



Regionale



2025

300 t R 420 t

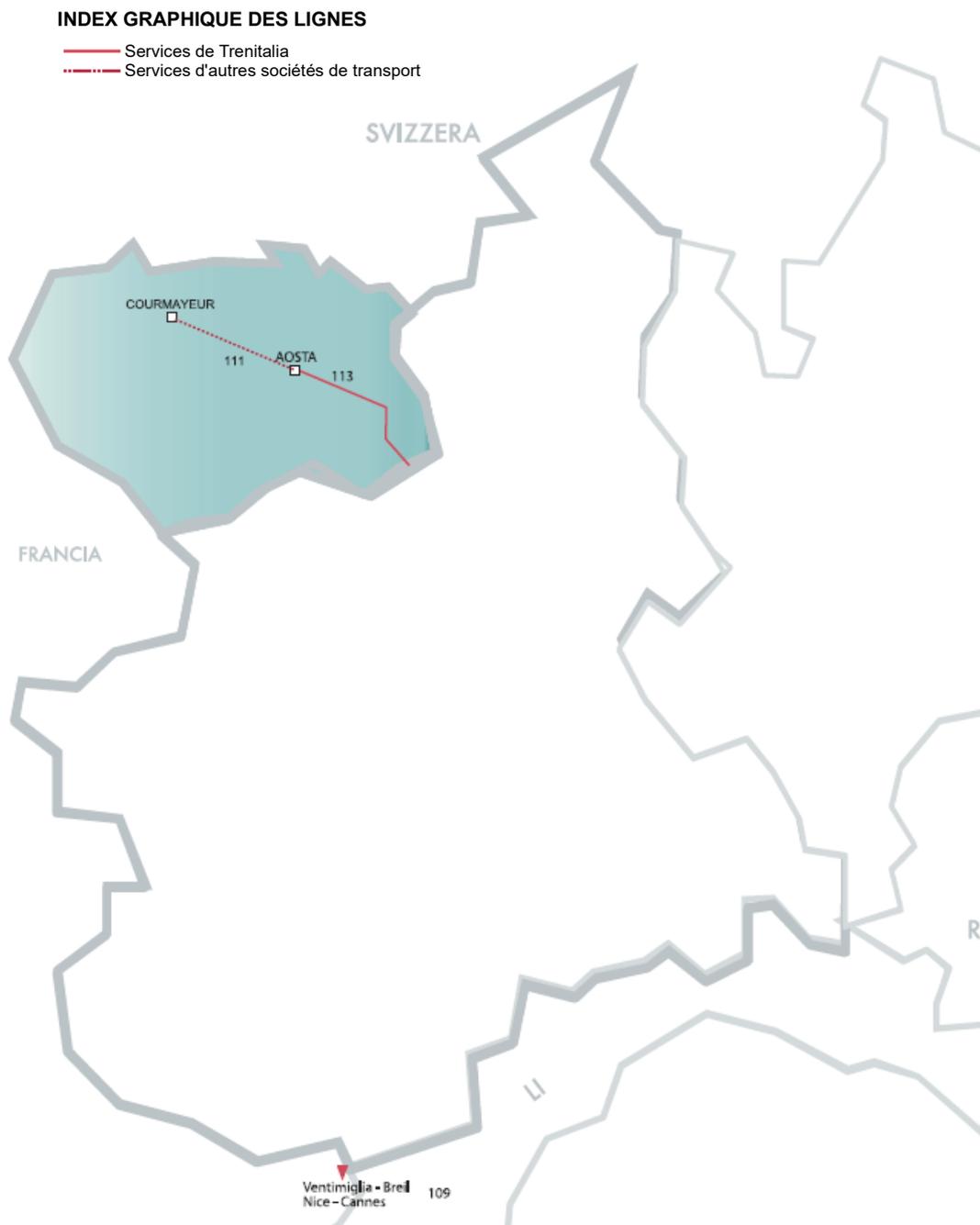
CHARTRE DES SERVICES

Direction Régionale de la Vallée d'Aoste

Plus d'informations sur www.trenitalia.com



Index graphique de la ligne éditoriale *In Treno*



Sommaire

1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	8
2. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX.....	10
2.1 Sécurité du voyage	10
2.2 Sécurité des passagers.....	11
2.3 Égalité des droits.....	11
2.4 Continuité du service.....	11
2.5 Participation	12
2.6 Efficience et efficacité	12
2.7 Qualité du service	13
3. INFORMATIONS SOMMAIRES SUR LES SERVICES OFFERTS	13
3.1 La Direction régionale Vallée d'Aoste.....	13
3.2 Offre dans la Région - Nouveautés 2025	14
3.3 Les horaires et les propositions commerciales	15
3.4 La flotte	17
3.5 Arrêts planifiés 2025.....	18

3.6 Situations particulières suite aux travaux d'électrification de la ligne Aoste – Ivree	20
4. CE QU'IL FAUT SAVOIR POUR VOYAGER EN TRAIN	20
4.1 Choix du billet	20
4.2 Où acheter les billets et abonnements de transport Regionale ?	21
4.3 TAP&TAP	21
4.4 Application Trenitalia	22
4.5 Billet papier Regionale simple	22
4.6 Nouveau billet numérique Regionale (BDR)	23
4.7 Billet électronique Regionale (BER)	23
4.8 Programme de fidélité X-GO	24
4.9 La possession du billet est obligatoire	24
4.10 Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite (PMR)	25
4.11 La carte d'invalidité	27
4.12 La Carta Blu	27
4.13 Bagages à main	29
4.14 Vélos et dispositifs de micro-mobilité électrique	30
4.15 Animaux à bord	31

5. DIALOGUER AVEC TRENITALIA	33
5.1 Assistance numérique	33
5.2 Profils dédiés sur les principaux réseaux sociaux - Circulation, offres et services, réglementation	33
5.3 Application Trenitalia et assistance numérique - Circulation	33
5.4 Site web Viaggiatreno - Circulation	34
5.5 Communication avec le personnel de Trenitalia.....	35
5.6 Communiquer en langue des signes italienne (LIS).....	35
6. OBJECTIFS	36
7. ASPECTS RELATIONNELS AVEC TRENITALIA	38
7.1 Reconnaissance et présentation	38
7.2 Communiquer avec Trenitalia	38
8. PROTECTION DES PASSAGERS	39
8.1 Dernière correspondance.....	40
8.2 Remboursement des billets ou abonnements non utilisés	40
8.3 Droit à une indemnisation pour billet simple (tarifs régionaux et suprarégionaux).....	42

8.4 Droit à l'indemnisation en cas de retard pour les détenteurs d'abonnements (tarifs régionaux et suprarégionaux).....	44
8.5 Droit à l'indemnisation pour personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR).....	44
8.6 Billet cumulatif - indemnisation de retard pour les combinaisons de voyage mixtes.....	45
8.7 Comment demander des remboursements, des indemnisations et le remboursement des frais encourus pour atteindre votre destination finale de manière indépendante	46
8.8 Interventions d'assistance	46
8.9 Plaintes	47
8.10 Droit à une indemnisation en cas de retard de réponse.....	49
8.11 La conciliation conjointe	50
8.12 Plaintes auprès de l'Autorité de régulation des transports (ART).....	51
8.13 Rapport sur les plaintes	51
8.14 Couverture d'assurance	52
8.15 Droits et devoirs des passagers.....	52
8.16 Conseils pour voyager en toute sécurité	54
8.17 Ce que le passager peut faire :.....	55
8.18 Ce que fait Trenitalia :	56

9. ÉTUDES DE MARCHÉ ET SATISFACTION DE LA CLIENTELE	57
9.1 Principaux facteurs de qualité du voyage - résultats année 2024	58
10. LISTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET DES ORGANISATIONS DE PERSONNES HANDICAPEES ET A MOBILITE REDUITE (PMR) FOURNIE PAR LA REGION VALLEE D'AOSTE	59

1. Présentation de l'entreprise

Trenitalia est une société du Groupe Ferrovie dello Stato Italiane, qui opère en tant que transporteur ferroviaire de passagers pour les moyennes et longues distances ainsi que pour le transport ferroviaire régional.

À la base de sa mission, elle place la sécurité du service, la qualité, la santé des travailleurs et la protection de l'environnement comme des conditions essentielles, et considère les relations avec les clients comme le moyen d'obtenir un avantage concurrentiel stable et de créer de la valeur pour l'actionnaire.

L'ensemble de l'organisation de Trenitalia s'engage à répondre aux besoins des clients et aux demandes du marché, à garantir les normes de sécurité et à mettre en œuvre des plans de développement et de modernisation conformes à la durabilité économique, sociale et environnementale, avec pour objectif concret d'accroître l'utilisation des trains par les passagers.

Trenitalia considère que le développement et la modernisation doivent respecter des critères de durabilité environnementale et sociale. À cette fin, elle s'engage à garantir et à promouvoir les principes et les valeurs du développement durable, tout en respectant les besoins des parties prenantes par l'intermédiaire du Comité de développement durable du Groupe, un organe consultatif représentant la direction générale des principales sociétés du Groupe.

Consciente du rôle central du secteur de la mobilité pour une croissance responsable, Trenitalia entend contribuer à l'amélioration de la qualité de vie et des territoires qu'elle traverse, en développant une profonde culture d'entreprise orientée vers le respect des principes du développement durable. Pour cela, elle compte agir à tous les niveaux de l'organisation, en gérant les processus de manière responsable, conformément aux engagements définis dans l'Agenda 2030 de l'ONU. Dans cet esprit, le 5 juin 2024, à l'occasion de la Journée mondiale de

l'environnement, Trenitalia a publié le « *Manifesto della Sostenibilità* » (Manifeste du développement durable). Il s'agit d'un engagement pour notre pays et notre planète, qui repose sur la prise de conscience de chacun, résumé en dix mots clés qui ouvrent la porte au changement : attention, courage, proximité, intégration, équilibre, connexion, mesure, soin, régénération, indistinctement.

Trenitalia a pris la décision stratégique de mettre en œuvre et de maintenir un système intégré de gestion de la sécurité et de la qualité (SIGSQE), où le terme « sécurité » fait référence à la sécurité opérationnelle, à la santé et à la sécurité au travail et à la sécurité environnementale. Le SIGSQE, conforme aux réglementations obligatoires en matière de sécurité opérationnelle et aux exigences des normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001, a été mis en œuvre par Trenitalia afin de tendre vers zéro accident, d'améliorer continuellement ses performances vis-à-vis des clients et de toutes les parties prenantes, d'améliorer et de protéger l'environnement ainsi que la santé et la sécurité des travailleurs, et de fournir toutes les ressources nécessaires (informations, ressources humaines, industrielles et financières).

Dans le domaine du transport régional, Trenitalia est organisée en Directions régionales/provinciales, qui sont responsables de la gestion du transport local et métropolitain dans chaque Région/Province autonome.

« Regionale » est un service centré sur le client et le territoire, qui se caractérise par son caractère de plus en plus connecté, accueillant, bienveillant et écologique. Ses nouvelles couleurs expriment son engagement en faveur d'une mobilité durable et intermodale, avec une transformation majeure comprenant l'intégration de différents modes de transport grâce à des services de liaison avec des bus, des bateaux et des ferries. Le renouvellement de la flotte progresse rapidement, avec plus de 1 061 nouveaux trains prévus d'ici 2027, caractérisés par un faible impact environnemental, une recyclabilité de 97 % et une consommation d'énergie réduite de 30 %. L'innovation et la numérisation rendent le voyage plus facile et plus

immédiat, grâce à des outils tels que Tap&Tap, le billet numérique et l'assistance personnalisée. Au cœur de cette révolution se trouvent les personnes : le capital humain est le moteur d'un système qui unit les territoires et les communautés, offrant une expérience de voyage qui fait la différence.

La Charte des services est adoptée conformément aux résolutions de l'Autorité de régulation des transports (ART) et à la législation applicable, qui en fixe notamment les grandes lignes. La Charte des services énonce les principes et les critères de prestation des services et, parmi les différentes indications fournies, représente les modalités de proposition des demandes d'information ou des plaintes et identifie les modalités et les délais de réponse de Trenitalia. Elle définit également les modalités de proposition de la procédure de conciliation et précise l'indemnisation des passagers dans certains cas. La Charte des services est disponible sur le site [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) dans les sections correspondantes de la rubrique « Transport régional ». Pour les demandes ponctuelles et à la demande spécifique des passagers, il est possible d'obtenir une impression des parties pertinentes au guichet. La Charte des services est publiée annuellement et peut faire l'objet de mises à jour périodiques.

2. Les principes fondamentaux

Trenitalia applique les principes de base suivants dans la conception et l'offre de ses services :

2.1 Sécurité du voyage

Pour Trenitalia, la sécurité est indispensable.

C'est pourquoi elle s'engage à fournir à tous ses clients un service répondant aux normes les plus strictes en matière de sécurité du voyage.

Trenitalia met également en œuvre rapidement les dispositions émises par les autorités compétentes en matière de sécurité sanitaire.

2.2 Sécurité des passagers

Offrir protection et sécurité aux personnes est une contrainte indispensable pour l'ensemble du Groupe Ferrovie dello Stato Italiane. C'est pourquoi Trenitalia coopère avec la police ferroviaire et d'autres forces de l'ordre.

Trenitalia s'est toujours engagée à promouvoir et à renforcer la sécurité des voyages en train. Pour plus de détails, veuillez vous référer au Rapport de durabilité préparé annuellement par le Groupe FS, disponible dans la section « Développement durable » du site web FS Italiane.

2.3 Égalité des droits

Tous les clients de Trenitalia ont les mêmes droits, quels que soient leur nationalité, leur sexe, leur appartenance ethnique, leur langue, leur religion et leurs opinions. Conformément à ces principes, Trenitalia s'engage à faciliter l'accessibilité et la mobilité des passagers handicapés et à mobilité réduite (PMR).

Trenitalia s'engage à diffuser, publier ou communiquer des informations dans un langage facilement compréhensible par les passagers - facilitant notamment l'accessibilité et la mobilité des passagers handicapés et à mobilité réduite (PMR) et du grand public - sans recourir à des termes techniques.

Pour connaître les gares et les trains spécialement aménagés pour les passagers handicapés et à mobilité réduite (PMR), consultez le site du Gestionnaire d'infrastructure Rete Ferroviaria Italiana (RFI) pour les gares et le site [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) pour les trains ainsi que l'horaire « In Treno Tutt'Italia digitale » disponible sur le site [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

Trenitalia garantit tous les droits prévus dans le Contrat de service conclu avec chaque Organisme.

2.4 Continuité du service

Trenitalia garantit un service ininterrompu 365 jours par an.

Les exceptions sont les trains périodiques signalés sur [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) et dans l'horaire « In Treno Tutt'Italia digitale » disponible sur le même site.

En cas de grève ou de cas de force majeure, Trenitalia adopte des procédures de communication qui garantissent le maximum d'informations préventives et opportunes, concernant la prestation des services, tels que le site web [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), l'application Trenitalia, le personnel des guichets et d'assistance.

Trenitalia s'engage, en cas de grève, à garantir la fourniture des services minimaux identifiés et indiqués dans l'horaire officiel.

2.5 Participation

Trenitalia s'engage à garantir pleinement le droit à l'information. Elle favorise les possibilités de discussion, évalue les critiques, les propositions et les suggestions des clients, qu'il s'agisse de réclamations ou d'assistance à la clientèle, et consulte régulièrement les associations représentatives des consommateurs et des personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR).

La Région Vallée d'Aoste, en application de l'article 2, alinéa 461, de la loi n° 244/2007 et conformément à l'article 17 du Contrat de service en vigueur, veille, lors de l'examen de la Charte de service, à impliquer les associations de consommateurs et les organisations de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, représentant leurs intérêts, afin de recevoir des commentaires et des suggestions.

2.6 Efficience et efficacité

Trenitalia prend les mesures nécessaires pour concevoir, produire et offrir des services de transport en vue d'améliorer continuellement l'efficacité et l'efficience dans le cadre de ses compétences.

2.7 Qualité du service

Trenitalia veut offrir un service efficace, capable de satisfaire les besoins des clients, afin de contribuer activement à l'amélioration de la qualité de la vie et de l'environnement.

Trenitalia s'engage à :

- veiller à ce que tous les clients bénéficient d'une accessibilité totale et adéquate à ses moyens et services ;
- améliorer la propreté et l'hygiène à l'intérieur et à l'extérieur des voitures grâce à des programmes d'intervention spécifiques ;
- assurer la ponctualité, suivre la progression des trains et gérer efficacement et rapidement toute perturbation du service, en informant les clients ;
- fournir des services de transport conformément au Contrat de service signé avec la Région Vallée d'Aoste.

3. Informations sommaires sur les services offerts

3.1 La Direction régionale Vallée d'Aoste

L'offre ferroviaire proposée dans la Région est déterminée par le Contrat de service stipulé entre la Région Vallée d'Aoste et Trenitalia.

Cette offre, suite à l'activation en 2024 des travaux d'électrification de la ligne Aoste - Ivree, a été remodelée par la Région.

Dans le cadre du Contrat de service, la Région définit la planification et la programmation, les niveaux quantitatifs et qualitatifs des services ferroviaires pour répondre aux besoins de la communauté en fonction des ressources financières dont elle dispose ainsi que le système tarifaire régional, qui relève de la responsabilité de la Région.

Étant donné que les recettes provenant de la vente de billets ne suffisent pas à couvrir le coût global du service, le Contrat de service définit la contrepartie que la

Région verse annuellement à Trenitalia conformément au Règlement (CE) n° 1370/2007, tel que modifié.

Le Contrat de service prévoit également un système de pénalités et de récompenses en fonction des niveaux de qualité et de fiabilité du service de transport atteints par Trenitalia.

OFFRE			
Trains par jour	24	Passagers par jour	1 203 021
Bus par jour	103	Passagers par an	4 085
FLOTTE		Localités desservies	11
Locomotives	0	Total des billetteries	6
Trains diesel	0	Distributeurs automatiques de billets de transport Regionale	14
Trains bimodes	5	Autres revendeurs	72*
Trains électriques	0		
Voitures	0		

* entreprises membres du réseau Buralistes PUNTOLIS et Mooney Servizi SpA

3.2 Offre dans la Région - Nouveautés 2025

Avec l'objectif de fournir un système de transport public local intégré et coordonné pour une solution de transport collectif efficace, conformément au Plan industriel du

Groupe FS, la programmation de l'offre ferroviaire a visé à améliorer la vitesse et la fréquence, en accordant une attention particulière aux nœuds d'échange.

Avec la prolongation des travaux d'électrification de la ligne Aoste - Ivree, le service de transport ferroviaire est assuré par l'utilisation d'autobus de remplacement sur le tronçon soumis aux travaux, selon un horaire mieux illustré dans les paragraphes suivants.

Cette évolution de l'offre tient compte du volume de trafic enregistré par Trenitalia et des demandes reçues par la Région de la part des acteurs institutionnels.

Les principales nouveautés de l'horaire 2024/2025, en vigueur depuis décembre 2024, concernent l'optimisation de l'offre de services de remplacement, y compris grâce aux enquêtes réalisées par l'administration régionale.

3.3 Les horaires et les propositions commerciales

Jusqu'à l'achèvement de l'électrification de la ligne Aoste - Ivree, le service horaire de la Région Vallée d'Aoste est basé sur un système de trains circulant à 40 chaque heure d'Ivree à Turin P.N. (37 ou 41 chaque heure les jours fériés) et à 25 chaque heure de Turin P.N. à Ivree, ainsi que sur deux systèmes de services d'autobus structurés de la manière suivante :

- système d'autobus de substitution sur la ligne Aoste – Ivree coïncidant avec les heures d'arrivée et de départ des trains régionaux rapides à destination de Turin depuis la gare d'Ivree ;
- système d'autobus de substitution sur la ligne Aoste – Ivree réalisé en tenant compte des horaires des trains R (Aoste – Ivree) en vigueur avant les travaux d'électrification. Le matin (de 5 heures à 8 heures), c'est l'heure d'arrivée à la gare d'Aoste qui est prise en compte, tandis que l'après-midi (de 13 heures à 17 heures), c'est l'heure de départ de la gare d'Aoste qui est prise en compte.

Les solutions de voyage en bus et en train sont disponibles dans les systèmes de vente de Trenitalia, avec les informations pertinentes sur les correspondances, les arrêts et les horaires, et peuvent être achetées auprès de tous les canaux de vente agréés.

Les voyageurs de la Vallée d'Aoste ont la possibilité de demander la première émission de la Smart Card Trenitalia « UNICA VALLE D'AOSTA » sur laquelle ils peuvent télécharger - en format électronique - leur billet (BER) ou leur abonnement Regionale avec l'application suprarégionale de Trenitalia. La Smart Card peut être demandée dans tous les guichets Trenitalia de la Vallée d'Aoste (Aoste, Nus, Châtillon St-Vincent, Verrès, Donnas, Pont St-Martin) et est valable sur les trains et sur les bus de remplacement de Trenitalia.

Les personnes résidant dans la Vallée d'Aoste ont également droit à la carte délivrée par la Région « *VdA Transports* », qui leur permet de bénéficier d'avantages tarifaires en vertu de l'article 24, alinéa 4, de la loi régionale n° 29 du 1^{er} septembre 1997.

Les réductions et les gratuités des trains prévues dans la Vallée d'Aoste sont reconnues en vertu de l'article 24, alinéa 4 e de la loi régionale n° 29 du 1^{er} septembre 1997, et en vertu de l'article 1 de la loi régionale n° 10 du 30 mai 2022 et sont les suivantes :

- *Réductions pour les personnes de plus de 65 ans résidant dans la Vallée d'Aoste* s'adressant aux résidents de la Vallée d'Aoste âgés de 65 ans et plus, qui peuvent voyager à un tarif réduit (25 % ou 50 % de réduction) jusqu'à ce qu'ils atteignent la gratuité.
- *Gratuité pour les personnes à mobilité réduite (PMR) résidant dans la Vallée d'Aoste et leur accompagnateur (le cas échéant)* pour les résidents de la Vallée d'Aoste appartenant aux catégories suivantes :

a) les personnes décorées de médailles d'or et d'argent pour leur bravoure militaire et civile ;

- b) les malvoyants atteints de cécité absolue ou dont le résidu visuel ne dépasse pas un dixième aux deux yeux avec correction éventuelle, ainsi que les personnes qui les accompagnent ;
- c) les sourds-muets et leurs accompagnateurs ;
- d) les invalides, les invalides de guerre appartenant à la 1^{re} catégorie avec surinvalidité ou aux 1^{re} et 2^e catégories, les invalides civils et du travail, les handicapés dont l'invalidité légalement reconnue est d'au moins quatre-vingts pour cent, ainsi que les personnes qui les accompagnent, si leur droit est reconnu ;
- e) les réfugiés de guerre ukrainiens accueillis temporairement dans la Vallée d'Aoste et les demandeurs d'asile étrangers et les titulaires d'une protection internationale présents dans la Vallée d'Aoste.

Pour toutes les personnes susmentionnées, en l'absence de présentation du document spécifique délivré par l'Administration régionale certifiant l'étendue des réductions, il ne sera pas possible de profiler la Smart Card Trenitalia.

3.4 La flotte

Le plan d'investissement du Contrat de service signé avec la Région favorise l'amélioration de la qualité des voyages, avec de nouveaux trains respectueux de l'environnement et offrant un grand confort à bord.

Le tableau ci-dessous indique l'âge de la flotte (1^{er} janvier 2025) :

	0-5 ans	6-10 ans	11-15 ans	>15 ans	Total
Trains bimodes		5			5
Trains diesel					
Trains électriques					
Locomotives électriques					
Locomotives diesel				2	2
Voitures					

3.5 Arrêts planifiés 2025

Suite aux interventions fonctionnelles pour le renforcement du réseau ferroviaire, également envisagées à travers les investissements du Plan national de relance et de résilience (PNRR), le gestionnaire de l'infrastructure a prévu des mesures qui modifieront l'offre ferroviaire.

Avec la poursuite des travaux d'électrification de la ligne Aoste - Ivree, l'offre ferroviaire a été reprogrammée avec l'utilisation d'autobus de substitution.

Les autobus utilisés dans le service commercial, en plus d'être dûment immatriculés et munis des autorisations requises, présentent les caractéristiques suivantes :

- âge maximum 15 ans ;
- classification environnementale supérieure ou égale à Euro 5 ;
- climatisation ;
- fauteuils inclinables ;
- nettoyage interne et externe et assainissement des véhicules ;
- capacité d'au moins 51 sièges ;
- respect des obligations de maintenance des organes de sécurité ;

- mise à disposition de marchepieds pour garantir l'accessibilité aux passagers handicapés ou à mobilité réduite dans toutes les villes de la Vallée d'Aoste, sur demande dans les 48 heures précédant l'heure de départ prévue, selon les modalités décrites dans la section « *Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite (PMR)* » ;
- de grands compartiments pour le rangement temporaire des bagages et des skis.

Trenitalia, afin de garantir la régularité du service et de rendre efficace la communication avec ses clients, s'engage à :

- respecter les heures et lieux d'arrêt prévus ;
- garantir, dans la mesure du possible, les correspondances à Ivree avec les trains Regionale rapides (ex Aoste - Turin P.N.), sauf dispositions contraires visant à préserver un trafic ferroviaire optimal ;
- fournir, le cas échéant, une communication et une assistance adéquates aux clients ;
- apposer sur tous les bus utilisés pour le service, d'une manière clairement lisible pour les clients, des panneaux appropriés indiquant la relation desservie et le numéro de la ligne.

Trenitalia continuera à exercer les activités de contrôle également à bord des véhicules utilisés pour assurer le service de voitures de remplacement sur la ligne Aoste - Ivree en appliquant, dans les cas prévus, les majorations visées au paragraphe suivant « *La possession du billet est obligatoire* ».

Pendant les périodes d'interruption, l'offre est reprogrammée avec les services de bus et, par conséquent, le service peut différer en termes de volume et de durée totale du trajet.

3.6 Situations particulières suite aux travaux d'électrification de la ligne Aoste – Ivree

Pour les services d'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, le circuit Sala Blu de Rete Ferroviaria Italiana est disponible. Il garantit la réservation de voyages pour les gares/arrêts situés dans la Vallée d'Aoste avec un préavis d'au moins 48 heures. Le service Sala Blu est décrit en détail dans la section suivante : « Personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR) ». Le transport des vélos n'est pas garanti, à l'exception des vélos pliants non électriques.

4. Ce qu'il faut savoir pour voyager en train

4.1 Choix du billet

Pour voyager dans un train Regionale, il est nécessaire d'avoir un billet approprié et de le conserver jusqu'à la sortie de la gare d'arrivée.

Les billets qui peuvent être achetés sont les suivants :

- billets Regionale simples (tarif 39) ;
- abonnements Regionale hebdomadaires, mensuels et annuels (tarif 40), utiles pour ceux qui voyagent fréquemment dans la région sur la même ligne ;
- billets simples à un tarif Regionale avec application suprarégionale (tarif 39 AS) pour les voyages entre deux ou plusieurs régions ;
- abonnements mensuels et annuels à un tarif Regionale avec application suprarégionale (tarif 40 AS) pour les trajets entre deux ou plusieurs régions, pour ceux qui voyagent fréquemment sur la même ligne.

Les prix des trajets à l'intérieur de la Région sont déterminés selon une directive tarifaire régionale, en fonction de la distance et du type de service offert. Les

distances entre les gares sur l'itinéraire du voyage sont celles indiquées dans le Manuel officiel des distances.

Les prix des trajets entre deux ou plusieurs régions sont déterminés selon l'algorithme du prix proportionnel défini par les régions et les provinces autonomes au sein de la Commission des infrastructures, de la mobilité et de la gouvernance territoriale de la Conférence des régions et des provinces autonomes et délibéré par chaque région et province autonome.

Des réductions sont prévues pour les enfants, les titulaires de concessions spéciales, les voyages à l'occasion d'élections, les titulaires de la carte d'invalidité, de la « Carta Verde » et de la « Carta Argento », ainsi que pour les groupes.

Ces réductions sont valables tous les jours de la semaine.

Trenitalia peut également proposer des promotions commerciales au cours de l'année, qui sont annoncées par le biais des canaux de communication de la société.

4.2 Où acheter les billets et abonnements de transport Regionale ?

Les billets et les abonnements de transport Regionale peuvent être achetés via les canaux de vente de Trenitalia intermédiés (guichets, points de vente tiers affiliés aux circuits Buralistes PUNTOLIS et Mooney Servizi S.p.A., agences de voyage et centres d'appel) et désintermédiés (distributeurs de billets en libre-service, site web [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), application Trenitalia pour smartphones et tablettes, système EMV et TAP&TAP). Le type de contrat de transport est indiqué sur chaque billet.

4.3 TAP&TAP

Le nouveau canal de vente TAP&TAP permet d'acheter des billets simples adultes de seconde classe au tarif Regionale à l'aide d'une carte de paiement sans contact, en s'approchant d'un valideur marqué du pictogramme TAP&TAP à la gare de départ puis à la gare d'arrivée (TAP au départ et TAP à l'arrivée).

Le nouveau canal de vente, actif uniquement sur certaines lignes, sera progressivement étendu à tous les services Regionale de Trenitalia.

4.4 Application Trenitalia

L'application Trenitalia, qui peut être téléchargée sur Google Play ou Apple Store, permet d'acheter des billets et des abonnements, mais aussi d'accéder à des fonctions qui enrichissent l'expérience du voyage, et qui sont décrites dans la section suivante sur l'assistance numérique.

Au moment de l'achat, vous pouvez planifier votre voyage en vérifiant la disponibilité des places à bord du train, pour les trains à limitation.

Le billet peut être ajouté aux voyages « favoris », de sorte que le même billet peut être acheté à nouveau en un seul clic. D'un simple clic, il est possible d'acheter des billets pour d'autres voyageurs, de créer une liste de favoris et de choisir le mode de paiement qui convient le mieux.

Le billet et l'abonnement achetés sont toujours disponibles sur la page d'accueil et dans l'espace réservé « Mes voyages », ce qui permet une vérification aisée par le conducteur du train.

Dans la section Infomobilité, vous pouvez accéder à des informations en temps réel sur le trafic ferroviaire fournies directement par la salle opérationnelle de Trenitalia. L'application Trenitalia est accessible conformément à la loi n° 4 du 9 janvier 2004.

4.5 Billet papier Regionale simple

Il peut être acheté aux guichets, aux points de vente en libre-service, aux PVT (points de vente tiers) et dans les agences de voyage agréées. Les billets papier simples doivent être validés avant le départ du train au moyen de valideurs situés dans la gare, à l'endroit où le voyage commence. La validation peut avoir lieu jusqu'à 23h59 le jour indiqué sur le billet. Le billet, une fois commencé, n'est pas transférable.

Trains/bus à limitation

Les trains/bus Regionale à limitation permettent d'afficher, au moment de l'achat, la disponibilité des places (assises et debout) et leur épuisement progressif. L'achat ne donne pas droit à une voiture ou à un siège spécifique. L'achat d'un billet de train/bus à limitation est possible jusqu'à épuisement des places disponibles ; un billet unique émis permet de voyager uniquement et exclusivement dans le train/bus sélectionné. Le quota ne s'applique pas aux détenteurs d'abonnements, de passes ou d'accès gratuits, de billets intégrés ou similaires, ni à ceux achetés dans les PVT.

Phase transitoire jusqu'à nouvel ordre

Jusqu'à nouvel ordre, un passager en possession d'un billet papier ou BER pour un train/bus à limitation et portant le numéro du train/bus, pour ses propres besoins, peut encore utiliser un autre train/bus que celui acheté, dans les 4 heures qui suivent le départ du train/bus acheté, sauf dispositions contraires spécifiquement prévues dans les tarifs. Pour les irrégularités, les dispositions du § 7 - Irrégularités et abus de la Partie III - Transport régional s'appliquent.

4.6 Nouveau billet numérique Regionale (BDR)

Le billet numérique Regionale (BDR) peut être acheté en ligne (site web et application) et aux guichets. Il est personnel, nominatif, incessible, peut être acheté jusqu'à cinq minutes avant l'heure de départ prévue du train et doit toujours être présenté accompagné d'une pièce d'identité en cours de validité.

Les nouvelles fonctionnalités d'achat et de modification sont accessibles aux malvoyants, qui pourront entendre verbalement ce qui s'affiche sur l'écran de leur appareil, afin d'interagir avec celui-ci par le biais de commandes vocales.

Ce type de billet ne nécessite pas de validation.

4.7 Billet électronique Regionale (BER)

Il peut être acheté sur les canaux en ligne (site web et application) jusqu'à cinq minutes avant l'heure de départ prévue du train.

Un billet électronique Regionale acheté en ligne est un billet nominatif, personnel et incessible et doit toujours être présenté avec une pièce d'identité en cours de validité.

Ce type de billet ne nécessite pas de validation.

4.8 Programme de fidélité X-GO

Le programme de fidélité X-GO récompense les voyageurs qui achètent des billets, des abonnements et des carnets Trenitalia pour voyager dans les trains Regionale et Intercity, en accumulant des points à convertir en cashback à utiliser lors de voyages ultérieurs. Pour gagner des points vous devez toujours saisir votre code X-GO avant d'acheter.

Il est possible de s'inscrire à X-GO, pour les membres de CartaFRECCIA ou pour ceux qui sont déjà inscrits sur le site, en accédant à l'espace réservé, tandis que les utilisateurs non inscrits peuvent simplement accéder au site de Trenitalia dans la section appropriée ou procéder via les canaux de contact de Trenitalia.

4.9 La possession du billet est obligatoire

Les passagers qui, après vérification par les contrôleurs, sont dépourvus de billet doivent payer :

- le paiement du billet plein tarif ;
- un supplément

Par exception à cette règle générale, les passagers qui montent dans une gare de la Vallée d'Aoste sans billet et qui en informent le personnel de bord avant de monter à bord sont régularisés en payant le billet plein tarif plus un supplément de 5,00 €.

Le supplément n'est pas dû en cas de départ d'un lieu où il n'y a ni guichet, ni distributeur de billets en libre-service, ni autre point de vente, à condition que le personnel de bord en soit informé au moment de l'embarquement.

Les passagers en possession d'un billet valable pour des trains Regionale dont le kilométrage est inférieur au trajet à parcourir peuvent demander au personnel de bord, lors de l'embarquement et dans les limites de la région, l'émission d'un billet pour un prolongement de trajet sans application d'une quelconque pénalité.

Un passager trouvé au cours d'un voyage avec un billet non validé doit payer :

- un supplément de 25 €

Par exception à cette règle générale, les passagers qui montent dans le train avec un billet non validé et en informent le personnel de bord avant l'embarquement seront soumis au paiement d'un supplément de 5,00 € et le billet sera rendu valide par le personnel de bord. Le supplément n'est pas dû lorsque les distributeurs de billets de la gare de départ sont absents ou inutilisables et que le passager en informe le personnel de bord au moment de monter dans le train.

La régularisation à bord du train n'est pas autorisée dans les cas où la présence de portillons ou les activités de contrôle préventif dans la gare, pour des raisons de sécurité et de politique de lutte contre la fraude, exigent que les passagers montent à bord du train en étant déjà en possession d'un billet.

Les voyageurs en possession de la carte spéciale prévue par les concessions spéciales III et VIII ont toujours le droit d'acheter et de valider leur billet à bord du train, sans devoir en informer le personnel de bord et sans devoir payer un montant supplémentaire, même en présence d'un accompagnateur.

Le paiement des sommes dues au personnel en service à bord du train est autorisé en espèces ou par carte de paiement.

4.10 Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite (PMR)

Pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR), le circuit Sala Blu du gestionnaire d'infrastructure Rete Ferroviaria Italiana (RFI) est disponible pour des services gratuits d'assistance en gare qui garantissent

l'embarquement et le débarquement dans le train. Tous les détails des services sont disponibles sur le site www.rfi.it ou Trenitalia.com.

L'accessibilité du transport ferroviaire sera encore améliorée grâce à l'accord signé avec le gestionnaire d'infrastructure RFI, qui permettra d'accéder à un plus grand nombre de trains grâce à des interventions qui ont amélioré l'accessibilité des gares et à la flotte de dernière génération, qui permet un embarquement plus facile.

Trenitalia, afin de garantir la pleine accessibilité de ses trains (en cas d'interruptions programmées, la même chose est garantie dans les bus de remplacement), peut demander que la personne handicapée et la personne à mobilité réduite (PMR), si elles ne sont pas autonomes, soient accompagnées d'une personne capable de leur fournir l'assistance nécessaire. Dans ce cas, l'accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite (PMR). Le service Sala Blu en Vallée d'Aoste est garanti dans les gares/arrêts d'Aoste, Châtillon Saint-Vincent, Pont-Saint-Martin avec un préavis d'au moins 48 heures afin de garantir les opérations nécessaires à la préparation des bus équipés et du service d'assistance. Dans toutes les autres localités de la Vallée d'Aoste (Nus, Verres, Hône-Bard et Donnas), il est possible de demander la réservation du service d'assistance via le circuit Sala Blu, mais il sera effectué par le personnel de Trenitalia, moyennant un préavis d'au moins 48 heures. Afin d'améliorer l'information sur les services à bord des trains, deux premiers niveaux d'accessibilité des services ont été introduits en 2023 : l'un pour indiquer les trains avec un siège équipé et l'autre pour les trains avec un siège équipé et des toilettes accessibles. Les deux niveaux d'accessibilité sont mis en évidence dans l'horaire officiel et sur le site web de Trenitalia à l'aide d'un pictogramme spécial.

La Sala Blu peut être contactée via le numéro vert 800 90 60 60, ou au 02 32 32 32.

4.11 La carte d'invalidité

La carte d'invalidité est un document au format carte ou en version numérique sur l'application IO certifiant l'état d'invalidité des personnes, délivré par l'Institut national de la sécurité sociale italien (INPS).

Les titulaires d'une carte d'invalidité portant la lettre « A » qui ont besoin d'un accompagnateur ou d'une assistance plus importante bénéficient de la gratuité pour l'accompagnateur du titulaire, pour les déplacements dans tout le pays. Le décret du président du Conseil des ministres du 6 novembre 2020 définit les catégories pour l'obtention de la carte d'invalidité sous la lettre A :

- les catégories de non-autosuffisance définies à l'annexe 3 du DPCM n° 159 du 5/12/2013 ;
- les titulaires d'allocations spéciales au titre de l'article 3 de la loi n° 508 du 21/11/1988 ;
- les titulaires d'allocations de communication au titre de l'article 4 de la loi n° 508 du 21/11/1988 ;
- les invalides mineurs ayant des difficultés persistantes à accomplir les tâches et les fonctions propres à leur âge, conformément à l'article 2, alinéa 2, de la loi n° 118 du 30/3/1971.

4.12 La Carta Blu

Les personnes handicapées résidant en Italie et appartenant aux catégories visées à l'article 1 de la loi n° 18/80 et à ses modifications et compléments ultérieurs, en particulier à l'article 1 de la loi n° 508/1988 (y compris les aveugles absolus), ou les sourds-muets au sens de la loi n° 381 du 26 mai 1970, ou les invalides de l'INAIL non autonomes ayant droit à :

- l'allocation pour assistance personnelle et continue (APC) (ex décret présidentiel 1124/65 - annexe n° 3 articles 76 et 218) uniquement pour les bénéficiaires ayant un handicap de 100 % ;
- l'allocation pour l'assistance personnelle et continue (APC) (ex décret présidentiel 1124/65 - annexe n° 3 articles 76 et 218) avec des déficiences de l'intégrité psychophysique en vertu de la loi n° 296/2006, alinéa 782, p. 4,

peuvent demander la Carta Blu sur présentation d'une attestation appropriée de ce droit et d'une pièce d'identité. La Carta Blu, qui permet à la personne qui l'accompagne de voyager gratuitement sur le territoire national, est délivrée par les bureaux d'assistance et, lorsqu'ils ne sont pas présents, par les guichets.

La validité de la carte ne dépasse pas cinq ans ; si l'invalidité a été déclarée révisable, la validité est égale à celle prévue dans le certificat d'invalidité délivré et, en tout état de cause, ne dépasse pas cinq ans.

La Carta Blu permet à son détenteur d'acheter un billet simple au plein tarif pour le train Regionale utilisé, valable pour lui-même et son accompagnateur.

La Carta Blu doit être présentée lors de l'achat du billet ou, en cas d'achat par des canaux de vente en ligne, complétée par les informations d'identification lors du choix de la solution de voyage.

Le billet doit être présenté au personnel d'accompagnement avec la carte et une pièce d'identité. En cas d'embarquement dans un train sans billet, la régularisation se fait sans l'application des réductions indiquées et avec le paiement des sanctions administratives prévues.

La carte n'est pas cumulable avec d'autres avantages, à l'exception de la réduction accordée aux électeurs.

La carte est délivrée aux guichets des gares.

En cas de perte, de vol ou de destruction de la carte, un duplicata peut être délivré gratuitement à la demande de la personne concernée et sur présentation des pièces justificatives.

4.13 Bagages à main

Les voyageurs peuvent transporter gratuitement des bagages à main, à condition qu'ils ne contiennent pas de substances malodorantes, nocives ou dangereuses (au sens du Règlement relatif au transport international ferroviaire des marchandises dangereuses - RID - et des lois et réglementations nationales applicables, tels que les matières et objets explosifs et inflammables, spontanément inflammables, toxiques, infectieux, radioactifs et corrosifs), qu'ils sont placés dans les espaces prévus, qu'ils ne causent pas d'obstruction et/ou de dommages aux personnes et aux biens, qu'ils ne gênent pas les activités de service du personnel ferroviaire et qu'ils n'endommagent pas les voitures. Il est de la responsabilité du passager de surveiller les bagages qu'il apporte avec lui.

En cas de perte de bagages, les dispositions des articles 927 et suivants du Code civil s'appliquent.

Si les bagages causent des troubles graves ou des dommages, le propriétaire sera soumis à une pénalité de 8,00 € et devra les décharger au premier arrêt.

Si le passager ne respecte pas les dispositions relatives aux matériaux ou machines impliquant des substances dangereuses, il devra payer, à titre de pénalité, la somme de 200,00 €. Si le paiement est effectué avant le 15^e jour suivant la date de notification, le montant est réduit à 100,00 €. Si le passager accepte de payer

immédiatement les montants dus au personnel de bord, le supplément est réduit à 50,00 €. Le passager devra dans tous les cas descendre au premier arrêt utile.

Les substances et articles conditionnés pour la vente au détail et destinés à un usage personnel et/ou domestique, à des besoins de santé ou à des activités sportives ou de loisirs peuvent également être considérés comme des bagages.

Trenitalia offre également un service de courtoisie à ses clients qui se rendent compte le jour même de leur voyage qu'ils ont perdu ou oublié un objet à bord des trains Regionale. Pour bénéficier de ce service, il est utile de fournir les données relatives au billet/abonnement afin d'associer la demande au billet en contactant:

- les bureaux régionaux d'assistance à la clientèle en gare ;
- l'équipe des réseaux sociaux sur **Instagram** : @trenitaliaregionale et **Facebook** : @ilregionaleditrenitalia ;
- le centre d'appel gratuit 800 89 20 21.

Le service de courtoisie est de nature commerciale et ne remplace pas les dispositions de la législation en vigueur en matière de récupération des objets perdus (Code civil italien, art. 927 et suivants).

Dans les trains bimodes, des espaces spéciaux sont prévus pour le transport des skis.

Un service de stockage des bagages est également proposé dans la gare d'Aoste sur la base d'un accord avec la société « Radical Storage ».

4.14 Vélos et dispositifs de micro-mobilité électrique

Dans les trains Regionale expressément indiqués dans l'horaire officiel par un pictogramme spécial et moyennant le paiement du prix du transport par le passager,

il est possible de transporter des vélos, y compris des vélos électriques (maximum un vélo par passager et d'une longueur maximale de 2 mètres).

Pour transporter un vélo, il est également possible d'acheter (sauf indication contraire dans les tarifs de transport Regionale individuels) :

- un billet de seconde classe valable pour le même trajet que le passager ;
- le supplément vélo de 3,50 €, sur la base du tarif 29/b, utilisable jusqu'à 23h59 le jour indiqué sur le billet, permettant un nombre illimité de trajets dans la journée choisie.

Dans tous les trains Regionale, même si cela n'est pas expressément indiqué dans l'horaire officiel, chaque passager peut transporter un vélo gratuitement, à condition qu'il soit démonté et contenu dans un sac ou qu'il s'agisse d'un vélo pliant correctement fermé. De même que le vélo pliant correctement fermé, la trottinette - même électrique - correctement fermée, l'hoverboard et le monoroue, qui doivent être éteints avant l'embarquement, sont également pris en compte. Dans tous les cas, les dimensions ne doivent pas dépasser 80x120x45 cm et ne doivent pas causer de danger ou de gêne pour les autres passagers.

Le personnel d'accompagnement peut ne pas autoriser le transport de vélos à bord du train au cas où ce transport pourrait compromettre le service du train.

4.15 Animaux à bord

Transport gratuit des petits animaux dans une caisse appropriée

Les passagers peuvent transporter gratuitement un petit chien, un chat et d'autres petits animaux de compagnie dans une caisse spéciale ne dépassant pas 70x30x50 cm, de manière à exclure toute blessure ou tout dommage aux passagers ou aux voitures.

Chien d'assistance

Le transport gratuit des chiens d'assistance est toujours autorisé, même s'ils sont accompagnés d'autres personnes, dans toutes les catégories de trains, classes et niveaux de service du transport régional.

Un chien d'assistance est un chien formé dans un centre agréé, capable d'accomplir des tâches d'assistance à une personne souffrant de troubles moteurs, visuels et auditifs, intellectuels et relationnels, psychiatriques ou d'autres troubles médicaux comparables, l'accompagnant et à laquelle il est attaché de façon permanente.

Transport de chiens payant

Pour transporter un chien de toute taille (à l'exception des chiens gardés dans une caisse spéciale et des chiens d'assistance), les passagers doivent acheter un billet de transport de chien, qui équivaut à un billet de seconde classe au tarif de la ligne parcourue, réduit de 50 %. Sous réserve de dispositions régionales spécifiques, l'accès n'est autorisé que si la muselière et la laisse sont correctement utilisées.

Le transport de chiens (à l'exception de ceux qui sont gardés dans une caisse spéciale et des chiens d'assistance) n'est pas autorisé dans les trains Regionale expressément indiqués dans l'horaire officiel.

Documents de voyage

Pour le transport de chiens (même s'ils sont gardés dans la caisse prévue à cet effet), un certificat d'inscription au registre des chiens et un carnet de santé ou, pour les passagers étrangers, un passeport en lieu et place de ces deux documents sont exigés. Pour les chiens d'assistance, seule la possession d'un certificat de formation est exigée, dans lequel le centre canin/l'institution de référence certifie sur papier à en-tête (ou avec un cachet lisible) qu'il s'agit d'un chien d'assistance. Ce certificat doit être présenté à la demande du personnel de contrôle, tandis que les chiens-guides pour les passagers malvoyants n'ont besoin d'aucun certificat.

Cette documentation doit être présentée à chaque demande du personnel de contrôle.

Tout ce qui précède s'applique également aux bus réguliers.

5. Dialoguer avec Trenitalia

5.1 Assistance numérique

Dans le cadre de l'assistance fournie par les canaux numériques, les clients du service Regionale de Trenitalia disposent de plusieurs fonctions leur permettant d'être constamment informés sur le trafic, les offres dédiées, les demandes de remboursement ou d'indemnisation et les réglementations.

5.2 Profils dédiés sur les principaux réseaux sociaux - Circulation, offres et services, réglementation

Pour consolider la relation avec ses clients, Trenitalia propose de nouvelles initiatives commerciales (offres avec d'autres transporteurs et promotions) et pour faciliter l'interaction, elle est présente sur les principaux réseaux sociaux (Instagram : Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale ; Facebook : Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) avec un profil dédié au transport régional. Dans le but d'améliorer la relation avec ses clients, Trenitalia répond aux demandes d'information et propose des services adaptés à leurs besoins en tenant compte de leurs suggestions. Le service d'assistance numérique, conçu pour stimuler le dialogue et l'interaction avec les clients, est actif tous les jours de 7 heures à 21 heures et fournit une assistance en temps réel en recueillant les rapports et les demandes des passagers, et en résolvant les problèmes signalés.

5.3 Application Trenitalia et assistance numérique - Circulation

Parmi les fonctionnalités de l'application Trenitalia qui enrichissent l'expérience de voyage, il y a la possibilité d'activer les notifications push à partir de « Statut du train » pour suivre en temps réel la progression de votre train et l'état de la ligne de référence. Les informations sur les retards, les perturbations du trafic, les

annulations ou autres perturbations sont fournies en temps utile et précisent les raisons du retard ou de l'annulation du service. Il est également possible de visualiser les départs et les arrivées des trains Trenitalia à partir de la gare qui vous intéresse.

Pour trouver tous les points de vente de Trenitalia qui vous intéressent, vous pouvez accéder à la section « Points de vente », qui fournit des solutions en fonction du lieu que vous indiquez.

À partir de mai 2024, un service d'assistance personnalisé est également disponible pour tous les clients qui ont laissé un contact, par téléphone ou par e-mail, lors de l'achat d'un billet. En cas d'annulation ou de retard, les clients reçoivent des informations sur le déroulement du voyage et des indications utiles sur la poursuite du voyage et sur les remboursements et indemnités.

5.4 Site web *Viaggiatreno* - Circulation

[Viaggiatreno.it](https://www.viaggiatreno.it) est le site web de Trenitalia doté de la nouvelle section « News Infomobilité », qui permet de suivre la situation du trafic en temps réel.

En consultant le site, qui est également accessible à partir d'appareils mobiles, il est possible de visualiser l'itinéraire du train choisi, des informations détaillées sur les heures d'arrivée et de départ, les arrêts prévus, ainsi que d'imprimer l'heure d'arrivée du train. En outre, toutes les informations sur les éventuelles interruptions de ligne, les annulations ou la mise en place de services de remplacement sont disponibles.

Les informations sur les retards, les perturbations du trafic, les annulations ou autres perturbations sont fournies rapidement et mises à jour au moins toutes les 15 minutes en fonction de l'évolution de la situation (avec une indication, en cas d'estimation possible, du temps nécessaire pour rétablir des conditions de voyage

normales) et sont accompagnées des raisons qui ont conduit au retard, à l'annulation ou à la suppression du service.

Des informations similaires seront fournies sur la manière de demander d'éventuels remboursements et/ou compensations (à la fois en ligne et hors ligne).

Trenitalia s'occupe d'informer les passagers malentendants par le biais d'affichages visuels dans le train. En cas d'absence ou de dysfonctionnement du système préenregistré de sonorisation et/ou de l'affichage à bord des trains, les informations sur les retards et les anomalies de fonctionnement sont fournies, pendant le voyage, par le personnel d'accompagnement, qui diffuse une annonce en temps réel par le système de sonorisation ou effectue l'annonce verbalement en passant dans les voitures avec une attention particulière pour les personnes malentendantes.

Les informations peuvent être consultées sur le site www.viaggiatreno.it.

Les fonctionnalités ci-dessus ne s'appliquent pas aux bus de remplacement.

5.5 Communication avec le personnel de Trenitalia

Afin d'améliorer constamment la gestion des relations avec les passagers, le personnel de Trenitalia suit des cours de formation et obtient, le cas échéant, des qualifications professionnelles spécifiques.

Trenitalia propose également des modules de formation spécifiques afin que la langue utilisée pour l'information et la communication soit claire et facilement comprise par le passager.

5.6 Communiquer en langue des signes italienne (LIS)

À partir de janvier 2024, dans cinq grandes gares italiennes, Trenitalia a lancé un service expérimental innovant qui permet aux clients sourds qui signent (qui utilisent principalement la langue des signes) de se connecter par appel vidéo avec un interprète en langue des signes italienne (LIS). Ce service, afin de garantir une plus grande accessibilité aux services de vente et d'assistance, permet la traduction simultanée de tout ce qui est dit par le client et par le personnel de Trenitalia.

Le service est gratuit, immédiat et accessible sept jours sur sept, y compris les jours fériés, de 8 heures à 18 heures. Pour les services régionaux, il est disponible aux bureaux d'assistance régionaux et aux guichets des gares de Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Napoli Centrale, Milano Centrale et Roma Termini. Le service peut être activé en scannant un code QR sur les affiches placées dans les bureaux d'assistance régionaux et les guichets identifiés, ou en demandant à l'opérateur de Trenitalia spécialement formé de l'activer à l'aide d'une tablette spécialement prévue à cet effet.

6. Objectifs

Poursuivant une politique de transparence et d'information à l'égard de ses passagers, les objectifs et les chiffres définitifs de l'année dernière sont publiés, ainsi que les objectifs pour 2025 fixés dans le contrat de service actuel.

Les aspects de qualité de service relatifs au confort et à l'accessibilité des gares sont de la responsabilité du gestionnaire d'infrastructure et peuvent être consultés sur le site de RFI.

<u>Indicateurs</u>	<u>Objectif 2023</u>	<u>Bilan 2023</u>	<u>Objectif 2024</u>	<u>Remarques</u>
PONCTUALITÉ	94 %		94 %	Trains Regionale arrivant dans les 5 minutes avant l'heure prévue
	98 %		98 %	Trains Regionale arrivant dans les 15 minutes avant l'heure prévue
	99 %		99 %	Trains régionaux arrivant dans les 30 minutes avant l'heure prévue
COMPOSITION DU MATÉRIEL ROULANT	< 1,00		< 1,00	Coefficients de remplissage
FIABILITÉ	<0,50 %		<0,50 %	Suppression/limitation de trains pour des causes attribuées à l'entreprise ferroviaire

OBLIGATIONS ENVERS LES PERSONNES HANDICAPÉES	toujours		toujours	Place pour handicapés intégrée au train
SÉCURITÉ	toujours		toujours	Vidéosurveillance opérationnelle
RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	toujours		toujours	Recyclage à bord des trains
COMMUNICATION AVEC LES USAGERS	96 % de satisfaction de la clientèle		96 % de satisfaction de la clientèle	Gentillesse et professionnalisme du personnel à l'égard des usagers
PROPRETÉ EXTÉRIEURE	toujours		toujours	Absence de graffitis et vitres claires
PROPRETÉ INTÉRIEURE	toujours		toujours	Intérieur propre (sol, murs, environnement, sièges, porte-bagages, tables, rideaux, poubelles...)
CONFORT / DÉGRADATION	toujours		toujours	Éclairage et climatisation fonctionnels
				Intérieur intact (sol, murs, environnement, sièges, porte-bagages, tables, rideaux, poubelles...)
TOILETTES FONCTIONNELLES	toujours		toujours	Appareils hygiéniques en état de marche (robinet, porte-savon, chasse d'eau,...)
				Consommables présents (eau, savon, papier toilette,...)
SERVICES D'INFORMATION DES USAGERS	toujours		toujours	Centre d'appel actif
				Informations sur les services fournies sur le site web de l'entreprise
				Informations sur les services fournies à la gare dans au moins deux langues
				Informations sur les services fournies à bord dans au moins deux langues
				Moniteurs en état de marche
SERVICES DE BILLETTERIE	Toujours à l'heure prévue		Toujours à l'heure prévue	Les guichets sont ouverts régulièrement
				Canaux de vente actifs
				Valideurs opérationnels

7. Aspects relationnels avec Trenitalia

7.1 Reconnaissance et présentation

Le personnel de Trenitalia en contact étroit avec le public est identifiable par son uniforme et sa carte d'identification portant son numéro de série et son profil professionnel et est à la disposition des passagers pour tout besoin.

Le personnel qui effectue le service de contrôle et de vérification des billets à bord ou à terre assume le statut et les pouvoirs d'un agent public et, par conséquent, les dispositions spécifiques prévues par le code pénal sont applicables aux infractions commises à l'encontre de ce personnel, infractions également punies d'un arrêt ou d'une peine d'emprisonnement.

7.2 Communiquer avec Trenitalia

Direction régionale de la Vallée d'Aoste, Piazza Manzetti, 1 - 11100 AOSTA
 e-mail : direzionevalledaosta@trenitalia.it
 pec : direzionetrasportoregionalevalledaosta@cert.trenitalia.it
 e-mail pour les voyages en groupe : vda_ufficio_gruppi@trenitalia.it

En savoir plus

Bureaux d'information, guichets et agences de voyage

Centre d'appel de Trenitalia : 89 20 21⁽¹⁾ pour des informations, l'achat de billets et les réservations

¹⁾ Actif tous les jours de la semaine, 24 heures sur 24. À partir d'une ligne fixe : frais de connexion de 30,5 centimes d'euro (TVA comprise). Coût par minute 54,9 centimes d'euro (TVA comprise). À partir d'un téléphone mobile : le tarif, conforme à son forfait, dépend de l'opérateur de téléphonie mobile.

Trenitalia précise que, pour les téléphones mobiles ayant un profil d'entreprise, la possibilité d'appeler le numéro 89 20 21 varie en fonction du contrat que chaque entreprise a conclu avec les opérateurs de téléphonie mobile.

199 89 20 21⁽²⁾ pour des informations et l'assistance

²⁾ Actif tous les jours de la semaine, 24 heures sur 24. À partir d'une ligne fixe : pas de frais de connexion. Coût par minute 10 centimes d'euro (TVA comprise). À partir d'un téléphone mobile : le tarif, conforme à son forfait, dépend de l'opérateur de téléphonie mobile.

Depuis l'étranger, il est possible d'utiliser le numéro +39 06.68475475, actif tous les jours de 7 h à 23 h 59. *Le tarif téléphonique de référence est défini par l'opérateur téléphonique du passager.*

06 3000⁽³⁾ pour les utilisateurs ne disposant pas du numéro 199 ou si l'accès aux numéros ordinaires est préféré

³⁾ Le tarif téléphonique de référence est le tarif local ou suburbain défini par l'opérateur téléphonique du passager.

Site : www.trenitalia.com et application Trenitalia et www.viaggiatreno.it
Profil Instagram « trenitaliaregionale »

Profil Facebook : Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale

Numéro vert 800 89 20 21

Un service gratuit destiné à fournir des informations sur les gares/arrêts non équipés de services de billetterie. Les passagers ne pouvant accéder aux informations via web pourront recevoir des informations sur l'adresse et les heures d'ouverture du point de vente le plus proche de la gare ou du lieu où ils se trouvent.

8. Protection des passagers

Dernière correspondance de la journée, remboursements, indemnisations, plaintes, bonus et assistance pendant le voyage

8.1 Dernière correspondance

Les voyageurs qui doivent terminer leur voyage par la dernière correspondance de la journée sont priés d'informer le personnel d'accompagnement si le retard du train qu'ils empruntent les empêche d'arriver à destination. Dans la mesure du possible, Trenitalia assure l'achèvement du voyage.

8.2 Remboursement des billets ou abonnements non utilisés

En cas de retard au départ/prévisible à l'arrivée de plus de 60 minutes, de correspondance manquée, d'annulation ou d'interruption de ligne, Trenitalia communiquera au passager les options disponibles pour l'itinéraire alternatif dans les 100 minutes précédant l'heure de départ prévue. Dans le cas contraire, le passager a droit au remboursement des frais engagés pour atteindre la destination finale de manière indépendante par d'autres prestataires de services de transport public par train, autocar ou autobus, à condition que les frais engagés soient documentés, nécessaires, appropriés et raisonnables. Si le remboursement du billet a déjà été effectué, Trenitalia évalue le remboursement des dépenses encourues pour la partie excédant le montant remboursé.

En cas d'impossibilité d'effectuer le voyage pour des faits imputables à Trenitalia ou sur ordre de l'Autorité Publique

Le remboursement intégral du billet est effectué à tous les guichets, même s'il a déjà été validé. Le guichet procède directement au remboursement lorsqu'il est en mesure de vérifier les circonstances justifiant le remboursement intégral ; dans le cas contraire, il transmet la demande présentée par écrit à la Direction régionale compétente. Pour le billet électronique Regionale, la demande de remboursement doit toujours être faite par écrit. Dans le cas d'un guichet fermé ou absent, la demande doit être adressée par écrit à la Direction régionale compétente, en joignant l'original/la copie/la copie scannée du billet.

Si le voyage n'a pas été effectué en raison d'une annulation par le passager

Trenitalia applique une déduction de 20 % sur le montant à rembourser ; le remboursement n'est pas accordé si le montant à payer, après application de la déduction, est égal ou inférieur à 8,00 € par passager. Des règles particulières peuvent être prévues dans les tarifs régionaux/provinciaux. Le remboursement est normalement effectué en créditant le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat. Pour le billet Regionale électronique (BER) acheté avec un crédit téléphonique, le remboursement est émis avec un crédit électronique, visible dans l'espace réservé « Mes voyages » sur le site web et sur l'application Trenitalia, et peut être utilisé pour effectuer de nouveaux achats sur les canaux numériques de Trenitalia. Pour un billet acheté, même partiellement, avec un bonus, le remboursement est effectué pour la partie du bonus, avec l'émission d'un nouveau bonus qui peut être utilisé dans le délai initial. Jusqu'à la veille du voyage, le remboursement d'un billet Regionale en raison de l'annulation du voyage par le passager doit être demandé avant 23h59 la veille de la date indiquée sur le billet, à n'importe quel guichet ou à l'agence de voyage qui l'a émis. Le remboursement d'un billet électronique Regionale (BER) en cas d'annulation du voyage par la faute du passager doit être demandé avant 23h59 le jour précédant la date indiquée sur le billet, au moyen d'un formulaire web disponible sur Trenitalia.com, sur l'application Trenitalia, aux distributeurs en libre-service et par les canaux de contact.

En cas de demande de remboursement par Internet, par courrier ou par e-mail, Trenitalia enverra au demandeur, dans les 30 jours suivant la réception de la demande, une communication en cas de reconnaissance du remboursement et en cas de non-reconnaissance de celui-ci.

Des règles particulières s'appliquent au remboursement des abonnements annuels :

L'abonnement annuel peut être remboursé avant le début de la validité avec une déduction de 5 %. En cas d'utilisation pour une période inférieure à la durée de validité totale de l'abonnement, la différence entre le prix payé et le prix dû pour un

ou plusieurs abonnements mensuels au tarif 40 pour la période d'utilisation est remboursée, en considérant les fractions de mois comme un mois entier avec une déduction de 5 %, sauf disposition contraire dans les tarifs régionaux/provinciaux individuels. La demande de remboursement doit être accompagnée du titre original, à l'exception des abonnements délivrés sous forme électronique.

En cas de demande de remboursement par Internet, par courrier ou par e-mail, Trenitalia enverra au demandeur, dans les 30 jours suivant la réception de la demande, une communication en cas de reconnaissance du remboursement et en cas de non-reconnaissance de celui-ci.

En cas de demande de remboursement par Internet ou par courrier, Trenitalia enverra au demandeur, dans les 30 jours suivant la réception de la demande, une communication en cas de reconnaissance du remboursement et en cas de non-reconnaissance de celui-ci.

8.3 Droit à une indemnisation pour billet simple (tarifs régionaux et suprarégionaux)

En cas de retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqué sur le billet, le passager peut demander une indemnisation s'élevant à 25 % du prix du billet pour les retards compris entre 60 et 119 minutes (cette indemnisation est reconnue pour les billets d'un montant d'au moins 16,00 euros) et à 50 % du prix du billet pour les retards de 120 minutes ou plus (cette indemnisation est reconnue pour les billets d'un montant d'au moins 8,00 euros).

L'indemnisation n'est comptabilisée que pour les billets dont l'origine et la destination sont indiquées et dont le montant à comptabiliser est égal ou supérieur à 4,00 EUROS. Aucune indemnisation n'est accordée aux détenteurs de billets gratuits.

Pour les trajets à tarif régional avec application suprarégionale, lorsque l'activité de transport mentionnée dans le billet peut être effectuée par un ou plusieurs transporteurs opérant successivement, l'indemnisation est calculée et versée par Trenitalia pour la partie du transport effectuée.

Dans le cas d'un billet numérique (BDR), à partir du 31 janvier 2025, l'indemnité de retard est automatiquement créditée de la même manière que le billet a été acheté. Cette fonctionnalité sera active pour les billets numériques achetés à partir du 1er janvier 2025 avec l'ensemble de la solution de voyage exécutée par Trenitalia pour les services régionaux. Dans les autres cas, Trenitalia enverra au demandeur, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande à effectuer par le biais du formulaire web disponible sur le site web de Trenitalia ou du formulaire disponible au guichet et sur le site web de Trenitalia, un bon pour le retrait de l'indemnisation en espèces ou procédera au crédit ou à la prime selon la méthode choisie par le passager. Une notification est également envoyée en cas de non-reconnaissance.

Pour bénéficier de l'indemnisation, il faut :

- pour les billets papier : valider le billet au départ et à l'arrivée ;
- pour les billets électroniques : faire valider le billet par le personnel d'accompagnement à bord du train ;
- pour les billets numériques Regionale (BDR) : il est fait référence au(x) train(s) de correspondance acheté(s).

Il est possible de vérifier le droit à l'indemnisation grâce à la fonction disponible sur le site [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) dans la section « Infos usagers IC/ICN et Régionaux », auprès des guichets et des agences de voyage autorisées. La vérification est possible pour les billets vendus par Trenitalia par le biais de ses systèmes de vente directe et indirecte et contrôlés électroniquement à bord du train.

8.4 Droit à l'indemnisation en cas de retard pour les détenteurs d'abonnements (tarifs régionaux et suprarégionaux)

Les titulaires d'un abonnement qui, pendant la période de validité de celui-ci, subissent une succession de retards ou d'annulations ont droit à une compensation proportionnelle au dysfonctionnement subi.

Les titulaires d'un abonnement mensuel ou annuel ont droit à une compensation pour chaque mois au cours duquel, pour la ligne indiquée sur le billet, 10 % ou plus des trains prévus sont retardés de plus de 15 minutes ou supprimés ; cette compensation est égale à 10 % de l'abonnement mensuel et à 1/12 de 10 % de l'abonnement annuel.

L'indemnisation pour les autres types d'abonnements est versée selon les mêmes critères de calcul, proportionnellement à la période de validité.

Les indemnisations inférieures à 4,00 € ne sont pas comptabilisées.

Pour les trajets à tarif Regionale avec application suprarégionale, lorsque l'activité de transport mentionnée dans l'abonnement peut être effectuée par un ou plusieurs transporteurs opérant successivement, l'indemnisation est calculée et versée par Trenitalia pour la partie du transport effectuée.

Aucune indemnisation n'est accordée aux détenteurs d'abonnements gratuits.

Il est possible de vérifier le droit à l'indemnisation grâce à la fonction disponible sur le site [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) dans la section « Infos usagers IC/ICN et Régionaux », auprès des guichets et des agences de voyage autorisées.

L'indemnisation est versée dans un délai de 30 jours à compter de la présentation de la demande d'indemnisation.

8.5 Droit à l'indemnisation pour personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR)

Trenitalia accorde aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (PMR) une indemnisation égale à 50 % du billet simple, en plus du remboursement

intégral du billet, dans le cas où un trajet indiqué comme accessible dans l'horaire publié est effectué par un train inadapté ou remplacé par un service de substitution ou complémentaire non accessible ou inadapté.

Dans le cas d'un abonnement, l'indemnisation pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) est calculée sur le montant du voyage unique, qui est égal au prix de l'abonnement divisé par le nombre de voyages, obtenu en considérant un nombre de deux voyages pour chaque jour de validité (pour le mensuel, on suppose une durée moyenne de 30 jours). Dans ce cas, l'indemnisation est accordée, en plus du remboursement intégral du trajet individuel, aux passagers handicapés ou à mobilité réduite (PMR) qui sont en possession d'une carte d'abonnement valable pour le trajet non effectué.

8.6 Billet cumulatif - indemnisation de retard pour les combinaisons de voyage mixtes

En règle générale, le contrat de transport porte sur l'utilisation par le passager d'un train individuel et est représenté par un billet lui permettant d'utiliser le service ferroviaire choisi.

Dans les cas particuliers où Trenitalia offre la possibilité d'utiliser deux ou plusieurs services ferroviaires successifs, le passager peut acheter en une seule transaction commerciale un billet « cumulatif », qui lui permet d'utiliser plusieurs services ferroviaires successifs exploités par Trenitalia, Trenitalia France, Ferrovie Sud Est (FSE) et FS Treni Turistici Italiani (FS TTI), dans le cadre d'un contrat de transport unique.

Dans le cas d'un billet cumulatif, l'indemnisation de retard est calculée par rapport au prix total de l'ensemble du voyage, et l'heure d'arrivée finale de l'ensemble du voyage est prise en compte pour déterminer le droit à l'indemnisation.

Les trains d'autres compagnies de transport sont exclus.

Dans tous les autres cas où le passager utilise plusieurs trains/services ferroviaires successifs achetés individuellement et non dans le cadre d'une transaction commerciale unique, les voyages doivent être considérés comme distincts et séparés les uns des autres et chacun est imputable à un seul contrat de transport.

8.7 Comment demander des remboursements, des indemnisations et le remboursement des frais encourus pour atteindre votre destination finale de manière indépendante

Trenitalia garantit la possibilité d'utiliser, outre l'italien, la langue anglaise pour la demande, en permettant au passager de recevoir, dans la même langue, des informations concernant les modalités de paiement du montant dû et les délais maximaux relatifs pour leur paiement.

La demande peut être faite par le biais d'un certain nombre de canaux, tels que les guichets et les services clientèle, par courrier et via le site web.

Trenitalia enverra au demandeur une communication sur la suite donnée à sa demande dans les 30 jours suivant sa réception.

En cas de refus, Trenitalia fournit au passager la justification correspondante, tout en l'informant de la manière de contester le refus de la demande dans un délai d'un an à compter de la date de réception de la réponse jugée insatisfaisante ou, en cas d'absence de réponse, à compter de la date à laquelle la demande a été soumise à Trenitalia.

Tout ce qui précède constitue un résumé du règlement commercial de Trenitalia. Pour des informations plus complètes et plus détaillées, veuillez consulter le site web [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) dans la section Information, Conditions de transport, Conditions générales de transport, Partie I Règles communes et Partie III Transport régional.

8.8 Interventions d'assistance

Outre les dispositions relatives au remboursement prévues au chapitre « Protection des passagers », lorsque le retard au départ ou à l'arrivée à la destination finale du

voyage résultant du contrat de transport est supérieur à 60 minutes, le passager a droit :

- de recevoir gratuitement des repas et des boissons, en quantité raisonnable en fonction du temps d'attente, s'ils sont disponibles dans le train ou dans la gare et s'ils peuvent être raisonnablement fournis, en tenant compte de la distance par rapport au fournisseur, du temps nécessaire à la livraison et du coût ;
- à une nuitée de qualité moyenne, si l'arrivée à la destination finale ne peut être assurée par d'autres trains ou des services de transport de substitution (bus, taxis, etc.) fournis par Trenitalia, et au transport entre la gare ferroviaire et le lieu d'hébergement, lorsque cela est matériellement possible. Ce séjour est limité à un maximum de trois nuits dans le cas où la perturbation est due à une circonstance extraordinaire extérieure à l'exploitation ferroviaire (comme des conditions météorologiques extrêmes, des catastrophes naturelles majeures ou des crises graves de santé publique), à la faute du passager ou au comportement d'un tiers que Trenitalia ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas remédier ;
- au transport entre le train et la gare, pour revenir au point de départ ou à un autre point, ou à la destination finale du service si le train est bloqué sur la voie, lorsque cela est matériellement possible.

8.9 Plaintes

Les plaintes constituent une occasion précieuse de dialoguer et de mieux répondre aux attentes et aux besoins de nos passagers. C'est pourquoi nous recueillons et lisons attentivement toutes les plaintes, et nous nous efforçons de prendre des mesures concrètes et rapides pour résoudre les problèmes signalés.

Trenitalia garantit la possibilité d'utiliser, pour les réclamations, outre l'italien, la langue anglaise, en envoyant, dans la même langue, une réponse exhaustive et

motivée dans une langue compréhensible pour le passager. La réponse à la plainte tient compte des règles applicables au cas, des droits des passagers, des solutions possibles et des recours applicables lorsque la réponse n'est pas satisfaisante.

Pour envoyer des plaintes, vous pouvez utiliser :

- le formulaire disponible sur [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) dans la section Plaintes ;
- le formulaire spécial imprimable dans la section susmentionnée du site web et disponible aux guichets et aux bureaux d'assistance. Dans ce cas, le formulaire peut être soumis aux canaux de contact de Trenitalia ou envoyé par courrier recommandé.

En outre, les plaintes écrites sans le support du formulaire indiqué, soumises par l'intermédiaire des canaux de contact de Trenitalia ou envoyées par courrier recommandé, peuvent également être prises en compte à condition qu'elles contiennent au moins les éléments minimaux suivants :

- a) les données d'identification du client (nom, prénom, adresse) et du représentant (le cas échéant), en joignant dans ce cas la procuration et une pièce d'identité de l'utilisateur ;
- b) les références d'identification du voyage effectué ou prévu (date, heure de départ, origine et destination) et le contrat de transport (code de réservation ou numéro de billet) ou une copie du billet. L'indication éventuelle du numéro de train peut faciliter le traitement de la plainte ;
- c) une description du préjudice subi et/ou de l'anomalie constatée par rapport à la législation européenne ou nationale, aux conditions générales de transport ou aux chartes de services.

La plainte doit être déposée dans un délai de trois mois à compter de la date de l'incident faisant l'objet de la plainte. Cette plainte est réputée avoir été reçue aux fins de l'application des délais :

- le jour de l'envoi, si l'envoi se fait via le formulaire web ;
- le jour de la remise à Trenitalia, en cas d'envoi par courrier recommandé ;

- le jour indiqué sur le récépissé de la plainte déposée auprès des bureaux ou guichets du service clientèle ;
- dans un délai de cinq jours à compter de la date indiquée sur le récépissé de la plainte déposée aux guichets.

Trenitalia fournit une réponse motivée à la plainte, indiquant si la plainte est acceptée ou rejetée, dans un délai de 30 jours ou, dans les cas justifiés, informe le passager qu'il recevra une réponse dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception de la plainte.

Si la plainte reçue ne relève pas de sa compétence, Trenitalia la transmet, sans délai et dans tous les cas dans les 30 jours suivant sa réception, en informant simultanément l'utilisateur :

- au directeur de la gare jugé compétent, qui répondra à l'utilisateur dans le délai imparti ;
- en présence d'un billet intégré, au gestionnaire de service jugé compétent, qui apportera une réponse à l'utilisateur dans les délais prescrits.

8.10 Droit à une indemnisation en cas de retard de réponse

Si une réponse est fournie entre le 91^e et le 120^e jour suivant la réception de la plainte, le passager a droit à une indemnisation automatique s'élevant à 10 % du prix du billet.

Si aucune réponse n'est reçue dans les 120 jours suivant la réception de la plainte, le passager a droit à une indemnisation automatique s'élevant à 20 % du prix du billet.

L'indemnité est versée sous la forme d'un bonus électronique, utilisable dans les douze mois suivant la date d'émission, pour l'achat de billets sur les services de Trenitalia et de Trenitalia France. Le bonus est monétisable à la demande du client. En ce qui concerne les plaintes relatives aux abonnements, le montant de l'indemnisation automatique à verser si la plainte reçoit une réponse après 90 jours

est réglementé dans les Conditions générales de transport. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site de Trenitalia.

L'indemnisation pour retard de réponse n'est pas accordée si :

- le montant de l'indemnité est inférieur à 4 euros ;
- la plainte n'est pas transmise de la manière et avec le minimum d'éléments nécessaires indiqués ci-dessus ;
- le passager a déjà reçu une compensation automatique pour une réponse tardive ou une absence de réponse dans le cadre d'une réclamation concernant le même voyage.

8.11 La conciliation conjointe

Trenitalia et les associations de consommateurs ont signé un protocole d'accord le 23 mars 2021 pour étendre la conciliation conjointe aux services régionaux.

La procédure de conciliation est gratuite et le client peut y accéder lorsqu'il a reçu une réponse insatisfaisante de Trenitalia à sa plainte ou qu'il n'a pas reçu de réponse dans un délai de 30 jours. La demande peut être présentée par l'intermédiaire de l'une des associations signataires du protocole ou directement au bureau de conciliation de Trenitalia en remplissant le formulaire en ligne sur le site de Trenitalia ou en l'envoyant par fax ou par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'aide du formulaire téléchargé sur le site [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

La commission de conciliation, composée d'un représentant de Trenitalia et d'un représentant de l'une des associations de consommateurs signataires du protocole d'accord, vérifie, au terme de toutes les enquêtes nécessaires, la possibilité de faire une proposition de conciliation au client.

La procédure est initiée par le passager suite à une plainte concernant les services de transport régional de Trenitalia, qui présente une divergence entre un engagement de Trenitalia, pris dans des documents officiels (Conditions de transport, informations commerciales disponibles sur le site web de Trenitalia,

Charte de service, Contrats de service, Documents publiés par ART, Règlements européens de référence) et ce qui est effectivement utilisé par le client.

8.12 *Plaintes auprès de l'Autorité de régulation des transports (ART)*

L'Autorité de régulation des transports (ART) est notamment chargée de constater les infractions aux dispositions du Règlement (UE) n° 782/2021 sur les droits et obligations des voyageurs dans le transport ferroviaire et d'imposer les sanctions prévues. L'ART peut donc enquêter sur d'éventuels manquements des entreprises ferroviaires d'office ou à la suite d'une plainte déposée par les passagers, y compris par l'intermédiaire d'associations représentant leurs intérêts (si elles sont légitimes). Ce n'est qu'après avoir déposé une plainte auprès de Trenitalia, dans un délai de trois mois à compter de la réception de la communication de rejet de la plainte, qu'il est possible de déposer une plainte auprès de l'Autorité de régulation des transports (ART) au moyen du Système télématique d'acquisition des plaintes (SiTe), auquel on peut accéder à partir du site www.autorita-trasporti.it ou de remplir le « Formulaire de plainte » disponible sur le même site et de l'envoyer par courrier électronique certifié à l'adresse pec@pec.autorita-trasporti.it ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti dei passeggeri - Via Nizza 230 - 10126 Torino. La même possibilité est prévue en cas d'absence de réponse de Trenitalia dans un délai de trois mois à compter de l'introduction de la plainte initiale.

8.13 *Rapport sur les plaintes*

En 2024, il y a eu 123 plaintes concernant le service et 100 % d'entre elles ont reçu une réponse dans les 30 jours.

Macro-élément	%
NIVEAU DE SERVICE	27,6
RÉGULARITÉ ET PONCTUALITÉ	52,9
CONFORT	8,0
INFORMATION	3,6
PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE	0,7
PROPRETÉ	0,7
SÛRETÉ	0,7
SÉCURITÉ	0
AUTRE	5,8

8.14 Couverture d'assurance

Trenitalia n'est responsable des dommages causés aux passagers, aux bagages, aux bagages à main et aux animaux que si ces dommages sont dus à sa propre faute.

Les réclamations pour dommages aux biens et aux personnes doivent être adressées à Trenitalia-Direzione Regionale Valle d'Aosta, selon les modalités de contact indiquées ci-dessus dans la section Communiquer avec Trenitalia.

8.15 Droits et devoirs des passagers

Les droits et obligations des voyageurs ferroviaires sont définis au niveau européen par le Règlement (UE) n° 782/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

La Charte des services est également l'occasion de rappeler aux passagers de Trenitalia une série d'attentions et de comportements qui peuvent rendre les voyages sûrs et confortables pour eux-mêmes et pour les autres.

Les passagers qui utilisent les services de transport ferroviaire bénéficient des droits suivants :

- la sécurité et la tranquillité du voyage ;
- la continuité et la sécurité du service, y compris par une intégration rationnelle entre les différents moyens de transport ;
- la publication en temps utile et la facilité d'accès des horaires, (si possible) intégrés et coordonnés avec les autres moyens de transport nécessaires pour effectuer le trajet ;
- la facilité d'accès à l'information sur les modalités de voyage et les tarifs, tant dans les moyens de transport que dans les gares ;
- des informations en temps utile, en cas d'anomalies, sur la poursuite du voyage par d'autres moyens (dans la mesure du possible) ;
- le respect des heures de départ et d'arrivée à tous les arrêts prévus le long de l'itinéraire ;
- l'hygiène et la propreté des moyens de transport ;
- reconnaissance du personnel et des tâches effectuées ; traçabilité aisée du personnel pendant le voyage ;
- la correspondance entre les services achetés et ceux effectivement fournis ;
- le respect des dispositions relatives à l'interdiction de fumer dans les moyens de transport, les locaux et les espaces ouverts au public ;
- la facilité d'accès à la procédure de plainte et la rapidité de réponse aux plaintes (pas plus de 30 jours ou, dans les cas justifiés, dans les 90 jours à compter de la date de réception de la plainte).

Quelques-uns des principaux devoirs des passagers (DPCM du 30.12.1998) :

- monter à bord du moyen de transport avec un billet valide ;
- n'occuper qu'un seul siège ;
- maintenir la propreté et l'intégrité des murs, des équipements et du mobilier ;
- respecter l'interdiction de fumer ;
- se comporter de manière à ne pas déranger les autres ;
- transporter des objets qui ne sont pas classés comme nocifs et dangereux ;
- n'utiliser les signaux d'alarme ou tout autre dispositif d'urgence qu'en cas de danger grave et imminent ;
- se conformer avec diligence à toutes les exigences, formalités de contrôle de sécurité et formalités douanières ;
- respecter scrupuleusement les instructions, les dispositions des prestataires de services et les instructions reçues des opérateurs ;
- utiliser les infrastructures de transport en respectant ponctuellement les règles établies - ainsi que celles de la vie civilisée - sans compromettre la sécurité des déplacements et les niveaux de service pour soi-même et pour tous ceux qui voyagent.

8.16 Conseils pour voyager en toute sécurité

Trenitalia s'engage à promouvoir la sécurité du transport ferroviaire par le biais d'initiatives visant à diffuser la culture de la responsabilité et de la légalité.

Tout le personnel de Trenitalia s'engage quotidiennement à améliorer le facteur sécurité à bord des trains et dans les gares. La coopération active de chaque passager dans la mise en œuvre d'un comportement et d'une attention corrects, avant et pendant le voyage, contribue certainement de manière positive à éviter la survenance d'événements illicites.

8.17 Ce que le passager peut faire :

- acheter des billets en utilisant uniquement les canaux de vente officiels afin d'éviter les fraudes ;
- être attentif lors des achats dans les distributeurs en libre-service, sans se faire aider par des inconnus ;
- faire attention aux endroits très fréquentés de la gare, tels que les halls, les guichets, les distributeurs de billets en libre-service, les quais de gare, où les pickpockets sont susceptibles d'opérer ;
- dans les gares où les points d'accès aux quais sont actifs, préparer le billet à l'avance pour le présenter au personnel de FS Italiane en fonction ;
- ne pas abandonner ses bagages, car il risque de générer une alarme inutile et de faire l'objet de contrôles de police ;
- placer ses bagages à bord du train dans le casier situé au-dessus du siège ou dans un autre espace approprié qui lui permet de les garder sous contrôle ;
- ne pas laisser ses objets de valeur et ses sacs sans surveillance et garder son billet sur soi ;
- informer rapidement le personnel ferroviaire et la police ferroviaire de tout événement illicite sur le chemin de fer ;
- signaler rapidement au personnel ferroviaire la présence de mendiants à bord du train, car il est interdit de collecter de l'argent personnellement ou au nom d'associations non autorisées ;
- ne pas acheter de marchandises auprès de vendeurs abusifs et ne pas accepter de nourriture ou de boisson de la part de personnes rencontrées occasionnellement au cours du voyage, car sa santé personnelle pourrait être mise en danger ;

- le personnel de Trenitalia peut être agressé verbalement et physiquement. Ne restez pas indifférent, en cas de besoin, demandez de l'aide ;
- ne pas confier ses bagages à des personnes non autorisées : il s'agit d'activités abusives.

8.18 Ce que fait Trenitalia :

- travail en étroite synergie avec la police des chemins de fer, qui est chargée de la prévention et de la répression des infractions ferroviaires ;
- assistance des trains avec du personnel spécialisé ;
- mise en place d'un canal téléphonique direct entre le train et la police ferroviaire pour permettre une intervention rapide de la police dans tout le pays afin de garantir la sécurité des passagers et du personnel ;
- développement de l'application Board Support avec laquelle les forces de l'ordre, lorsqu'elles ont droit à des réductions tarifaires sur les services ferroviaires, peuvent, après enregistrement, assurer une intervention opportune et efficace suite à tout signal d'alarme envoyé par le personnel d'accompagnement ;
- surveillance des transactions monétaires électroniques afin de prévenir les achats effectués à l'aide de cartes de crédit frauduleuses ;
- intensification du contrôle des billets au sol et à bord des trains et de l'assistance aux passagers par la formation d'équipes nationales de lutte contre l'évasion et de sécurité ;
- installation dans de nombreux trains de systèmes de vidéosurveillance ;
- coopération avec la Protection Civile et le Ministère de l'Intérieur pour les situations d'urgence et une vigilance accrue dans le secteur ferroviaire par le biais de conventions spécifiques ;
- réalisation de campagnes de sensibilisation telles que :

- ✓ « Stai attento! Fai la differenza » (Faites attention ! Faites la différence) vise, par un comportement responsable des passagers, à prévenir certains actes illégaux tels que la vente abusive, le vol et l'agression ;
- ✓ à bord des trains, par la diffusion de messages vocaux de sécurité et d'informations sur la présence de systèmes de vidéosurveillance dont les images sont mises à la disposition de la police ferroviaire.

9. Études de marché et satisfaction de la clientèle

Trenitalia, par l'intermédiaire d'instituts de recherche externes, sélectionnés par des procédures concurrentielles d'intérêt public, réalise des études de marché bimestrielles pour analyser le niveau de satisfaction de ses clients en ce qui concerne les différentes phases du voyage. Chaque enquête comporte plus de 9 000 interviews pour l'ensemble de l'Italie, avec un total de 54 000 interviews annuelles réparties par région sur les trajets effectués dans les trains du service Regionale.

Outre l'étude de marché sur la satisfaction de la clientèle mentionnée ci-dessus, Trenitalia, dans son souci constant d'approfondir sa connaissance des besoins et du comportement des passagers, réalise également des études de marché ad hoc. Ces enquêtes qualitatives et quantitatives sont réalisées afin d'alimenter un ensemble d'informations susceptibles de contribuer à la prise de décisions stratégiques et opérationnelles.

9.1 Principaux facteurs de qualité du voyage - résultats année 2024

Principaux facteurs de qualité*	Pourcentage de satisfaction
Voyage dans l'ensemble	87,4
Propreté	79,0
Confort	88,3
Personnel de bord	96,6
Ponctualité	78,9
Expérience à bord	88,7
Sécurité	85,0
Sûreté	91,7

*Les données se réfèrent au service de bus.

10. Liste des associations de consommateurs et des organisations de personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR) fournie par la Région Vallée d'Aoste

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS (reconnues dans la Vallée d'Aoste en vertu de la Loi régionale 6/2004)				
Association référente	Numéro	E-mail	PEC	Adresse
ADICONSUM VDA (Association pour la défense des consommateurs et de l'environnement - CISL)	Tél. +39 0165-230777 Fax : +39 065 36 83 08	adiconsum@cislvda.it	adiconsumvalledaosta@pec.postecert.it	Loc. Croix Noire, 73 – 11020 Saint-Christophe
Mario Ruggeri		mruggeri48@gmail.com		
A.D.O.C. VDA (Association pour la défense et l'orientation des consommateurs - UIL)	Tél. +39 0465/43679 fax : +39 0165 36 09 31	adocvalledaosta@gmail.com		Via Chavanne, 18 – 11100 Aoste
Raisin Cristina	mobile : +39 347/447 21 32			
A.V.C.U. VDA (Association Valdotaïne Consommateurs et Usagers - SAVT)	Tél. +39 0165-548410	avcu@savt.org		Via Porta Pretoria, 19 – 11100 Aoste
Rosina Rosset	mobile : +39 329 225 35 71			
CODACONS VDA (Coordination des associations de défense de l'environnement et de protection des droits des usagers et des consommateurs)	Tél. +39 0165/238126 fax : +39 0165 26 46 52	info@codaconsvda.it	codacons.vda@pec.it	Via Abbé Gorret, 29 – 11100 Aoste
Marovino Giampiero		gimaro@tin.it		
FEDERCONSUMATORI VDA - CGIL VdA	Tél. +39 0165-271683 fax +39 0165-271699	federconsumatori@cgil.vda.it	federconsumatori.vda@pec.it	Via Lino Binel, 24 – 11100 Aoste
Bruno Albertinelli	Mob. +39 335 61 27 150			

