega postopka in hitrega odziva na pritožbe (največ 30 dni ali v utemeljenih primerih v 90 dneh od datuma prejema pritožbe).

Med glavne dolžnosti potnikov po odloku predsednika vlade z dne 30. 12. 1998 sodijo:

- vkrcati se na prevozno sredstvo z veljavno vozovnico;
- zasedi le en sedež;
- vzdrževati čistočo in celovitost sten, opreme in pohištva;
- spoštovati prepoved kajenja;
- obnašati se na način, ki ne moti drugih ljudi;
- prevažati predmete, ki ne sodijo med škodljive ali nevarne;
- uporabiti alarmne signale ali druge naprave za ukrepanje v sili zgolj v primeru resne in neposredne nevarnosti;
- vestno izpolnjevati vse zahteve, varnostne in carinske formalnosti;
- dosledno upoštevati navodila, določbe ponudnikov storitev in navodila operaterjev;
- uporabljati prometno infrastrukturo z natančnim upoštevanjem predpisanih pravil, skupaj s pravili civiliziranega vedenja, in pri tem nikakor ne ogrožati varnosti potovanja in ravni storitev zase in za vse, ki potujejo.

8.1 Nasveti za varno potovanje

Družba Trenitalia spodbuja varnost železniškega prometa s pobudami za širjenje kulture odgovornosti in zakonitosti.

Vse osebe družbe Trenitalia si vsakodnevno prizadeva za izboljšanje varnosti na vlakih in postajah. Aktivno sodelovanje vsakega potnika pri pravilnem ravnanju in skrbi pred in med potovanjem zagotovo pozitivno prispeva k preprečevanju nezakonitih dogodkov.

Kaj lahko stori potnik:

- vstopnice kupujte samo prek uradnih prodajnih poti, da se izognete goljufijam;
- bodite pozorni pri nakupih na samopostrežnih avtomatih in pazite, da vam pri tem ne bi pomagali neznanci;
- bodite pozorni na kraje na postaji, kjer je gneča, kot so avle, blagajne, samopostrežni avtomati za vozovnice, peroni, kjer lahko delujejo žeparji;
- na postajah, kjer so aktivne točke za dostop do peronov, si vnaprej pripravite vozovnico in jo pokažite pristojnemu osebju italijanskih železnic;
- ne puščajte prtljage, saj lahko povzroči nepotreben preplah in je lahko predmet policijske kontrole;
- prtljago na vlaku položite na polico nad sedežem ali v drug primeren prostor, ki vam omogoča nadzor nad prtljago;
- ne puščajte dragocenosti in torbic brez nadzora ter imejte pri sebi vozovnico;
- o vsakem nezakonitem dogodku na železnici nemudoma obvestite železniško osebje in železniško policijo;
- železniško osebje nemudoma obvestite o prisotnosti beračev na vlaku, saj je prepovedano pobirati denar osebno ali v imenu nepooblaščenih združenj;
- ne kupujte blaga od nepoštenih prodajalcev in ne sprejemajte hrane ali pijače od ljudi, ki jih občasno srečate na potovanju, saj lahko to ogrozi vaše zdravje;
- osebje družbe Trenitalia lahko utрпи verbalne in fizične napade. Ne ostanite ravnodušni, po potrebi prosite za pomoč;
- prtljage ne zaupajte nepooblaščenim osebam: tovrstna dejanja so smatrana za zlorabo.

Kaj počne družba Trenitalia:

- tesno sodeluje z železniško policijo, ki je odgovorna za preprečevanje in zatiranje železniških prekrškov;
- na vlakih je prisotno usposobljeno osebje;
- vzpostavi neposreden telefonski kanal med vlakom in železniško policijo za hitro posredovanje policije po vsej državi, s čimer zagotavlja varnost potnikov in osebja;
- razvila je aplikacijo Board Support APP, s pomočjo katere lahko policija, ki je upravičena do ugodnosti pri plačilu vozovnic za železniški promet, ob registraciji zagotovi pravočasno in učinkovito posredovanje po morebitnih alarmnih znakih, ki jih pošlje spremljevalno osebje;
- spremlja transakcije z elektronskim denarjem, da bi preprečil nakupe z goljufivimi kreditnimi karticami;
- izvaja okrepljen nadzor vozovnic na tleh in krovu ter pomoč potnikom z oblikovanjem nacionalnih skupin za preprečevanje bega in varnost;
- na številnih vlakih so nameščeni sistemi videonadzora;
- sodeluje s civilno zaščito in ministrstvom za notranje zadeve v primeru izrednih razmer in povečane kontrole v železniškem sektorju na podlagi posebnih konvencij;
- izvaja kampanje za ozaveščanje, kot so:
 - ✓ Cilj projekta "Stai attento! Make the Difference" je z odgovornim ravnanjem potnikov preprečiti nekatera nezakonita dejanja, kot so nezakonita prodaja, kraja, napad;
 - ✓ na vlakih z oddajanjem glasovnih varnostnih sporočil in informacij o prisotnosti sistemov videonadzora, katerih slike so na voljo železniški policiji.

9. Tržne raziskave in zadovoljstvo strank

Družba Trenitalia prek zunanjih raziskovalnih inštitutov, izbranih v konkurenčnih postopkih javnega naročanja, dvakrat mesečno izvede tržno raziskavo, s katero analizira zadovoljstvo svojih strank v različnih fazah potovanja. Vsaka raziskava vključuje več kot 8.870 intervjuvancev na področju celotne Italije, skupaj torej 53.641 intervjujev na letni ravni, razdeljenih po deželah in vlakih na deželnih progah.

Poleg zgoraj omenjenih tržnih raziskav zadovoljstva potnikov družba Trenitalia v svojem stalnem interesu poglobiti znanje o potrebah in vedenju potnikov izvaja tudi priložnostne tržne raziskave. Te kvalitativne in kvantitativne raziskave se izvajajo z namenom pridobivanja številnih informacij, ki lahko prispevajo k strateškemu in operativnemu odločanju.

Vprašalnik o zadovoljstvu strank si lahko ogledate na spletni strani družbe Trenitalia.

9.1 Glavni dejavniki kakovosti potovanj - rezultati za leto 2023

Glavni dejavniki kakovosti	Odstotek zadovoljstva*
Celotno potovanje	88,1
Čistoča	77,2
Udobje	86,3
Informacije na krovu	85,9
Točnost	84,7
Trajanje vožnje	90,3
Zaščita	86,1
Varnost	90,4

* skladno z resolucijo organa za regulacijo prometa 16/2018 je sicer ocenjevalna lestvica ostala nespremenjena z vrednostmi od 1 do 9, vendar se je prva stopnja ocene zadovoljstva zvišala s 6 na 7, zaradi česar podatki iz leta 2020 niso primerljivi s podatki iz prejšnjih let.

10. Seznam potrošniških združenj in organizacij invalidov in oseb z omejeno mobilnostjo, ki ga je zagotovila dežela Furlanija – Julijska krajina*

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia APS

operativni sedež v Palmanovi (UD), Borgo Aquileia, 3/B, tel. +39 0432 928058

Adiconsum Friuli Venezia Giulia APS Operativni sedež Gorizia (UD), via Manzoni, 5, tel. +39 0481 533321

(*) seznam je predmet vsakoletnih revizij z odlokom pristojnega centralnega direktorata avtonomne dežele Furlanije – Julijske krajine

Consulta regionale delle associazioni delle persone con disabilità e delle loro famiglie del Friuli Venezia Giulia – odv

Trieste, Via Cassa di Risparmio 10 - tel. +39 040 3775679

Za več informacij o potrošniških združenjih, ki so podpisala sporazum [kliknite tukaj](#)

[ALL.2 Associazioni dei Consumatori aderenti alla Conciliazione Paritetica.pdf \(trenitalia.com\)](#)

