



# Regionale



2025

300 t

R 420 t

R(310 t)

## CARTA DEI SERVIZI

Direzione Regionale Puglia

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

# Regionale



Indice grafico a cura della linea editoriale *In Treno*

## Sommario

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....</b>                      | <b>7</b>  |
| <b>2. I PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>                        | <b>10</b> |
| 2.1 Sicurezza del viaggio .....                                | 10        |
| 2.2 Sicurezza dei passeggeri .....                             | 10        |
| 2.3 Uguali diritti .....                                       | 10        |
| 2.4 Continuità del servizio .....                              | 11        |
| 2.5 Partecipazione .....                                       | 11        |
| 2.6 Efficienza ed efficacia .....                              | 12        |
| 2.7 Qualità del servizio.....                                  | 12        |
| <b>3. INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI OFFERTI.....</b>     | <b>12</b> |
| 3.1 La Direzione Regionale Puglia .....                        | 12        |
| 3.2 L'offerta nella Regione – Novità 2025 .....                | 14        |
| 3.3 La flotta .....                                            | 14        |
| 3.4 Interruzioni programmate 2025 .....                        | 15        |
| <b>4. QUELLO CHE BISOGNA SAPERE PER VIAGGIARE IN TRENO....</b> | <b>16</b> |

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1 Scegliere il titolo di viaggio .....                                                                 | 16        |
| 4.2 Dove comprare biglietti e abbonamenti del trasporto regionale .....                                  | 17        |
| 4.3 TAP&TAP .....                                                                                        | 17        |
| 4.4 App Trenitalia .....                                                                                 | 18        |
| 4.5 Biglietto singolo regionale cartaceo.....                                                            | 18        |
| 4.6 Nuovo biglietto digitale regionale (BDR) .....                                                       | 19        |
| 4.7 Biglietto elettronico regionale (BER) .....                                                          | 19        |
| 4.8 Programma fedeltà X-GO .....                                                                         | 19        |
| 4.9 È obbligatorio avere il titolo di viaggio .....                                                      | 20        |
| 4.10 Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).....                                              | 21        |
| 4.11 La Disability Card .....                                                                            | 21        |
| 4.12 La Carta Blu .....                                                                                  | 22        |
| 4.13 Bagagli a mano .....                                                                                | 23        |
| 4.14 Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica.....                                        | 23        |
| 4.15 Animali a bordo .....                                                                               | 24        |
| <b>5. DIALOGARE CON TRENITALIA.....</b>                                                                  | <b>26</b> |
| 5.1 Digital Caring .....                                                                                 | 26        |
| 5.2 Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi,<br>normativa ..... | 26        |

|                                                                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.3 App Trenitalia e Smart Caring – Circolazione.....                                                                                             | 26        |
| 5.4 Sito web Viaggiatreno – Circolazione.....                                                                                                     | 27        |
| 5.5 Comunicazione col personale Trenitalia.....                                                                                                   | 28        |
| Comunicare in Lingua dei Segni Italiana (LIS) .....                                                                                               | 28        |
| <b>6. OBIETTIVI .....</b>                                                                                                                         | <b>29</b> |
| <b>7. ASPETTI RELAZIONALI CON TRENITALIA .....</b>                                                                                                | <b>39</b> |
| 7.1 Riconoscibilità e Presentabilità .....                                                                                                        | 39        |
| 7.2 Comunicare con Trenitalia .....                                                                                                               | 39        |
| <b>8. TUTELA DEI PASSEGGERI.....</b>                                                                                                              | <b>41</b> |
| 8.1 Ultimo collegamento.....                                                                                                                      | 41        |
| 8.2 Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati.....                                                                                       | 41        |
| 8.3 Diritto all'indennizzo da ritardo per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale) .....                           | 42        |
| 8.4 Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamenti (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale) .....                                | 43        |
| 8.5 Diritto all'indennizzo per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) ...                                                              | 44        |
| 8.6 Biglietto cumulativo - Indennizzo da ritardo per combinazioni di viaggio miste                                                                | 44        |
| 8.7 Come richiedere i rimborsi, gli indennizzi e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente ..... | 45        |

|                                                                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8.8 Gli interventi di assistenza .....                                                                                                                          | 46        |
| 8.9 Reclami .....                                                                                                                                               | 46        |
| 8.10 Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta .....                                                                                             | 48        |
| 8.11 La Conciliazione Paritetica .....                                                                                                                          | 49        |
| 8.12 Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).....                                                                                               | 50        |
| 8.13 Rendicontazione dei reclami .....                                                                                                                          | 51        |
| 8.14 Copertura Assicurativa .....                                                                                                                               | 51        |
| 8.15 I Diritti e i Doveri del passeggero .....                                                                                                                  | 51        |
| 8.16 Suggerimenti per un viaggio sicuro .....                                                                                                                   | 53        |
| 8.17 Cosa può fare il passeggero: .....                                                                                                                         | 53        |
| 8.18 Cosa fa Trenitalia: .....                                                                                                                                  | 54        |
| <b>9. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION.....</b>                                                                                                      | <b>56</b> |
| 9.1 Principali fattori della qualità del viaggio - risultati anno 2024 .....                                                                                    | 56        |
| 10. Elenco delle associazioni dei consumatori e delle organizzazioni delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) fornito dalla Regione Puglia ..... | 57        |

## 1. Presentazione dell'Azienda

Trenitalia è una società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, che opera quale vettore ferroviario passeggeri, sia per il trasporto ferroviario a media e lunga percorrenza che per il trasporto regionale.

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

L'intera organizzazione di Trenitalia è impegnata a soddisfare le esigenze del cliente e le richieste del mercato, assicurando standard di sicurezza e realizzando piani di sviluppo e modernizzazione nel rispetto della sostenibilità economica, sociale ed ambientale con l'obiettivo concreto di aumentare l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri.

Trenitalia considera che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale. Allo scopo è impegnata a garantire e promuovere i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze degli stakeholder attraverso il Comitato di sostenibilità di Gruppo, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo.

Consapevole del ruolo centrale del settore della mobilità per una crescita responsabile, Trenitalia intende contribuire al miglioramento della qualità della vita e dei territori che attraversa, sviluppando una profonda cultura aziendale orientata al rispetto dei principi di sviluppo sostenibile, agendo su tutti i livelli dell'organizzazione, gestendo i processi in modo responsabile, in coerenza con gli impegni definiti nell'Agenda 2030 dell'Onu. Con questo spirito, il 5 giugno 2024, in occasione della Giornata mondiale dell'ambiente, Trenitalia ha redatto il *Manifesto della Sostenibilità*. Un impegno nei confronti del nostro Paese e del pianeta, incernierato sulla consapevolezza di tutte le nostre persone, che è sintetizzato in dieci parole chiave che aprono la porta del cambiamento: attenzione, coraggio,

vicinanza, integrazione, equilibrio, connessione, misura, cura, rigenerazione, indistintamente. Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQE), laddove con termine “Sicurezze” si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale. Il SIGSQE, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Nell'ambito del trasporto regionale Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali, responsabili per la gestione del trasporto locale e metropolitano in ciascuna Regione/Provincia Autonoma.

Regionale è un servizio che mette al centro il cliente e il territorio, caratterizzandosi per essere sempre più smart, accogliente, empatico e green. La nuova livrea esprime l'impegno verso una mobilità sostenibile e intermodale, con un'importante trasformazione che include l'integrazione tra diverse modalità di trasporto grazie ai servizi Link con bus, navi e traghetti. Il rinnovo della flotta procede rapidamente, con oltre 1.061 nuovi treni previsti entro il 2027, caratterizzati da basso impatto ambientale, riciclabilità al 97% e consumo energetico ridotto del 30%. Innovazione e digitalizzazione rendono l'esperienza di viaggio più semplice e immediata, grazie a strumenti come Tap&Tap, biglietto digitale e caring personalizzato. Al centro di questa rivoluzione ci sono le persone: il capitale umano è il motore di un sistema che unisce territori e comunità, offrendo un'esperienza di viaggio che fa la differenza.

La Carta dei Servizi è adottata in conformità alle delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) e alla normativa di riferimento che, in particolare, ne stabilisce lo schema generale. La Carta dei Servizi riporta i principi e i criteri per

l'erogazione dei servizi e, tra le varie indicazioni fornite, rappresenta le modalità per proporre eventuali richieste di informazioni o reclami e individua i modi e i tempi di risposta da parte di Trenitalia. Sono inoltre definite le modalità per proporre la procedura di conciliazione e specificati gli indennizzi spettanti ai passeggeri per determinate casistiche. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) nelle relative sezioni del "Trasporto regionale". Per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria. La Carta dei Servizi viene emessa annualmente e può essere oggetto di aggiornamenti periodici.



## **2. I Principi Fondamentali**

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

### ***2.1 Sicurezza del viaggio***

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

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

### ***2.2 Sicurezza dei passeggeri***

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

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

### ***2.3 Uguali diritti***

Tutti i clienti di Trenitalia hanno uguali diritti senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione e opinioni. In linea con questi principi, Trenitalia si impegna a facilitare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).

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

Per conoscere le stazioni ed i treni appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) si può consultare il sito del Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana (RFI) per le stazioni e il sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) per i treni, nonché l'orario "In Treno Tutt'Italia digitale" disponibile sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

Trenitalia garantisce tutti i diritti disciplinati nel Contratto di Servizio stipulato con ciascun Ente affidante.

#### **2.4 Continuità del servizio**

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

Fanno eccezione i treni periodici segnalati su [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) e nell'orario "In Treno Tutt'Italia digitale" disponibile sul medesimo sito.

In caso di sciopero o cause di forza maggiore Trenitalia adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione preventiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi, quali il sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), l'App Trenitalia, il personale delle biglietterie e dell'assistenza.

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

#### **2.5 Partecipazione**

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti provenienti sia dai reclami che dal social caring, consulta e coinvolge periodicamente tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a ridotta mobilità e con disabilità, rappresentative dei loro interessi.

**2.6 Efficienza ed efficacia**

Trenitalia adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'ambito delle proprie competenze.

**2.7 Qualità del servizio**

Trenitalia vuole realizzare un servizio efficiente, in grado di soddisfare le esigenze dei clienti, in modo da contribuire attivamente al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente.

**Trenitalia è impegnata a:**

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

## **3. Informazioni sintetiche sui servizi offerti**

**3.1 La Direzione Regionale Puglia**

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata dal Contratto di Servizio stipulato tra la Regione Puglia e Trenitalia, consultabile sul sito internet al seguente indirizzo clicca [qui](#)

Nell'ambito del Contratto di Servizio, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari per soddisfare

le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione medesima.

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

Il Contratto di Servizio prevede inoltre un sistema di penalità qualora Trenitalia, non raggiunga gli obiettivi in esso definiti secondo i criteri di cui alla Delibere ART 16/2018 e 120/2018. L'importo delle penali è utilizzato dalla Regione, con modalità da essa determinate, prioritariamente a beneficio della clientela.

| OFFERTA             |     |                                            |            |
|---------------------|-----|--------------------------------------------|------------|
| Treni per giorno    | 237 | Passeggeri giorno                          | 50.411     |
| Bus per giorno      | 54  | Passeggeri anno                            | 14.254.502 |
| FLOTTA              |     | Località servite                           | 71         |
| Locomotive          | 9   | Totale biglietterie                        | 5          |
| Complessi diesel    | 8   | Emettitori automatiche trasporto regionale | 46         |
| Complessi elettrici | 46  | Altri rivenditori                          | 3.413*     |
| Carrozze            | 8   |                                            |            |

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

### **3.2 L'offerta nella Regione – Novità 2025**

Con l'obiettivo di perseguire un sistema di trasporto pubblico locale integrato e coordinato per un'efficace soluzione di trasporto collettivo, in coerenza con quanto previsto dal Piano Industriale del Gruppo FS, la programmazione dell'offerta ferroviaria ha teso a valorizzare le caratteristiche di velocità e frequenza, con particolare attenzione ai nodi di interscambio. Contestualmente, per offrire alla clientela soluzioni di viaggio integrate “door to door”, Trenitalia ha sottoscritto numerosi accordi, prioritariamente con altre imprese di trasporto pubblico locale sia ferroviarie che bus, nonché navali.

La collaborazione con altre imprese consente di armonizzare l'offerta di trasporto, rendendo efficaci ed appetibili le soluzioni di viaggio con interscambio che, grazie ai canali di vendita di Trenitalia, è possibile conoscere ed acquistare in un'unica transazione (un biglietto integrato che contempla più contratti di trasporto).

Nell'ambito della Regione Puglia sono attive 7 collaborazioni, tra le ultime quelle con STP S.p.a. per raggiungere il porto e l'aeroporto di Brindisi e la città bianca di Ostuni.

Le principali novità dell'orario 2024/2025, attivate dal dicembre 2024 hanno riguardato l'introduzione di una nuova coppia di servizi *Apulia Express* sulla linea Bari-Lecce

### **3.3 La flotta**

Il piano degli investimenti di cui al Contratto di Servizio stipulato con la Regione consente di dare un impulso al miglioramento della qualità del viaggio, con nuovi treni ecologici che offrono un elevato comfort a bordo.

Nel corso dell'anno 2024 sono entrati in esercizio n. 6 nuovi convogli elettrici di tipologia Pop, cui si aggiungeranno ulteriori n. 4 convogli elettrici di tipologia Rock nel 2025.

Di seguito la tabella con l'età della flotta (1° gennaio 2025):

|                       | 0-5 anni | 6-10 anni | 11-15 anni | >15 anni | Totale |
|-----------------------|----------|-----------|------------|----------|--------|
| Complessi elettrici   | 42       | 4         |            |          | 46     |
| Complessi diesel      |          | 2         |            | 6        | 8      |
| Locomotive elettriche |          |           | 2          | 7        | 9      |
| Locomotive diesel     |          |           |            |          |        |
| Carrozze              |          |           |            | 8        | 8      |

### 3.4 Interruzioni programmate 2025

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

In particolare, proseguono i lavori di elettrificazione delle linee dove attualmente circolano i mezzi diesel, nonché i lavori di miglioramento dell'infrastruttura ferroviaria. Nel 2025 sono previste:

- la prosecuzione della chiusura della linea Barletta – Spinazzola per lavori di manutenzione straordinaria all'infrastruttura ferroviaria;
- l'interruzione programmata della linea Foggia – Termoli per lavori di potenziamento infrastrutturale;
- la chiusura della stazione di Bari Centrale per rinnovo deviatoi;
- l'interruzione programmata della linea Bari – Taranto per lavori di potenziamento infrastrutturale.

Durante i periodi di interruzione l'offerta viene riprogrammata con servizi bus e pertanto il servizio può differenziarsi sia nei volumi che nei tempi di percorrenza totali.

## **4. Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno**

### ***4.1 Scegliere il titolo di viaggio***

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un idoneo titolo di viaggio e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

I titoli di viaggio acquistabili sono:

- biglietti singoli regionali (Tariffa 39);
- abbonamenti regionali settimanali, mensili e annuali (Tariffa 40), utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione su uno stesso itinerario;
- biglietti singoli, abbonamenti mensili, abbonamenti settimanali e abbonamenti annuali a tariffa metropolitana (Tariffa 14). Il titolo di viaggio consente al cliente di viaggiare sui treni regionali nell'area Urbana di Bari comprendente le seguenti stazioni/fermate: Bari S. Spirito, Bari Palese-Macchie, Bari Zona Industriale, Bari C.le, Marconi, Bari Parco Sud, Bari Torre Quetta, Bari Torre a Mare, Bari Villaggio del Lavoratore, Modugno, Bari Loseto, Bari Santa Rita, Bitritto;
- biglietti singoli a tariffa regionale con applicazione sovraregionale (Tariffa 39 AS) per viaggi tra due o più regioni;
- abbonamenti mensili e annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale (Tariffa 40 AS) per viaggi tra due o più regioni, per chi viaggia frequentemente su uno stesso itinerario.

I prezzi per viaggi all'interno della Regione sono determinati a seguito di delibera regionale in materia tariffaria, in funzione della distanza e del tipo di servizio offerto. Le distanze tra le stazioni dell'itinerario del viaggio sono quelle riportate nel Prontuario Ufficiale delle distanze chilometriche.

I prezzi per viaggi tra due o più regioni sono determinati secondo l'algoritmo proporzionale per prezzo definito dalle Regioni e Province Autonome, nell'ambito della Commissione Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio della Conferenza delle Regioni e Province Autonome e deliberato da ciascuna Regione e Provincia Autonoma.

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

Sono previste riduzioni per ragazzi ([clicca qui](#)), possessori di concessioni speciali ([clicca qui](#)), per viaggi in caso di elezioni ([clicca qui](#)), possessori di Disability Card ([clicca qui](#)), possessori di carte commerciali Carta Verde ([clicca qui](#)) e Carta Argento ([clicca qui](#)) nonché per i gruppi ([clicca qui](#)).

Tali riduzioni sono valide per tutti i giorni della settimana.

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

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### ***4.2 Dove comprare biglietti e abbonamenti del trasporto regionale***

I biglietti e gli abbonamenti del trasporto regionale si possono acquistare attraverso i canali di vendita di Trenitalia intermediati (biglietterie, punti vendita terzi convenzionati con circuiti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi S.p.A., agenzie di viaggio e call center) e disintermediati (biglietterie automatiche self-service, sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), App Trenitalia per smartphone e tablet, sistema EMV e TAP&TAP).

Su ogni titolo di viaggio è riportata la tipologia di contratto di trasporto.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#) (parte III punto 3)

#### ***4.3 TAP&TAP***

Il nuovo canale di vendita TAP&TAP consente di acquistare biglietti singoli a tariffa regionale ordinaria adulti di seconda classe utilizzando una carta di pagamento contactless, avvicinandola a una validatrice caratterizzata dal pittogramma TAP&TAP della stazione di partenza e quindi nella stazione di arrivo (TAP in entrata e TAP in uscita).

Il nuovo canale di vendita, attivo solo su alcune linee, sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **4.4 App Trenitalia**

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

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

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

Il biglietto e l'abbonamento acquistati sono sempre disponibili in home page e nell'area riservata "I miei viaggi" consentendo una facile verifica da parte del capotreno.

Nella sezione Infomobilità è possibile accedere ad informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria fornite direttamente dalla Sala Operativa di Trenitalia.

L'App Trenitalia è accessibile conformemente alla legge 9 gennaio 2004, n. 4. La dichiarazione di accessibilità è consultabile sul sito di Trenitalia al seguente [link](#).

#### **4.5 Biglietto singolo regionale cartaceo**

Acquistabile presso le biglietterie, le self-service, i PVT (Punti vendita terzi) e le agenzie di viaggio abilitate. I biglietti singoli cartacei devono essere convalidati prima della partenza del treno mediante le validatrici presenti in stazione, nella località d'inizio del viaggio. La convalida può essere effettuata fino alle ore 23.59 del giorno riportato sul biglietto stesso. Il biglietto, una volta iniziato l'utilizzo, è incedibile.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **4.6 Nuovo biglietto digitale regionale (BDR)**

Acquistabile dai canali on line (sito web e App) e presso le biglietterie, il Biglietto Digitale Regionale (BDR) è nominativo, personale, incedibile, acquistabile fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza programmata del treno e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Le nuove funzionalità di acquisto e di modifica sono accessibili per non vedenti, che potranno sentire a voce quanto visualizzato sullo schermo del proprio dispositivo, così da interagire con esso mediante comandi vocali.

Tale tipologia di biglietto non necessita di convalida.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **4.7 Biglietto elettronico regionale (BER)**

Acquistabile dai canali on line (sito web e App) fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza programmata del treno.

Il biglietto elettronico regionale acquistato online è un biglietto nominativo, personale ed incedibile e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Tale tipologia di biglietto non necessita di convalida.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **4.8 Programma fedeltà X-GO**

Il programma fedeltà X-GO premia i viaggiatori che acquistano biglietti, abbonamenti e carnet Trenitalia per viaggi con i treni Regionali e Intercity, accumulando punti da trasformare in cashback da utilizzare sui viaggi successivi. Per guadagnare punti è necessario inserire sempre il proprio codice X-GO prima dell'acquisto.

È possibile effettuare l'iscrizione a X-GO, per i soci CartaFRECCIA o per chi è già registrato al sito, accedendo alla propria Area riservata, mentre per coloro non

registrati è sufficiente accedere al sito Trenitalia nell'apposita sezione oppure tramite i canali di contatto Trenitalia.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **4.9 È obbligatorio avere il titolo di viaggio**

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

- il prezzo del biglietto di corsa semplice;
- una sanzione amministrativa pari a clicca [qui](#).

In deroga a questa regola generale, il passeggero che sale da stazione o località sprovvisto di biglietto ed avvisa il Personale di Accompagnamento all'atto della salita è regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa intera più una sovrattassa di €5,00. La sovrattassa non è dovuta se in partenza da stazione o località sprovvista permanentemente sia di biglietteria, sia di emettitrici self-service o punti vendita alternativi, purché il Personale di Accompagnamento del treno venga avvisato dal passeggero all'atto della salita.

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

- convalida manuale del biglietto in suo possesso;
- sanzione amministrativa pari a clicca [qui](#).

In deroga a questa regola generale in caso di mancanza o non funzionamento di tutte le validatrici di stazione, il passeggero deve rivolgersi di propria iniziativa al Personale di Accompagnamento all'atto della salita e, in tal caso, la convalida avviene senza dover corrispondere alcuna maggiorazione.

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

Il pagamento delle somme dovute al Personale di Accompagnamento in servizio a bordo treno è ammesso in contanti o mediante carta di pagamento.

Per maggiori informazioni consultare sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) le Condizioni Generali di Trasporto selezionando la Parte III Trasporto Regionale.

#### **4.10 Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)**

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), è disponibile il circuito Sala Blu del Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che garantisce la salita/discesa a/da bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it) o [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

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

Trenitalia, al fine di garantire la piena accessibilità ai propri treni, può richiedere che la persona con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), qualora non sia autosufficiente, sia accompagnata da una persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. In tal caso l'accompagnatore ha diritto a viaggiare gratuitamente e a sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità o a ridotta mobilità (PRM).

Nell'ottica di migliorare l'informazione sui servizi a bordo treno sono stati introdotti nel 2023 due primi livelli di accessibilità del servizio: uno per indicare i treni con posto attrezzato e l'altro per i treni con posto attrezzato e bagno accessibile. Entrambi i livelli di accessibilità sono evidenziati nell'orario ufficiale e sul sito Trenitalia con apposito pittogramma.

#### **4.11 La Disability Card**

La Disability Card è un documento in formato tessera o in versione digitale sull'App IO che attesta la condizione di disabilità dei soggetti, il cui rilascio è demandato all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS).

Ai titolari di Disability Card riportante la lettera “A”, che necessitano di accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno, è riconosciuta la gratuità del viaggio per l’accompagnatore del titolare, per i viaggi su tutto il territorio nazionale. Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 novembre 2020 definisce i seguenti requisiti per la Disability Card con lettera A:

- categorie della non autosufficienza di cui all'allegato 3 del DPCM 5/12/2013, n. 159;
- titolari di indennità speciale di cui all'art. 3 della Legge 21/11/1988, n. 508;
- titolari di indennità di comunicazione di cui all'art. 4 della Legge 21/11/1988, n. 508;
- gli invalidi minorenni con difficoltà persistenti a svolgere i compiti e le funzioni proprie dell'età ai sensi dell'art. 2, comma 2, della Legge 30 /3/1971, n. 118.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **4.12 La Carta Blu**

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

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

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

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **4.13 Bagagli a mano**

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

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

Trenitalia offre inoltre un servizio di cortesia ai propri clienti che si accorgono, nella stessa giornata del viaggio, di aver smarrito o dimenticato un oggetto a bordo dei treni regionali. Per avvalersi di tale servizio è utile fornire i dati del biglietto/abbonamento per poter associare la richiesta al titolo di viaggio rivolgendosi:

- ai Customer Desk di Customer Care Regionale in stazione;
- al team Social **Instagram**: @trenitaliaregionale e **Facebook**: @ilregionaleditrenitalia;
- al call center gratuito 800 89 20 21.

Il servizio cortesia ha carattere di attenzione commerciale e non sostituisce quanto previsto dalla legislazione vigente in merito al rinvenimento degli oggetti smarriti (Codice Civile art. 927 e seguenti).

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **4.14 Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica**

Sui treni regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposito pittogramma e previo pagamento del prezzo del trasporto da parte del passeggero,

è possibile trasportare gratuitamente la bicicletta anche a pedalata assistita (massimo una bicicletta per passeggero e di lunghezza non superiore a 2 metri); tale iniziativa è interamente finanziata dalla Regione Puglia.

Per il trasporto delle biciclette deve essere acquistato un titolo di viaggio gratuito presso le biglietterie delle stazioni o a bordo treno.

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

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

Per maggiori dettagli clicca [qui](#).

#### **4.15 Animali a bordo**

##### **Trasporto gratuito di piccoli animali nell'apposito contenitore**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un cane di piccola taglia, un gatto ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm.70x30x50, tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri sia alle vetture.

##### **Cane da assistenza**

È sempre consentito il trasporto a titolo gratuito del cane da assistenza, anche se accompagnati da altre persone, su tutte le categorie di treni, classi e livelli di servizio del trasporto regionale.

Un cane da assistenza è un cane che è stato addestrato individualmente in un centro autorizzato, in grado di svolgere compiti a supporto di una persona con disabilità motorie, visive e uditive, intellettive/relazionali, di natura psichiatrica o altra

condizione medica assimilabile, che accompagna e a cui è permanentemente legato.

**Trasporto del cane a pagamento**

Il passeggero, per il trasporto del cane di qualsiasi taglia (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e dei cani da assistenza), deve acquistare il biglietto per trasporto cani, pari ad un biglietto di seconda classe alla tariffa prevista per il percorso effettuato, ridotta del 50%. Salvo specifiche disposizioni regionali l'accesso è ammesso solo se provvisto di museruola e guinzaglio correttamente utilizzati.

Il trasporto del cane (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e del cane da assistenza) non è ammesso sui treni regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposita indicazione.

**Documenti per il viaggio**

Per il trasporto dei cani (anche se custoditi nell'apposito contenitore) è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario o, per i passeggeri stranieri, il passaporto in sostituzione di entrambi i documenti. Per i cani da assistenza è necessario il solo possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio, da esibire a richiesta del personale di controlleria, mentre per i cani guida per passeggeri con disabilità visiva non è necessaria alcuna certificazione.

Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

## 5. Dialogare con Trenitalia

### ***5.1 Digital Caring***

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

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

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

### ***5.3 App Trenitalia e Smart Caring – Circolazione***

Tra le funzionalità dell'App Trenitalia che arricchiscono l'esperienza del viaggio è prevista la possibilità di attivare da 'Stato treno' le notifiche push Smart Caring per seguire in tempo reale l'andamento del proprio treno e lo stato della linea di riferimento. Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente unitamente alle motivazioni che hanno portato al ritardo o alla soppressione del servizio. È possibile,

inoltre, visualizzare le partenze e gli arrivi dei treni Trenitalia dalla stazione di interesse.

Per conoscere tutti i punti vendita Trenitalia di proprio interesse è possibile accedere alla sezione “Punti vendita” che fornisce soluzioni in base alla località inserita.

A partire da maggio 2024 è disponibile anche un servizio di caring personalizzato per tutti i clienti che hanno lasciato un contatto, telefonico o e-mail, in fase di acquisto del biglietto. In caso di cancellazioni o ritardi i clienti ricevono informazioni in merito all’andamento del viaggio e indicazioni utili al proseguimento del viaggio e a rimborsi ed indennizzo.

#### **5.4 Sito web *Viaggiatreno* – Circolazione**

[Viaggiatreno.it](https://viaggiatreno.it) è il sito web di Trenitalia implementato con la nuova sezione ‘Notizie Infomobilità’, che consente di seguire in tempo reale l’andamento della circolazione. Consultando il sito, raggiungibile anche da dispositivi mobili, è possibile visualizzare il percorso del treno scelto, le informazioni dettagliate su orario di arrivo e partenza, le fermate previste nonché stampare l’orario di arrivo del treno. Inoltre, sono disponibili tutte le informazioni relative a possibili interruzioni di linea, soppressioni o l’istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente, vengono aggiornate almeno ogni 15 minuti in base all’evoluzione della situazione (con l’indicazione, nei casi di possibile stima, dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio) e le informazioni sono corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio.

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

Trenitalia cura l’informazione per i passeggeri non udenti attraverso i display visivi presenti sul treno. Ove non sia presente o non funzionante il sistema preregistrato di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi e anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal Personale di

Accompagnamento che provvederà attraverso l'impianto di diffusione sonora a diffondere un annuncio in tempo reale o provvederà di persona attraversando le carrozze con particolare attenzione alle persone non udenti.

Per accedere alle informazioni consultare il sito [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it).

### ***5.5 Comunicazione col personale Trenitalia***

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con i passeggeri, il personale di Trenitalia segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali.

Trenitalia inoltre prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile al passeggero.

### ***Comunicare in Lingua dei Segni Italiana (LIS)***

Da gennaio 2024, in cinque delle principali stazioni italiane, Trenitalia ha inaugurato un innovativo servizio sperimentale che consente ai clienti sordi segnanti (che principalmente utilizzano la lingua dei segni) di connettersi in videochiamata con un interprete in Lingua dei Segni Italiana (LIS). Tale servizio, al fine di garantire una maggiore accessibilità ai servizi di vendita e assistenza, consente di usufruire di una traduzione simultanea di tutto ciò che viene detto dal cliente e dal personale Trenitalia.

Il servizio è gratuito, immediato, accessibile sette giorni su sette, inclusi i giorni festivi, dalle 8 alle 18. Per i servizi regionali è attivo presso i desk di assistenza regionale e le biglietterie delle stazioni di Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Napoli Centrale, Milano Centrale e Roma Termini. Il servizio può essere attivato scannerizzando un QR-code presente sulle locandine posizionate presso i desk di assistenza regionale e le biglietterie individuate, oppure richiedendo, all'operatore Trenitalia appositamente formato, di attivarlo mediante tablet debitamente predisposto.

## 6. Obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, vengono pubblicati gli obiettivi e i consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi per il 2025 previsti nel Contratto di Servizio vigente.

Gli aspetti di qualità del servizio relativi al comfort e all'accessibilità delle stazioni sono a carico del Gestore dell'Infrastruttura e consultabili sul sito di RFI.

| LINEE                                                                                                                                        | Direttrici                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Puglia nel giorno medio feriale > a 20%           | linea Adriatica (Termoli-Lecce)                                                                        |
| FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Puglia nel giorno medio feriale > a 10% e < a 20% | linea Bari-Taranto                                                                                     |
| FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Puglia nel giorno medio feriale < a 10%           | linea Brindisi-Taranto<br>linea Barletta-Spinazzola<br>linea Foggia-Manfredonia<br>linea Bari-Bitritto |

Le stazioni sono state classificate nel Contratto come segue:

- stazioni tipo A - alta frequentazione: Bari Centrale, Barletta;
- stazioni tipo B - media frequentazione: Trani, Foggia, Lecce, Bisceglie, Brindisi, Monopoli, Polignano a Mare, Mola di Bari, Taranto, Polignano a Mare, Giovinazzo;
- stazioni tipo C - bassa frequentazione: Acquaviva delle Fonti, Fasano, Ostuni, Bari Santo Spirito, Trinitapoli, Gioia del Colle, Bitetto-Palo del Colle, Squinzano, Cerignola Campagna, Francavilla Fontana, S. Severo, Palagianello, Grottaglie,

Mesagne, Oria, Latiano, Ortanova, Ordona, Incoronata, Ginosa, Chieuti-Serracapriola, Palagiano, Castellaneta Marina, Ascoli Satriano, Rocchetta S.A.L., Altamura, Bari Santa Rita, Bitritto, Gravina in Puglia, Poggiorsini, Santeramo, Spinazzola;

| <b>PUNTUALITÀ</b>                                            | <b>Obiettivo 2024</b> | <b>Consuntivo 2024</b> | <b>Obiettivo 2025*</b> |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Linee FR1                                                    | 93,3%                 |                        |                        |
| servizio relativo a<br>domanda di trasporto<br>rilevante     |                       |                        |                        |
| Linee FR1                                                    | 94,4%                 |                        |                        |
| servizio relativo a<br>domanda di trasporto non<br>rilevante |                       |                        |                        |
| Linee FR2                                                    | 96,7%                 |                        |                        |
| servizio relativo a<br>domanda di trasporto<br>rilevante     |                       |                        |                        |
| Linee FR2                                                    | 98,0%                 |                        |                        |
| servizio relativo a<br>domanda di trasporto non<br>rilevante |                       |                        |                        |
| Linee FR3                                                    | 93,5%                 |                        |                        |
| servizio relativo a<br>domanda di trasporto<br>rilevante     |                       |                        |                        |

|                                                              |  |                   |                 |
|--------------------------------------------------------------|--|-------------------|-----------------|
| Linee FR3                                                    |  | 92,2%             |                 |
| servizio relativo a<br>domanda di trasporto non<br>rilevante |  |                   |                 |
| REGOLARITÀ                                                   |  | Obiettivo 2024    | Consuntivo 2024 |
|                                                              |  | Obiettivo<br>2025 |                 |
| % treni circolati/treni<br>programmati                       |  | 99,78%            |                 |

| ACCESSIBILITÀ<br>COMMERCIALE                                                                                                         |                 |  | Obiettivo<br>2024 | Consuntivo<br>2024 | Obiettivo<br>2025 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--|-------------------|--------------------|-------------------|
| Dotazione adeguata                                                                                                                   | stazioni tipo A |  | 100%              |                    |                   |
| canali di vendita su tutta la rete                                                                                                   | stazioni tipo B |  | 100%              |                    |                   |
| % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale                                                                  | stazioni tipo C |  | 58%               |                    |                   |
| Funzionamento canali telematici                                                                                                      |                 |  | 100%              |                    |                   |
| % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)                                          |                 |  |                   |                    |                   |
| Funzionamento                                                                                                                        | stazioni tipo A |  | 100%              |                    |                   |
| biglietterie automatiche-BSS full                                                                                                    | stazioni tipo B |  | 100%              |                    |                   |
| % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici) | stazioni tipo C |  | 100%              |                    |                   |
| Funzionamento                                                                                                                        | stazioni tipo A |  | 100%              |                    |                   |
| validatrici                                                                                                                          | stazioni tipo B |  | 100%              |                    |                   |
| % guasti risolti entro 72 ore dalla                                                                                                  | stazioni tipo C |  | 100%              |                    |                   |

---

rilevazione/apertura del  
cartellino rispetto al  
totale (esclusi festivi;  
esclusi atti vandalici)

---

| <b>PULIZIA E COMFORT</b>                                                                                                                      |                       |                            |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|
| <b>PULIZIA</b>                                                                                                                                | <b>Obiettivo 2024</b> | <b>Consuntivo<br/>2024</b> | <b>Obiettivo<br/>2025</b> |
| Esecuzione interventi di pulizia classe<br>PR 1<br><br>% interventi pulizia sosta breve o a<br>bordo eseguiti, sul totale programmati         | 100%                  |                            |                           |
| Esecuzione interventi di pulizia classe<br>PR 2<br><br>% interventi pulizia fine servizio-<br>giornaliero eseguiti, sul totale<br>programmati | 100%                  |                            |                           |
| Esecuzione interventi di pulizia classe<br>PR 3<br><br>% interventi pulizia sosta lunga-<br>settimanale eseguiti, sul totale<br>programmati   | 100%                  |                            |                           |
| Esecuzione interventi di pulizia classe<br>PR 4                                                                                               | 100%                  |                            |                           |

---

|                                                                                 |                                                                              |       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------|--|
| % interventi manutenzione-semestrale eseguiti, sul totale programmati           | pulizia                                                                      | sosta |  |
| 100%                                                                            |                                                                              |       |  |
| Conformità interventi di pulizia classe PR 1                                    | (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) |       |  |
| % interventi di pulizia breve o a bordo conformi, sul totale eseguiti           | 100%                                                                         |       |  |
| Conformità interventi di pulizia classe PR 2                                    | (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) |       |  |
| % interventi di pulizia fine servizio-giornaliero conformi, sul totale eseguiti | 100%                                                                         |       |  |
| Conformità interventi di pulizia classe PR 3                                    | (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) |       |  |
| % interventi di pulizia sosta lunga - settimanale conformi, sul totale eseguiti | 100%                                                                         |       |  |

|                                                                                                                                                                                                      |                |                 |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| 100%                                                                                                                                                                                                 |                |                 |                |
| Conformità interventi di pulizia classe PR 4 (prestazione valutata in % interventi pulizia sosta manutenzione-semestrale conformi, sul totale eseguiti puntuale sulla base di verifiche ispettive)   |                |                 |                |
| COMFORT                                                                                                                                                                                              | Obiettivo 2024 | Consuntivo 2024 | Obiettivo 2025 |
| 100%                                                                                                                                                                                                 |                |                 |                |
| Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova (prestazione valutata in % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze puntuale sulla base di verifiche ispettive) |                |                 |                |
| 100%                                                                                                                                                                                                 |                |                 |                |
| (prestazione valutata in Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 75% delle vetture del treno                     |                |                 |                |

|                                                                      |                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | controllato sono<br>funzionanti)                                                                                          |
|                                                                      | 100%                                                                                                                      |
| Accessibilità e funzionamento delle<br>toilette flotta nuova         | (prestazione<br>valutata in<br>maniera<br>puntuale sulla<br>base di verifiche<br>ispettive)                               |
| % toilette accessibili e funzionanti, su<br>totale toilette presenti | 100%                                                                                                                      |
|                                                                      | (prestazione<br>valutata in<br>maniera<br>puntuale sulla<br>base di verifiche<br>ispettive.                               |
| Accessibilità e funzionamento delle<br>toilette altra flotta         | Servizio reso se                                                                                                          |
| % toilette accessibili e funzionanti, su<br>totale toilette presenti | le toilette<br>presenti, o<br>almeno la metà<br>se presenti più<br>toilette,<br>risultano in<br>servizio/accessi<br>bili) |
|                                                                      | 100%                                                                                                                      |
| Disponibilità e fruibilità di servizi PMR                            | (prestazione<br>valutata in                                                                                               |

|                                                                                                                                        |                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili</p>                                                | <p>maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive.</p>                                                                |
|                                                                                                                                        | <p>Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)</p> |
|                                                                                                                                        | <p>100%</p>                                                                                                               |
| <p>Porte di accesso funzionanti flotta nuova<br/>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</p>    | <p>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</p>                                       |
|                                                                                                                                        | <p>100%</p>                                                                                                               |
| <p>Porte di accesso funzionanti flotta restante<br/>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</p> | <p>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive.</p>                                       |
|                                                                                                                                        | <p>Servizio reso se</p>                                                                                                   |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | ogni singola<br>carrozza è<br>dotata almeno<br>di una porta<br>esterna<br>funzionante per<br>lato)                                                                                                                                                       |
| Disponibilità di servizi bici (non<br>pieghevoli) - linea FR1     | 100%                                                                                                                                                                                                                                                     |
| % corse attrezzate per il trasporto<br>bici/totale corse          |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Disponibilità di servizi bici (non<br>pieghevoli) - linea FR2     | 100%                                                                                                                                                                                                                                                     |
| % corse attrezzate per il trasporto<br>bici/totale corse          |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Disponibilità di servizi bici (non<br>pieghevoli) - linea FR3     | 43%                                                                                                                                                                                                                                                      |
| % corse attrezzate per il trasporto<br>bici/totale corse          |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| *in fase di definizione sulla base dei consuntivi anno precedente |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ALTRI INDICATORI</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Offerta di posti</b>                                           | Conformità del materiale rotabile rispetto al<br>Programma di Esercizio del Contratto di<br>Servizio (valutata per la totalità dei treni<br>circolati, allo scopo di garantire un numero<br>di posti offerti uguale o superiore a quello<br>programmato) |

|                                                                                |                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>                               | Informazioni presenti e conformi<br>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) |
| <b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>                              | Informazioni presenti e conformi<br>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) |
| <b>Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)</b> | 100%                                                                                                             |
| <b>Dotazione toilette</b>                                                      | 100%                                                                                                             |

## 7. Aspetti relazionali con Trenitalia

### 7.1 Riconoscibilità e Presentabilità

Il personale di Trenitalia a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e il profilo professionale ed è a disposizione dei passeggeri per qualsiasi necessità.

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del titolo di viaggio assume la qualifica e i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal Codice penale per i reati commessi in danno a detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

### 7.2 Comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Puglia  
e-mail: [direzione.puglia@trenitalia.it](mailto:direzione.puglia@trenitalia.it)  
pec: [segreteriaadrpuglia@cert.trenitalia.it](mailto:segreteriaadrpuglia@cert.trenitalia.it)  
e-mail per viaggi in gruppo: [Puglia\\_ufficio\\_gruppi@trenitalia.it](mailto:Puglia_ufficio_gruppi@trenitalia.it)

#### **Per saperne di più**

Uffici informazioni, biglietterie e agenzie di viaggio

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

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

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

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

<sup>2)</sup> Attivo tutti i giorni della settimana 24 ore su 24. Da telefono fisso: senza scatto alla risposta. Costo al minuto 10 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile.

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

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

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

Sito: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e App Trenitalia e [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it)  
Profilo Instagram "trenitaliaregionale"

Profilo Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale

Numero Verde 800 89 20 21

Servizio gratuito dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di servizi di biglietteria. I passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web, potranno ricevere informazioni circa l'indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria posizione.

## 8. Tutela dei passeggeri

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

### ***8.1 Ultimo collegamento***

I passeggeri che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati a informare il Personale di Accompagnamento se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Trenitalia assicura il completamento del viaggio.

### ***8.2 Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati***

In caso di ritardo in partenza/prevedibile all'arrivo superiore a 60 minuti, perdita di coincidenza o soppressione o interruzioni di linea, Trenitalia comunica le opzioni disponibili per l'itinerario alternativo al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista. In caso contrario, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizio di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato.

**Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica clicca [qui](#).**

**Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero clicca [qui](#).**

**Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali: clicca [qui](#).**

Alcuni titoli di viaggio non sono comunque rimborsabili: clicca [qui](#).

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

### ***8.3 Diritto all'indennizzo da ritardo per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)***

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il passeggero può chiedere un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (tale indennizzo è riconosciuta per biglietti di importo pari ad almeno 16,00 euro) e del 50% del prezzo del biglietto per ritardi pari o superiori a 120 minuti (tale indennizzo è riconosciuta per biglietti di importo pari ad almeno 8,00 euro).

L'indennizzo è riconosciuto esclusivamente per biglietti in cui sono indicate l'origine e la destinazione e laddove l'importo da riconoscere sia pari o superiore a € 4,00. Non sono riconosciuti indennizzi ai possessori di biglietti gratuiti.

Per i viaggi a tariffa regionale con applicazione sovraregionale, dove l'attività di trasporto riferita al biglietto può essere eseguita da uno o più vettori che operano in successione, l'indennizzo sarà calcolato e erogato da Trenitalia per la parte di trasporto eseguita.

In caso di biglietto digitale, dal 1° gennaio 2025, l'indennizzo da ritardo viene riaccredito automaticamente con la medesima modalità con cui è avvenuto l'acquisto del biglietto medesimo. Tale funzionalità sarà attiva per i biglietti digitali acquistati dal 1° gennaio 2025 con l'intera soluzione di viaggio eseguita da Trenitalia per i servizi regionali. Negli altri casi, Trenitalia invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta da effettuarsi tramite webform disponibile sul sito di Trenitalia o tramite modulo disponibile in biglietteria e sul sito di Trenitalia, una credenziale per il ritiro dell'indennizzo in denaro o procederà con riaccredito o bonus in base alla modalità scelta dal passeggero. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Per poter chiedere l'indennizzo occorre:

- per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza sia all'arrivo;
- per i biglietti elettronici: far validare dal Personale di Accompagnamento il biglietto a bordo del treno;
- per i biglietti digitali regionali (BDR) si fa riferimento al treno/treni in connessione acquistato.

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

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

#### ***8.4 Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamenti (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)***

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso.

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

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

Non sono riconosciuti indennizzi di importo inferiore a € 4,00.

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

Non sono riconosciuti indennizzi a possessori di abbonamenti gratuiti.

È possibile verificare il diritto all'indennizzo attraverso la funzionalità disponibile sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali", presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate.

Gli indennizzi sono corrisposti entro trenta giorni dalla presentazione della relativa domanda.

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

### **8.5 Diritto all'indennizzo per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)**

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

In caso di abbonamento, l'indennizzo per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) è calcolato sull'importo del singolo viaggio, che è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero di viaggi, ottenuto considerando un numero di due viaggi per ogni giorno di validità (per il mensile si assume una durata media di 30 giorni). In tal caso l'indennizzo viene riconosciuto, in aggiunta al rimborso integrale del singolo viaggio, ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), in possesso di un abbonamento valido per il viaggio impedito.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

### **8.6 Biglietto cumulativo - Indennizzo da ritardo per combinazioni di viaggio miste**

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

Negli specifici casi in cui Trenitalia offra la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare in un'unica transazione commerciale un biglietto "cumulativo", che abilita all'utilizzo di più servizi ferroviari

successivi operati da Trenitalia, Trenitalia France, Ferrovie del Sud Est (FSE) e FS Treni Turistici Italiani (FS TTI), nell'ambito di un unico contratto di trasporto.

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

Sono esclusi i treni di altra impresa di trasporto.

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

### ***8.7 Come richiedere i rimborsi, gli indennizzi e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente***

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione di quanto spettante e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione.

La richiesta può essere inviata attraverso numerosi canali, quali le biglietterie e servizi assistenza clienti, per posta e tramite sito web. Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

Trenitalia invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione in merito all'esito della stessa.

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

Tutto quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto,

Condizioni Generali di Trasporto, Parte I Norme comuni e Parte III Trasporto Regionale.

### **8.8 Gli interventi di assistenza**

Oltre quanto previsto per il rimborso nel capitolo “Tutela dei passeggeri”, quando il ritardo in partenza o all’arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto è superiore a 60 minuti, il passeggero ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande gratuiti, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti, tenuto conto della distanza dal fornitore, del tempo necessario per la consegna e del costo;
- al pernottamento con trattamento di qualità media, se l’arrivo nella destinazione finale non può essere assicurato con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.) predisposti da Trenitalia, e al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove e allorché risulti fisicamente possibile. Tale soggiorno viene limitato fino ad un massimo di tre notti nel caso in cui il disservizio dipenda da una circostanza straordinaria esterna all’esercizio ferroviario (quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche), da colpa del passeggero oppure da un comportamento di terzi che Trenitalia non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a tornare al punto di partenza o ad uno alternativo, o alla destinazione finale del servizio se il treno è bloccato sui binari, ove e allorché sia fisicamente possibile.

### **8.9 Reclami**

I reclami offrono un’occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri passeggeri, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami, impegnandoci ad intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per i reclami, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, inviando, nella medesima lingua, una risposta esaustiva, motivata e con linguaggio comprensibile per il passeggero. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente.

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

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

Inoltre, potranno essere presi in carico anche i reclami in forma scritta senza supporto del modulo indicato, presentati tramite i canali di contatto di Trenitalia o inviati per posta raccomandata purché contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:

- a) i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
- c) la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

Il reclamo deve essere presentato entro tre mesi dalla data di accadimento dell'inconveniente oggetto dello stesso. Tale reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

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

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

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

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

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

### **8.10 Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta**

In caso di risposta fornita tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto ad un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del biglietto.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del biglietto.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico, utilizzabile entro dodici mesi dalla data di emissione, per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia e per i servizi Trenitalia France. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni è disciplinata nelle Condizioni Generali di Trasporto. Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

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

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

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

### **8.11 La Conciliazione Paritetica**

Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori il 23 marzo 2021 hanno sottoscritto un Protocollo d'Intesa estendendo la Conciliazione Paritetica anche ai servizi regionali. Per maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la Conciliazione clicca [qui](#).

La Procedura di Conciliazione è gratuita e il cliente può accedervi ogni volta che abbia ricevuto da parte di Trenitalia una risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni. La domanda può essere presentata tramite una delle Associazioni firmatarie del Protocollo o direttamente all'Ufficio Conciliazioni Trenitalia compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure inviata tramite, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato dal sito [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com).

La Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Trenitalia e da un rappresentante di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del

Protocollo d'Intesa, all'esito di tutti i necessari approfondimenti, verifica la possibilità di giungere a formulare una proposta conciliativa al cliente.

La procedura è promossa dal passeggero a seguito di un reclamo relativo ai servizi del trasporto regionale di Trenitalia, che presenta uno scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei Servizi, Contratti di Servizio, Documenti pubblicati dall'ART, normativa europea di riferimento) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

#### **8.12 Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, entro tre mesi dal ricevimento della comunicazione di rigetto dello stesso, è possibile inoltrare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) ovvero compilare l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito ed inviarlo via posta elettronica certificata all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti dei passeggeri – Via Nizza 230 – 10126 Torino. Stessa facoltà è ammessa in caso di mancata risposta di Trenitalia entro tre mesi dalla presentazione del reclamo iniziale.

### **8.13 Rendicontazione dei reclami**

Nell'anno 2024, i reclami relativi al servizio sono stati 1.062 e al 100% di questi è stata data risposta entro 30 giorni.

| Macrovoce               | %    |
|-------------------------|------|
| LIVELLO DI SERVIZIO     | 41,1 |
| REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ | 30,3 |
| COMFORT                 | 9,6  |
| INFORMAZIONI            | 4,2  |
| PERSONALE DI FRONT LINE | 3,6  |
| PULIZIA                 | 0,4  |
| SAFETY                  | 0,4  |
| SECURITY                | 0,3  |
| ALTRO                   | 10,1 |

### **8.14 Copertura Assicurativa**

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

Le richieste di risarcimento per danni alle cose e alle persone vanno inviate a Trenitalia-Direzione Regionale Puglia, secondo le modalità di contatto sopra indicate alla sezione Comunicare con Trenitalia.

### **8.15 I Diritti e i Doveri del passeggero**

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (UE) n. 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai passeggeri di Trenitalia di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri. Per ulteriori informazioni clicca [qui](#).

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

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anomalie, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998):

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

#### ***8.16 Suggerimenti per un viaggio sicuro***

Trenitalia è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità. Tutto il personale Trenitalia è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni passeggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante il viaggio, sicuramente contribuisce positivamente a evitare l'insorgere di eventi illeciti.

#### ***8.17 Cosa può fare il passeggero:***

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;

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

#### **8.18 Cosa fa Trenitalia:**

- collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenza i treni con personale specializzato;

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

## 9. Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Trenitalia mediante istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua bimestralmente ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazione dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Ogni rilevazione prevede, per tutta Italia, oltre 9.000 interviste per un totale di 54.000 interviste annue distribuite per regione sui viaggi effettuati sui treni del servizio regionale.

Oltre alle predette ricerche di mercato di customer satisfaction Trenitalia, nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti dei passeggeri, svolge anche ricerche di mercato ad hoc. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo, sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico e operativo.

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

### 9.1 Principali fattori della qualità del viaggio - risultati anno 2024

| Principali fattori della qualità | Percentuale<br>Soddisfazione* |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Viaggio nel complesso            | 76,9                          |
| Pulizia                          | 63,1                          |
| Comfort                          | 76,9                          |
| Informazioni a bordo             | 79,6                          |
| Puntualità                       | 72,1                          |
| Permanenza a bordo               | 78,8                          |
| Security                         | 71,3                          |
| Safety                           | 81,0                          |

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

## **10. Elenco delle associazioni dei consumatori e delle organizzazioni delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) fornito dalla Regione *Puglia***

**ACU Puglia Associazione Consumatori Utenti** con sede legale in Andria, alla Via Firenze n. 37, CF 08387190724, acquisita agli atti al n. AOO/160/3218/2020;

**ADICONSUM Puglia** con sede legale in Bari, alla Via Giulio Petroni 15/f, CF 93255780723, acquisita agli atti al n. AOO/160/2896/2020;

**ADOC Puglia** con sede legale in Bari, Corso Alcide De Gasperi n. 270, CF 93233530729, acquisita agli atti al n. AOO/160/3206/2020;

**ADUSBEF Puglia**, con sede legale in Lecce, alla Via Martiri d'Otranto, 4 CF 93071460757, acquisita agli atti al n. AOO/160/3076/2020;

**Assoconsum Puglia**, con sede legale in Bari, alla Via Giovane n. 15, CF 93449460729, acquisita agli atti al n. AOO/160/3271/2020;

**Casa del Consumatore Puglia**, con sede legale in Barletta, alla Via degli Orti n. 47, CF 90065540727, acquisita agli atti al n. AOO/160/3162;

**Codacons Puglia** con sede legale in Bari, alla Via Melo n. 198, CF 93295460724, acquisita agli atti al n. AOO/160/3168/2020;

**CODICI Centro per i diritti del cittadino**, con sede legale in Roma, alla Via Belluzzo, 1, CF 96237770589, acquisita agli atti al n. AOO/160/2672/2020;

**Confconsumatori Puglia**, con sede legale in Bari, alla Via Savona, 85, CF 93254800720, acquisita agli atti al n. AOO/160/3198/2020;

**Federconsumatori Puglia**, con sede legale in Bari, Viale Kennedy n. 56, CF 93372390729, acquisita agli atti al n. AOO/160/3153/2020;

**LEGA CONSUMATORI Puglia**, con sede legale in Leverano (LE), alla Via Fontana, 48, CF 93073770757, acquisita agli atti al n. AOO/160/2809/2020;

**POLIDREAM** federata Assoutenti con sede legale in Polignano (BA), alla Via Falcone n. 12, CF 93061720723, acquisita agli atti al n. AOO/160/3138/2020;

**Movimento Consumatori Puglia** con sede legale in Foggia, alla Via Piazza U. Giordano n. 37, CF 90032900723, acquisita agli atti al n. AOO/160/3203/2020;

**MDC Puglia**, con sede legale in Foggia, alla Via Trento n. 27 CF 93075850755, acquisita agli atti al n. AOO/160/3214/2020;

**UDICON Puglia** con sede legale in Lecce, alla Via Sozy Carafa n. 84, CF 90243460731, acquisita agli atti al n. AOO/160/3105/2020;

**UNC Puglia** con sede legale in Foggia, Corso Garibaldi, 95, CF 93331260724, acquisita agli atti al n. AOO/160/2470/2020;

**Cittadinanzattiva Puglia** con sede legale in Cerignola (FG), via Fratelli Rosselli, 40, CF 93035500714, acquisita agli atti al n. AOO/160/15/11/2021/3231.

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

ALL.2\_Associazioni\_dei\_Consumatori\_aderenti\_alla\_Conciliazione\_Paritetica.pdf  
([trenitalia.com](http://trenitalia.com))

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