



Regionale



300 t	R 420 t
	R(310 t)

LISTINA O STORITVAH

Deželni direktorat Furlanije - Julijske krajine

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

Regionale

GRAFICNI PRIKAZ PROG



Povzetek

1. PREDSTAVITEV PODJETJA	7
2. TEMELJNA NAČELA.....	9
2.1 Varnost potovanj	9
2.2 Varnost potnikov.....	10
2.3 Enakopravnost	10
2.4 Kontinuiteta storitev.....	10
2.5 Udeležba	11
2.6 Učinkovitost in uspešnost.....	11
2.7 Kakovost storitev	11
3. POVZETEK INFORMACIJ O STORITVAH V PONUDBI	12
3.1 Deželni direktorat Furlanije - Julijske krajine	12
3.2 Ponudba v deželi – Novosti 2025.....	13
3.3 Vozni park	14
3.4 Načrtovani izpadi za leto 2025	15
4. KAJ MORATE VEDETI GLEDE POTOVANJA Z VLAKOM	15
4.1 Izbira vozovnice	15
4.2 Kje se kupijo enkratne in sezonske vozovnice za deželni prevoz	17
4.3 TAP&TAP	17

4.4 Aplikacija Trenitalia.....	18
4.5 Enkratna deželna papirnata vozovnica	18
4.6 Nova deželna digitalna vozovnica (BDR)	19
4.7 Deželna elektronska vozovnica (BER)	19
4.8 Program zvestobe X-GO.....	19
4.9 Vozovnica je obvezna	19
4.10 Invalidi in osebe z omejeno mobilnostjo (OZM).....	21
4.11 Invalidska kartica	21
4.12 Modra kartica	22
4.13 Ročna prtljaga	23
4.14 Kolesa in naprave za električno mikromobilnost	23
4.15 Živali na krovu	24
5. POGOVOR Z DRUŽBO TRENITALIA	25
5.1 Digitalna skrb	25
5.2 Posebni profili v glavnih družbenih omrežjih - promet, ponudbe in storitve, predpisi	26
5.3 Aplikacije Trenitalia in Smart Caring - Promet	26
5.4 Spletna stran Viaggiatreno - Promet	26
5.5 Komuniciranje z osebjem družbe Trenitalia.....	27
Komuniciranje v italijanskem znakovnem jeziku (LIS).....	27

6. CILJI	28
7. ODNOSI Z DRUŽBO TRENITALIA	35
7.1 Prepoznavnost in predstavljenost.....	35
7.2 Komuniciranje s Trenitalia	36
8. ZAŠČITA POTNIKOV	37
8.1 Zadnja povezava.....	37
8.2 Vračila za neuporabljene vozovnice ali sezonske vozovnice	37
8.3 Pravica do nadomestila za enkratno vozovnico (deželna tarifa z naddeželno uporabo).....	38
8.4 Pravica do nadomestila v primeru zamude za imetnike sezonskih vozovnic (deželna tarifa z naddeželno uporabo).....	39
8.5 Pravica do nadomestila za invalide in osebe z omejeno mobilnostjo (OOM)	40
8.6 Kombinirana vozovnica - nadomestilo za zamudo za kombinacije voženj	40
8.7 Kako zahtevati povračila, nadomestila in povračila stroškov, ki ste jih utrpeli, da bi samostojno prispeli na svoj končni kraj	41
8.8 Pomoč.....	41
8.9 Pritožbe	42
8.10 Pravica do odškodnine v primeru zamude pri odgovoru	44
8.11 Skupna sprava	44
8.12 Pritožbe pri organu za regulacijo prometa (ART)	45
8.13 Poročanje o pritožbah	46

8.14 Zavarovalno kritje.....	46
8.15 Pravice in dolžnosti potnikov	46
8.16 Nasveti za varno potovanje	48
8.17 Kaj lahko stori potnik:	48
8.18 Kako ukrepa Trenitalia:	49
9. TRŽNE RAZISKAVE IN ZADOVOLJSTVO STRANK	50
9.1 Glavni dejavniki kakovosti potovanj – rezultati za leto 2024.....	51
10. SEZNAM POTROŠNIŠKIH ZDRUŽENJ IN ORGANIZACIJ INVALIDOV IN OSEB Z OMEJENO MOBILNOSTJO (OOM), KI GA JE ZAGOTOVILA DEŽELA FURLANIJA – JULIJSKA KRAJINA	51

1. Predstavitev podjetja

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

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.

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.

Ker se v družbi Trenitalia zavedamo osrednje vloge sektorja mobilnosti za odgovorno rast, želimo prispevati k izboljšanju kakovosti življenja in območij, skozi katera potujejo naši vlaki, z razvijanjem poglobljene podjetniške kulture, usmerjene k spoštovanju načel trajnostnega razvoja. To dosegamo z delovanjem na vseh ravneh organizacije in odgovornim upravljanjem procesov, v skladu z zavezami, opredeljenimi v Agendi 2030 Združenih narodov. V tem duhu je družba Trenitalia ob svetovnem dnevu okolja, 5. junija 2024, pripravila *Manifest trajnosti*. To zavezo naši državi in planetu, ki temelji na ozaveščenosti vseh naših zaposlenih, smo povzeli v desetih ključnih besedah, ki odpirajo vrata spremembam: pozornost, pogum, bližina, vključenost, ravnovesje, povezanost, zmernost, skrb, obnova, brez razlikovanja.

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).

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.

Deželna ("Regionale") je storitev, ki postavlja uporabnika in ozemlje v ospredje, odlikuje pa se po tem, da postaja čedalje bolj "pametna", odprta, empatična in prijazna do okolja. Nova barvna podoba izraža zavezanost trajnostni in intermodalni mobilnosti, z pomembno preobrazbo, ki vključuje povezovanje različnih načinov prevoza skozi storitve Link z avtobusi, ladjami in trajekti. Obnova voznega parka hitro napreduje, saj je do leta 2027 predvidenih več kot 1061 novih vlakov, ki se odlikujejo po majhnem vplivu na okolje, 97-odstotni možnosti recikliranja in 30-odstotnim zmanjšanjem porabe energije. Inovacije in digitalizacija omogočata bolj preprosto in intuitivno potovalno izkušnjo, saj so uporabnikom na voljo orodja, kot so Tap&Tap, digitalna vozovnica in skrb za potnike po meri. Osrednje mesto v tej revoluciji pripada ljudem: človeški kapital je gonilna sila sistema, ki povezuje ozemlja in skupnosti in ponuja drugačno, bogatejšo izkušnjo potovanja.

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 potniki. 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 nudenju 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 upravitelja infrastrukture Rete Ferroviaria Italiana (RFI) za postaje in na spletni strani družbe Trenitalia za vlake ter digitalni vozni red »In Treno Tutt'Italia digitale«, ki je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.com.

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

2.4 Kontinuiteta storitev

Trenitalia zagotavlja storitve 365 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 obveščenosti. 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, reprezentativnimi združenji potrošnikov ter invalidov in oseb z omejeno mobilnostjo, 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 deželo Furlanijo - Julijsko krajino.

3. Povzetek informacij o storitvah v ponudbi

3.1 Deželni direktorat Furlanije - Julijske krajine

Ponudba železniških storitev na deželni ravni je določena s pogodbo o storitvah, sklenjeno med deželo Furlanijo - Julijsko krajino. Pogodbo si je mogoče ogledati na spletnem mestu www.trenitalia.com>Deželni vlaki>Furlanija - Julijska krajina>Koristne informacije–Furlanija - Julijska krajina

V okviru pogodbe o storitvah dežela opredeli načrtovanje in izdelavo voznih 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 ne doseže ciljev kakovosti, opredeljenih v pogodbi, v skladu z merili, določenimi v resolucijah ART 16/2018 in 120/2018.

PONUDBA			
Število vlakov na dan	198	Število potnikov na dan	36.446
		Število potnikov v letu	10.635.398
VOZNI PARK		Število krajev, v katerih se izvaja storitev	53
Lokomotive	34	Število vseh blagajn za prodajo vozovnic	8
Število dizelskih motornih vlakov	8	Število samodejnih izdajateljev za regionalni prevoz	73
Število električnih motornih vlakov	23	Drugi prodajalci	646*
Število vagonov	102		

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

3.2 Ponudba v deželi – Novosti 2025

Da bi v skladu z industrijskim načrtom skupine FS vzpostavili integriran in usklajen sistem lokalnega javnega prevoza za učinkovito rešitev kolektivnega prevoza, je bil cilj načrtovanja železniške ponudbe izboljšati značilnosti hitrosti in pogostosti, s posebnim poudarkom na vozliščih prestopanja. Istočasno je družba Trenitalia v želji, ponuditi strankam celostne potovalne rešitve od vrat do vrat, 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).

Najpomembnejše novosti glede voznega reda 2024/2025, ki so v veljavi od decembra 2024, vključujejo naslednje postavke:

- komercialna ponudba z novimi vlaki Rock, predvidena za vse deželne storitve hitrih vlakov na liniji Trst – Portogruaro – Benetke;
- komercialna ponudba, namenjena dogodkom deželnega pomena, kot so Friuli Doc, Okusi na meji, Barkovljanka in Festa della Zucca;
- komercialna ponudba, namenjena dogodku "Go!2025" – Gorica, evropska prestolnica kulture 2025.

Poleg tega so potrjeni:

- 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. Od marca 2025 vozi vsak dan na relaciji Trst–glavna postaja – Portogruaro C. – Benetke Santa Lucia in obratno;
- 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 dnevnih povezav, posebej opremljenih za prevoz od 7 do 30 koles.

3.3 Vozni park

Naložbeni načrt, predviden v pogodbi o storitvah, sklenjeni z deželo, omogoča spodbudo za izboljšanje kakovosti potovanja z novimi, okolju prijaznimi vlaki, ki potnikom ponujajo višjo raven udobja na vlaku.

V letu 2024 je začelo voziti 8 novih vlakov, in sicer 4 kompozicije Rock s šestimi vagoni in 4 hibridne kompozicije Blues s štirimi vagoni. V času veljavnosti pogodbe o storitvah se jim bo pridružilo še 13 dodatnih vlakov.

Spodaj je tabela s starostjo voznega parka (na dan 1. januar 2025):

	0–5 let	6–10 let	11–15 let	> 15 let	Skupaj
Število električnih motornih vlakov	6		12	5	23
Število dizelskih motornih vlakov	6			2	8
Število električnih lokomotiv				34	34
Število dizelskih lokomotiv					
Število vagonov			10	92	102

3.4 Načrtovani izpadi za leto 2025

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 spremenili železniško ponudbo.

Zlasti se bodo nadaljevala dela elektrifikacije prog, na katerih trenutno vozijo dizelski vlaki, ter dela za izboljšanje železniške infrastrukture. V letu 2025 se načrtujejo naslednji izpadi:

- Odsek Basiliano – Videm, v obdobju december 2024 – december 2025;
- Odsek Benetke Mestre – Ronchi Sud, v obdobju januar – marec;
- Odsek Carnia – Pontebba, v obdobju maj – avgust;
- Odsek Casarsa–Portogruaro, julija in avgusta.

V času prekinitev se ponudba nadomesti z avtobusnimi prevozi, zato se lahko storitve razlikujejo tako po obsegu kot po skupnem času potovanja.

4. Kaj morate vedeti glede potovanja z vlakom

4.1 Izbira vozovnice

Za potovanje z deželnim vlakom je treba imeti ustrezno vozovnico, ki jo morate shraniti do izstopa na ciljni postaji.

Kupiti je mogoče naslednje vrste 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;
- deželne digitalne vozovnice s 50-odstotnim popustom v okviru regionalne akcije "Revolution 50%", namenjene članom programa zvestobe X-GO za potovanje po polovični ceni na izbranih vlakih in v določenih časovnih intervalih;
- 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;
- 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, a na isti relaciji;
- 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).

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.

Predvideni so popusti za mlade s posebnimi ugodnostmi (posebna ugodnost III za slabovidne osebe in posebna ugodnost VIII za vojne in službene invalide); za potovanja ob volitvah; za imetnike kartice Disability Card (Evropske kartice za invalide, ki potrjuje status invalidnosti); za imetnike komercialnih kartic Carta Verde (za potnike, stare od 12 do 26 let) in Carta Argento (za potnike, starejše od 60 let) ter za skupine (znižanje za navadne skupine (Comitiva Ordinaria) in šolske skupine (School Group Regio)).

Ti popusti veljajo na vse dni tedna.

Družba Trenitalia lahko med letom ponudi tudi komercialne akcije, ki jih objavi prek svojih komunikacijskih kanalov.

[Za več informacij obiščite spletno stran \[www.trenitalia.com\]\(http://www.trenitalia.com\).](http://www.trenitalia.com)

4.2 Kje se kupijo enkratne in sezonske vozovnice za deželni prevoz

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 S.p.A., potovalne agencije in klicni centri) in brez (samopostrežni avtomati, spletna stran Trenitalia.com, aplikacija Trenitalia za pametne telefone in tablice, sistem EMV in TAP&TAP). Vrsta prevozne pogodbe je navedena na vsaki vozovnici.

4.3 TAP&TAP

Novi prodajni kanal TAP&TAP omogoča nakup enkratne vozovnice po redni deželni tarifi za odrasle osebe v drugem razredu z brezstično plačilno kartico, ki jo

na postaji odhoda in nato na postaji prihoda (TAP vhod in TAP izhod) približate terminalu za validacijo, označenemu s piktogramom TAP&TAP.

Novi prodajni kanal, ki je za zdaj aktiven le na nekaterih linijah, se bo postopoma razširil na vse deželne prevoze družbe Trenitalia.

Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

4.4 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.

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.

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

Aplikacija Trenitalia je dostopna v skladu z zakonom št. 4 z dne 9. januarja 2004. Izjava o dostopnosti je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.

4.5 Enkratna deželna papirnata vozovnica

Kupite jo lahko pri blagajnah, na samopostrežnih avtomatih, prodajnih mestih tretjih oseb in v pooblaščenih potovalnih agencijah. 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 www.trenitalia.com.

4.6 Nova deželna digitalna vozovnica (BDR)

Deželna digitalna vozovnica (BDR), ki jo je mogoče kupiti prek spletnih kanalov (spletna stran in aplikacija) ter na blagajnah za prodajo vozovnic, je poimenska, osebna, neprenosljiva in jo je mogoče kupiti do 5 minut pred predvidenim časom odhoda vlaka. Vedno jo je treba predložiti skupaj z veljavnim osebnim dokumentom. Nove funkcije nakupa in sprememb so dostopne slepim, ki bodo lahko slišali, kar je prikazano na zaslonu njihove naprave, in tako z glasovnimi ukazi komunicirali z njo. Za to vrsto vozovnice potrditev ni potrebna.

Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

4.7 Deželna elektronska vozovnica (BER)

Kupiti jo je mogoče prek spletnih kanalov (spletna stran in aplikacija), do 5 minut pred predvidenim časom odhoda vlaka.

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 www.trenitalia.com.

4.8 Program zvestobe X-GO

Program zvestobe X-GO nagraduje potnike, ki kupujejo enkratne ali sezonske vozovnice ali komplet vozovnic družbe Trenitalia za deželne in medkrajevne vlake, pri čemer zbirajo točke, ki jih je mogoče unovčiti za naslednja 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 do razdelka na spletni strani Trenitalia ali uporabijo kontaktne kanale družbe Trenitalia.

4.9 Vozovnica je obvezna

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 upravno sankcijo v višini 30,00 EUR, če se plača pristojni osebi takoj po prejemu obvestila ali v 15 dneh od datuma obvestila.

Z odstopanjem od tega splošnega pravila lahko potnik, ki vstopi na deželni vlak na postaji ali postajališču v Furlaniji - Julijski krajini in takoj za tem ali najpozneje do naslednje postaje obvesti spremljevalno osebje, da nima vozovnice, lahko svoj položaj uredi tako, da na vlaku kupi vozovnico, ki je omejena na relacijo, na kateri vozi vlak, in plača doplačilo v višini 5,00 EUR.

Doplačilo ni potrebno, če so izpolnjeni vsi naslednji pogoji:

- a) zaprta blagajna na postaji ali postaja brez blagajne;
- b) odsotnost ali nedelovanje avtomatov za prodajo vozovnic;
- c) zaprta ali odsotna alternativna prodajna mesta za nakup vozovnice, ki se nahajajo največ 350 metrov od postaje ali postajališča in so dostopna peš.

Potnik, ki ima ob preverjanju na vlaku neveljavno vozovnico, je dolžan:

- ročno potrditi svojo vozovnico;
- plačati upravno sankcijo v višini 30,00 EUR, če se plača takoj pristojni osebi po prejemu obvestila ali v 15 dneh od datuma obvestila;
- [plačati upravno sankcijo v višini 50,00 EUR, če se plača med 16. in 60. dnem od datuma obvestila;](#)
- [plačati upravno sankcijo v višini 150,00 EUR, če se plača po 61. dnevu od datuma obvestila.](#)

Z odstopanjem od tega splošnega pravila potnik z neveljavno vozovnico ni dolžan plačati sankcije, če:

- ob vstopu na vlak obvesti spremljevalno osebje; v tem primeru se potrditev vozovnice opravi s plačilom doplačila v višini 2,00 EUR; ali
- v primeru okvare ali nedelovanja vseh terminalov za validacijo vozovnice na postaji ob vstopu na vlak o tem obvesti spremljevalno osebje; v tem primeru se potrditev vozovnice opravi brez plačila doplačila.

Potniki, ki imajo posebno kartico, izdano na podlagi posebne ugodnosti III in posebne ugodnosti VIII, imajo vedno pravico do nakupa in potrditve vozovnice na vlaku, ne da bi morali obvestiti spremljevalno osebo in ne da bi morali plačati kakršno koli doplačilo, tudi v prisotnosti njihovega spremljevalca.

Kazen se lahko spremljevalnemu osebj u na vlaku poravna z gotovino ali plačilno kartico.

Za več informacij si oglejte splošne pogoje prevozov na spletni strani [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) in izberite Del III Deželni prevoz.

4.10 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 spletni strani www.rfi.it ali [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

Dostopnost železniškega prometa se bo še povečala na podlagi sporazuma, sklenjenega z upravljavcem infrastrukture RFI, ki predvideva ukrepe 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 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.

4.11 Invalidska kartica

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 pomoči, 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 www.trenitalia.com.

4.12 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 dodatne informacije obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

4.13 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 nevšečnosti 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.

Trenitalia svojim potnikom nudi tudi dodatno storitev v primeru, da na dan potovanja opazijo, da so na enem od deželnih vlakov izgubili ali pozabili predmet. Za uporabo te storitve je priporočljivo posredovati podatke o enkratni/sezonski vozovnici, da se lahko zahteva poveže z zadevno vozovnico. Obrnete se lahko na:

- na Customer Desk službe za pomoč uporabnikom na postaji;
- ekipo na družbenem omrežju **Instagram**: @trenitaliaregionale in **Facebook**: @ilregionaleditrenitalia;
- brezplačno telefonsko številko klicnega centra 800 89 20 21.

Gre za vljudnostno storitev v okviru poslovne pozornosti, ki ne nadomešča določb veljavne zakonodaje glede najdenih predmetov (členi 927 in nadaljnji italijanskega civilnega zakonika). Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

4.14 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, lahko potnik prevažata 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 prevaža 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^x. V vsakem primeru dimenzije ne smejo presegati 80x120x45 cm, vozilo pa ne sme predstavljati nevarnosti ali povzročati nevšečnosti drugim potnikom.

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

Za več podrobnosti obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

4.15 Živali na krovu

Brezplačen prevoz majhnih živali v posebnem zabojniku

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

Pes vodnik

V vseh kategorijah vlakov, razredih in nivojih storitev deželnega prevoza je vedno dovoljeno brezplačno prevažati pse vodnike, 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.

Plačljiv prevoz psa

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. Razen izjem, določenih v posebnih deželnih predpisih, je dostop 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.

Potovalni dokumenti

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 www.trenitalia.com.

5. Pogovor z družbo Trenitalia

5.1 Digitalna skrb

Uporabniki deželnih storitev 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.

5.2 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: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) s profilom, namenjenim deželnemu prevozu. 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.

5.3 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.

Od maja 2024 je na voljo tudi storitev prilagojenega obveščanja vseh potnikov, ki so ob nakupu vozovnice navedli svojo telefonsko številko ali e-poštni naslov. V primeru odpovedi ali zamud prejmejo potniki informacije o poteku potovanja ter koristna navodila glede nadaljevanja poti, vračila kupnine in nadomestil.

5.4 Spletna stran Viaggiatreno - Promet

Viaggiatreno.it je spletna stran družbe Trenitalia, ki je opremljena z novim razdelkom Novice o Infomobilitnosti, 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.

Informacije o morebitnih zamudah, motnjah v prometu, odpovedih ali drugih motnjah se zagotovijo nemudoma in se posodablajo vsaj vsakih 15 minut z obvestili o razmerah v prometu (z navedbo časa, potrebnega za vzpostavitev normalnih potovalnih pogojev, če jih je mogoče oceniti), informacijam pa se priložijo 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 z vnaprej posnetimi obvestili na vlaku niso prisotni ali ne delujejo, bo informacije o zamudah in nepravilnostih pri obratovanju med potovanjem posredovalo spremljevalno osebje, ki jih bo v realnem času objavilo prek sistema za obveščanje potnikov ali jih bo posredovalo na glas med preходом skozi vagone, pri čemer bo posebno pozornost namenilo gluhim osebam. Za dostop do informacij obiščite spletno stran www.viaggiatreno.it.

5.5 Komuniciranje z osebjem družbe Trenitalia

Da bi nenehno izboljševali upravljanje odnosov s potniki, se osebje 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.

Komuniciranje v italijanskem znakovnem jeziku (LIS)

Od januarja 2024 je družba Trenitalia na petih največjih italijanskih postajah uvedla inovativno poskusno storitev, ki gluhim uporabnikom znakovnega jezika (tistim, ki prednostno uporabljajo znakovni jezik) omogoča video klic z tolmačem za italijanski znakovni jezik (LIS). Ta storitev, namenjena izboljšanju dostopnosti do prodajnih in

podpornih storitev, omogoča sprotno prevajanje vsega, kar pove stranka ali osebje družbe Trenitalia.

Storitev je brezplačna, takojšnja in dostopna vse dni v tednu, vključno s prazniki, od 8. do 18. ure. Za deželne storitve je na voljo na deželnih informacijskih točkah in blagajnah na postajah postaj Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Napoli Centrale, Milano Centrale in Roma Termini. Storitev se lahko aktivira s skeniranjem QR-kode, ki je prikazana na plakatih ob deželnih informacijskih točkah in blagajnah, ali pa jo uporabnik zahteva od posebej usposobljenega osebja družbe Trenitalia, ki jo aktivira preko namenskega tabličnega računalnika.

6. Cilji

V skladu s politiko preglednosti in obveščanja potnikov družba objavlja lanske cilje in končne podatke ter cilje za leto 2025, 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.

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 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

Postaje so v pogodbi razvrščene na naslednji način:

- postaje tipa A – zelo prometne: >10 % in v vsakem primeru postaje, ki oskrbujejo glavna mesta pokrajin;
- postaje tipa B – srednje prometne: >2 % e <10 %;
- postaje tipa C – nizko prometne: <2 %.

TOČNOST	Cilj 2024	Finančni izkaz 2024	Cilj 2025
Linije FR1	94,8 %		94,8 %*
<i>storitev, povezana z visokim povpraševanjem po prevozu</i>			
Linije FR1	95,5 %		95,5%*
<i>storitev, povezana z nepomembnim povpraševanjem po prevozu</i>			
Linije FR2	97,5 %		97,5%*
<i>storitev, povezana z visokim povpraševanjem po prevozu</i>			
Linije FR2	97,7 %		97,7%*
<i>storitev, povezana z nepomembnim povpraševanjem po prevozu</i>			
REDNOST	Cilj 2024	Finančni izkaz 2024	Cilj 2025
% vlakov v teku/načrtovanih vlakov	99,5 %		99,6%*

KOMERCIALNA DOSTOPNOST		Cilj 2024	Finančni izkaz 2024	Cilj 2025
Ustrezni prodajni kanali na celotnem omrežju	postaje tipa A	100 %		100 %
	postaje tipa B	100 %		100 %
	<i>% postaj z ustreznimi prodajnimi kanali v primerjavi s skupnim številom</i>			
	postaje tipa C	61 %		61 %
Delovanje telematskih kanalov		100 %		100 %
<i>% dni z ustrezno funkcionalnostjo (brez prekinitev, daljših od 12 ur zaporedoma)</i>				
Delovanje samopostrežnih avtomatov - BSS full	postaje tipa A	100 %		100 %
	postaje tipa B	100 %		100 %
	<i>% napak, odpravljenih v 72 urah od odkritja/odprtja kartice, v primerjavi s skupnim številom (brez praznikov; brez vandalizma)</i>			
	postaje tipa C	100 %		100 %
Delovanje terminalov za validacijo vozovnic	postaje tipa A	100 %		100 %
	postaje tipa B	100 %		100 %
	<i>% napak, odpravljenih v 72 urah od odkritja/odprtja kartice, v primerjavi s skupnim številom (brez praznikov; brez vandalizma)</i>			
	postaje tipa C	100 %		100 %

- Začasni podatki do konsolidacije

ČISTOČA IN UDOBJE			
ČISTOČA	Cilj 2024	Finančni izkaz 2024	Cilj 2025
Izvajanje čiščenj razreda PR	100 %		100 %
1			
<i>% izvedenih čiščenj med krajšim postankom ali na krovu v primerjavi z vsemi načrtovanimi</i>			
Izvajanje čiščenj razreda PR	100 %		100 %
2			
<i>% izvedenih čiščenj ob koncu dneva v primerjavi z vsemi načrtovanimi</i>			
Izvajanje čiščenj razreda PR	100 %		100 %
3			
<i>% izvedenih čiščenj med dolgim postankom/tedenskih čiščenj v primerjavi z vsemi načrtovanimi</i>			
Izvajanje čiščenj razreda PR	100 %		100 %
4			
<i>% izvedenih čiščenj za vzdrževanje/polletnih čiščenj v primerjavi z vsemi načrtovanimi</i>			
Skladnost čiščenj razreda PR 1	100 %		100 %
<i>% vseh ustrezno opravljenih čiščenj med krajšim postankom ali na krovu</i>	<i>(natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)</i>		

Skladnost čiščenj razreda PR 2 % vseh ustrezno opravljenih čiščenj ob koncu dneva	100 % (natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)	100 %	
Skladnost čiščenj razreda PR 3 % vseh ustrezno opravljenih čiščenj med dolgim postankom/tedenskih čiščenj	100 % (natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)	100 %	
Skladnost čiščenj razreda PR 4 % vseh ustrezno opravljenih čiščenj za vzdrževanje/polletnih čiščenj	100 % (natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)	100 %	
UDOBJE	Cilj 2024	Finančni izkaz 2024	Cilj 2025
Delovanje klimatskih naprav novega voznega parka % vseh vagonov z delujočo klimatsko napravo	100 % (natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)		100 %
Delovanje klimatskih naprav drugega voznega parka % vseh vagonov z delujočo klimatsko napravo	100 % (natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov. Storitve šteje za		100 %

	<i>opravljeno, če je 75 % pregledanih vagonov vlaka delujočih)</i>	
Dostopnost in delovanje stranišč novega voznega parka	100 %	100 %
<i>% vseh dostopnih in delujočih stranišč</i>	<i>(natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)</i>	
	100 %	100 %
Dostopnost in delovanje stranišč drugega voznega parka	<i>(natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov. Storitev šteje za opravljeno, če so vsa stranišča ali vsaj polovica njih v uporabi/dostopna)</i>	
<i>% vseh dostopnih in delujočih stranišč</i>	100 %	100 %
Razpoložljivost in uporabnost storitev PMR	<i>(natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov. Storitev šteje za opravljeno, če je oprema prisotna, skladna in uporabna na označenih potniških vlakih, z izjemo vandalizma)</i>	
<i>% vseh dostopnih in uporabnih potovanj PMR od vseh načrtovanih in dostopnih poti</i>		

Delujoča dostopna vrata na novem voznem parku	100 %	100 %
<i>% vseh voženj, opravljenih z vlaki z delujočimi vrati</i>	<i>(natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)</i>	
Delujoča dostopna vrata na ostalem voznem parku	100 %	100 %
<i>% vseh voženj, opravljenih z vlaki z delujočimi vrati</i>	<i>(natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov. Storitve šteje za opravljeno, če ima vsak posamezni potniški vagon vsaj ena delujoča zunanja vrata na vsaki strani)</i>	
Razpoložljivost storitev za (nezložljiva) kolesa – linija FR1	100 %	100 %
<i>% voženj, opremljenih za prevoz koles glede na vse vožnje</i>		
Razpoložljivost storitev za (nezložljiva) kolesa – linija FR2	100 %	100 %
<i>% voženj, opremljenih za prevoz koles glede na vse vožnje</i>		

DRUGI KAZALNIKI

Ponudba mest	Skladnost železniškega voznega parka s časovnim načrtom pogodbe o storitvah (ocenjuje se za celotno število vlakov z namenom zagotavljanja enakega ali večjega števila potnikov od načrtovanega)
Informacije o uporabniku pred potovanjem	Informacije so prisotne in ustrezne (natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)
Informacije za uporabnike med potovanjem	Informacije so prisotne in ustrezne (natančna ocena storitve, opravljena na podlagi inšpekcijskih pregledov)
Opremljenost s klimatskimi napravami (hlajenje in gretje)	100 %
Opremljenost s stranišči	100 %

7. Odnosi z družbo Trenitalia

7.1 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.

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.

7.2 Komuniciranje s 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)

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 54,9 centov (z DDV) na minuto. 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.

Spletna stran: www.trenitalia.com in aplikacija Trenitalia ter www.viaggiatreno.it

Instagram profil "trenitaliaregionale"

Profil na Facebooku: Deželna Trenitalia @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.

8. Zaščita potnikov

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

8.1 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.

8.2 Vračila za neuporabljene vozovnice ali sezonske vozovnice

V primeru zamude pri odhodu/predvidene zamude pri prihodu, ki presega 60 minut, zamujene povezave, odpovedi ali izpada na liniji družba Trenitalia potniku v 100 minutah po predvidenem času odhoda sporoči 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 si oglejte spletno stran www.trenitalia.com.

Za neizvedeno vožnjo zaradi odpovedi potnika

obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

Za povračilo letnih vozovnic veljajo posebna pravila:

obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

Stroške določenih vozovnic ni mogoče povrniti. Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

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.

8.3 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 nadomestilo v višini 25 % cene vozovnice za zamude med 60 in 119 minutami (to nadomestilo se prizna za vozovnice v vrednosti najmanj 16,00 EUR) in 50 % cene vozovnice za zamude 120 minut ali več (to nadomestilo 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, nadomestilo izračuna in izplača družba Trenitalia za del opravljenega prevoza.

V primeru digitalne vozovnice se nadomestilo zaradi zamude samodejno povrne na enak način, kot je bil opravljen nakup. V drugih primerih bo družba Trenitalia prosilcu v roku 30 dni od prejema zahtevka, ki ga je treba oddati prek spletnega obrazca, dostopnega na spletni strani Trenitalia, ali prek obrazca, ki je na voljo na blagajni in spletni strani Trenitalia, poslala potrdilo za prevzem nadomestila v denarju ali pa bo izvedla povračilo ali dodelila bonus glede na način, ki ga je izbral potnik. Potnik bo obvestilo prejel tudi v primeru, ko zahtevku ne bo ugodeno.

Če želite zaprositi za nadomestilo:

- za papirnat vozovnice morate vozovnico potrditi ob odhodu in prihodu;
- za elektronske vozovnice mora spremljevalno osebje potrditi vozovnico na vlaku;
- za digitalne deželne vozovnice (BDR) se navede sklic na kupljeni povezovalni vlak/vlake.

Pravico do nadomestila je moč preveriti prek funkcije, ki je na voljo na spletni strani družbe Trenitalia.com 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 www.trenitalia.com.

8.4 Pravica do nadomestila v primeru zamude 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 naddeželno 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.com v razdelku o informacijah za uporabnike IC/ICN in deželne vlake, na blagajnah in v pooblaščenih potovalnih agencijah.

Nadomestila se izplačajo v tridesetih dneh od predložitve zahtevka.

Več informacij in podrobnosti najdete na spletni strani www.trenitalia.com.

8.5 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 nadomestilo 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 sezone 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 prizna nadomestilo invalidnim potnikom ali osebam z omejeno mobilnostjo (OOM), ki imajo veljavno sezonsko vozovnico za neizvedeno potovanje.

Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

8.6 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 nadomestilo za zamudo izračuna glede na skupno ceno celotnega potovanja, pri čemer se za upravičenost do nadomestila 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.

8.7 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. Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

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 zahtevek 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 Trenitalia.com v razdelku Informacije, Prevozni pogoji, Splošni prevozni pogoji, Del I Splošna pravila in Del III Deželni prevoz.

8.8 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.

8.9 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;
- 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;

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 ugotovi 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 prošnjo 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.

Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

8.10 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. Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

Nadomestilo za zapoznili 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.

Za več informacij obiščite spletno stran www.trenitalia.com.

8.11 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 www.trenitalia.com.

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 zahteve, izpolnjene s pomočjo obrazca na spletni strani 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 www.trenitalia.com.

8.12 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.

8.13 Poročanje o pritožbah

V letu 2024 je prispelo 1.527 pritožb glede storitve, na 100 odstotkov pritožb pa je bilo odgovorjeno v 30 dneh.

Glavna postavka	%
RAVEN STORITEV	34,2
REDNOST IN TOČNOST	40,0
UDOBJE	8,7
OBVEŠČANJE	5,5
OSEBJE V PRVI LINIJI	4,7
ČISTOČA	0,5
VARNOST	0,1
ZAŠČITA	0,4
DRUGO	5,9

8.14 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, prek zgoraj navedenih kontaktnih kanalov v razdelku Komuniciranje s Trenitalia.

8.15 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 www.trenitalia.com.

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 vozniških 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;
- higiene 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;
- zasedeti 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.

8.16 Nasveti za varno potovanje

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

Vse osebje 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.

8.17 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 njo;
- 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.

8.18 Kako ukrepa 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 9.000 intervjuvancev na področju celotne Italije, skupaj torej 54.000 intervjujev na letni ravni, razdeljenih po deželah in vlakih na deželnih progah.

Poleg zgoraj omenjenih tržnih raziskav zadovoljstva potnikov družba Trenitalia v svojem stalnem prizadevanju za poglobljeno razumevanje potreb in vedenja potnikov izvaja tudi namenske tržne raziskave. *Te raziskave, tako kvalitativne kot kvantitativne narave, 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 www.trenitalia.com.

9.1 Glavni dejavniki kakovosti potovanj – rezultati za leto 2024

Glavni dejavniki kakovosti	Odstotek zadovoljstva*
Celotno potovanje	88,4
Čistoča	76,8
Udobje	85,7
Informacije na krovu	86,6
Točnost	85,1
Trajanje vožnje	89,7
Zaščita	86,2
Varnost	90,5

* 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 (oom), ki ga je zagotovila dežela Furlanija – Julijska krajina

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia APS, operativni sedež v Palmanovi (UD),
Borgo Aquileia, 3/B, tel. 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

Več informacij o združenjih potrošnikov, ki so podpisala sporazum o spravi, je na voljo na spletni strani www.trenitalia.com.

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

Informacije o trenitalia.com