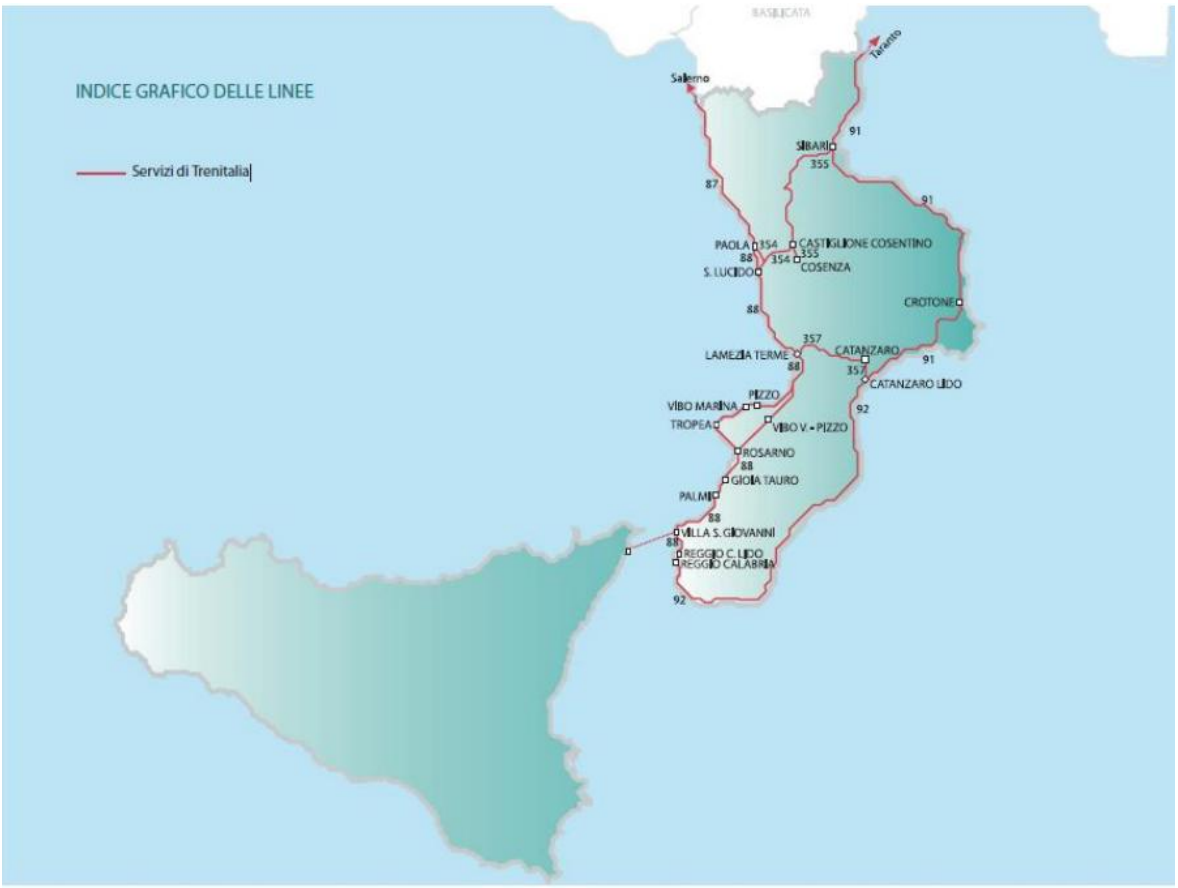
2026

CARTA DEI SERVIZI

Direzione Regionale Calabria

Regionale


INDICE GRAFICO DELLE LINEE
Servizi di Trenitalia
BASILICATA
Taranto
Salerno
SIBARI
91
355
87
91
PAOLA
154
CASTIGLIONE COSENTINO
88
354
355
COSENZA
S. LUCIDO
CROTONE
88
357
CATANZARO
LAMEZIA TERME
88
91
357
CATANZARO LIDO
PIZZO
VIBO MARINA
92
TROPEA
VIBO V. - PIZZO
ROSARNO
88
GIOIA TAURO
PALMI
88
VILLA S. GIOVANNI
88
REGGIO C. LIDO
REGGIO CALABRIA
92

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 7

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI 10

2.1 Sicurezza del viaggio 10

2.2 Sicurezza dei passeggeri 11

2.3 Uguali diritti 11

2.4 Continuità del servizio 11

2.5 Partecipazione 12

2.6 Efficienza ed efficacia 12

2.7 Qualità del servizio 12

3. INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI OFFERTI 13

3.1 La Direzione Regionale 13

3.2 L'offerta nella Regione – Novità 2026 14

3.3 La flotta 15

4. QUELLO CHE BISOGNA SAPERE PER VIAGGIARE IN TRENO 16

4.1 Scegliere il titolo di viaggio 16

4.2 Dove comprare biglietti e abbonamenti del trasporto regionale 17

4.3 TAP&TAP 18

4.4 App Trenitalia 18

4.5 Biglietto singolo regionale cartaceo.....19

4.6 Nuovo biglietto digitale regionale (BDR) 19

4.7 Biglietto elettronico regionale (BER) 19

4.8 Programma fedeltà X-GO 20

4.9 È obbligatorio avere il titolo di viaggio 20

4.10 Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).....22

4.11 La Disability Card 22

4.12 La Carta Blu 23

4.13 Agevolazioni Tariffarie 23

4.14 Bagagli a mano 24

4.15 Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica 25

4.16 Animali a bordo.....26

5. DIALOGARE CON TRENITALIA.....27

5.1 Digital Caring 27

5.2 Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa 27

5.3 App Trenitalia e Smart Caring – Circolazione.....27

5.4 Sito web Viaggiatreno – Circolazione.....28

5.5 Comunicazione col personale Trenitalia.....29

Comunicare in Lingua dei Segni Italiana (LIS) 29

6. OBIETTIVI 30

7. ASPETTI RELAZIONALI CON TRENITALIA 44

7.1 Riconoscibilità e Presentabilità 44

7.2 Comunicare con Trenitalia 44

8. TUTELA DEI PASSEGGERI 45

8.1 Ultimo collegamento 45

8.2 Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati 46

8.3 Diritto all'indennizzo da ritardo per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale) 46

8.4 Diritto all'indennizzo da ritardo per titolari di abbonamenti (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale) 48

8.5 Diritto all'indennizzo per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) ... 48

8.6 Biglietto cumulativo-indennizzo da ritardo per combinazioni di viaggio miste 49

8.7 Come richiedere i rimborsi, l' indennizzo e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente 50

8.8 Gli interventi di assistenza 50

8.9 Reclami 51

8.10 Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta 53

8.11 La Conciliazione Paritetica 54

8.12 Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).....55

8.13 Rendicontazione dei reclami 55

8.14 Copertura Assicurativa 56

8.15 I Diritti e i Doveri del passeggero 56

8.16 Suggerimenti per un viaggio sicuro 58

8.17 Cosa può fare il passeggero: 58

8.18 Cosa fa Trenitalia: 59

9. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION 60

9.1 Principali fattori della qualità del viaggio - risultati anno 2025 61

10. ELENCO DELLE ASSOCIAZIONI DI UTENTI DEL TPL FERROVIARIO FORNITO DA ARTCal 62

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.

Trenitalia è impegnata ad integrare la sostenibilità in tutti i processi e a promuovere la cultura della sostenibilità a tutti i livelli dell'organizzazione, per garantire e promuovere i principi e i valori dello sviluppo sostenibile nel rispetto delle esigenze degli stakeholder, in linea con gli indirizzi del Gruppo FS.

Consapevole del ruolo centrale del settore della mobilità, Trenitalia è impegnata a costruire uno scenario di mobilità sostenibile che contribuisce alla crescita e allo sviluppo competitivo dei territori. Tale attività diventa un'occasione concreta per abilitare nuovi modelli di vita sociale e dinamiche di sviluppo economico, culturale, e turistico dei luoghi.

In linea con le strategie di Sostenibilità del Gruppo FS, Trenitalia assicura un impegno costante per essere parte attiva della transizione in atto verso un modello di sviluppo sostenibile coerente con gli indirizzi europei e le strategie definite a livello nazionale, stimolando l'intera supply chain anche attraverso la costruzione di concrete sinergie operative con gli Stakeholder chiave per il perseguimento di obiettivi comuni per la crescita del Paese.

L'impegno di Trenitalia per rispondere alla sfida globale della decarbonizzazione e della transizione energetica passa attraverso le iniziative di efficientamento delle flotte e degli impianti, la produzione di energia da fonti rinnovabili, investimenti e progetti innovativi per perseguire il phase-out dai combustibili fossili.

Trenitalia promuove iniziative che supportano la transizione verso un modello circolare delle risorse attraverso una gestione sostenibile dei materiali e dei rifiuti in linea con i principi ESG (Environmental, Social e Governance).

Grazie all'impegno costante verso scelte sempre più sostenibili, Trenitalia ha ottenuto riconoscimenti e certificazioni anche a livello internazionale. La medaglia "Gold" del rating EcoVadis, rating riconosciuto a livello internazionale nel valutare le performance ESG, posiziona Trenitalia tra le aziende del trasporto ferroviario a livello globale con le migliori performance ambientali, sociali e di governance.

Trenitalia si colloca nel 4% di tutte le aziende valutate a livello globale aventi un punteggio simile, nel cluster del top 5% delle aziende aventi ottenuto la Medaglia Gold e nel top 1% delle aziende nel settore ferroviario.

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ), laddove con termine "Sicurezze" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale. Il SIGSQ, 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 nelle relative sezioni del "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 per i treni, nonché l'orario "In Treno Tutt'Italia digitale" disponibile sul sito 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.

La periodicità dei treni è pubblicata su 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, 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 periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).
L'ARTCal (Autorità Regionale dei Trasporti della Regione Calabria), in applicazione dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 e come previsto dall'art. 15, comma 6 del Contratto di Servizio in essere, provvede, in fase di disamina della Carta dei Servizi, a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone 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 l'Ente Affidante (ARTCal).

3. Informazioni sintetiche sui servizi offerti

3.1 La Direzione Regionale Calabria

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata dal Contratto di Servizio stipulato tra ARTCal e Trenitalia, consultabile sul sito internet al seguente indirizzo clicca qui.

Nell'ambito del Contratto di Servizio, ARTCal 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 Calabria.

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 ARTCal 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 alle Delibere ART. L'importo delle penali è utilizzato da ARTCal e dalla Regione Calabria, con modalità dalle stesse determinate, a beneficio diretto dei passeggeri o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

OFFERTA			
Treni per giorno	162	Passeggeri giorno	13.474
Bus per giorno	0	Passeggeri anno	4.538.085
FLOTTA		Località servite	97
Locomotive	8	Totale biglietterie	7
Complessi diesel	34	Emettitrici automatiche trasporto regionale	80
Complessi elettrici	23	Altri rivenditori	1.604*
Carrozze	15		

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

3.2 L'offerta nella Regione – Novità 2026

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 Calabria sono attive 9 collaborazioni, tra le ultime quelle con:

- ATAM S.p.A. per raggiungere dalla stazione di Reggio Calabria C.le le località di "Reggio Calabria Aeroporto bus" e "Reggio Calabria Ospedale GOM";
- IAS AUTOLINEE SCURA SRL per raggiungere dalla stazione di Rossano la località di Rossano centro/Rossano Museo della Liquirizia e dalla stazione di Corigliano la località di Corigliano Centro;
- ROMANO AUTOLINEE REGIONALI S.p.A. per raggiungere dalla stazione di Crotone le località di Crotone Centro, Crotone Aeroporto e Le Castella;
- AUTOLINEE FEDERICO SpA che collega Rosarno a Gioiosa J.

3.3 La flotta

Il piano degli investimenti di cui al Contratto di Servizio stipulato con ARTCal consente di dare un impulso al miglioramento della qualità del viaggio, con nuovi treni a minore impatto ambientale che offrono un elevato comfort a bordo.
Nel corso dell'anno 2025 sono entrati in esercizio n. 6 nuovi treni ibridi (Blues a 4 casse), cui si aggiungeranno ulteriori 10 treni (3 Pop a 4 casse e 7 Blues a 4 casse) nell'arco di validità del Contratto di Servizio.
Di seguito la tabella con l'età della flotta (1° gennaio 2026):

	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
Complessi elettrici	11	4		8	23
Complessi diesel	13	1	4	16	34
Locomotive elettriche				8	8
Locomotive diesel					
Carrozze				15	15

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 tioli di viaggio acquistabili sono:

- biglietti singoli regionali (Tariffa 39);
- abbonamenti regionali settimanali, mensili, trimestrali e annuali (Tariffa 40), utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione su uno stesso itinerario;
- 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;
- biglietti di corsa semplice, mini-gruppi.

I possessori di abbonamento Regionale annuale o mensile alla tariffa 40/4/Calabria, che siano residenti in Calabria, potranno acquistare la Carta Tutto Treno Calabria che consente di viaggiare in 2^ classe sui treni Intercity nell'ambito della validità e

sulla relazione per cui è valido l'abbonamento, per un numero pari ad un viaggio di andata e un viaggio di ritorno al giorno.

Per maggiori informazioni clicca qui.

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 sulle promozioni 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, 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.
Per i treni a posti contingentati, al momento dell'acquisto, è possibile verificare la disponibilità dei posti a bordo treno.
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 è possibile iscriversi 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 pagamento del prezzo dell'intero percorso;
- sanzione amministrativa pari a (clicca qui).

In deroga a questa regola generale, il passeggero che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di acquistare il biglietto singolo dietro pagamento di un sovrapprezzo di € 5,00.

L'acquisto a bordo non è previsto per i passeggeri in partenza da stazioni/fermate permanentemente dotate di rete di vendita. In tal caso il passeggero sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e sanzionato in base alla normativa vigente.

Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella 1(link).

Il sovrapprezzo di € 5,00 non è dovuto nel caso in cui si verifichino tutte le seguenti condizioni:

• biglietteria di stazione chiusa o stazione priva di biglietteria;

• assenza o incompleto funzionamento delle emettitrici automatiche di biglietti;
• chiusura o assenza di punti vendita terzi raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie ad una distanza non superiore a 350 m dalla stazione.

Le stazioni/fermate sprovviste permanentemente sia di biglietteria, sia di emettitrici self-service o punti vendita terzi entro i 350 metri dalla stazione sono individuate nella seguente tabella 2 (link).

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

• pagamento del prezzo dell'intero percorso;
• una sanzione amministrativa pari a (clicca qui).

In deroga a questa regola generale il passeggero con il biglietto non convalidato, che avvisa il personale di bordo al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di €5,00 ed il biglietto viene obliterato dal personale del treno. La soprattassa non è dovuta quando nella stazione di partenza le macchine validatrici sono mancanti o non funzionanti e il passeggero avvisi il personale del treno all'atto della salita. La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza e di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio.

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 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 o 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 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 Agevolazioni tariffarie

Gli appartenenti al Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco e alle altre Forze Armate, ivi inclusi gli appartenenti al Corpo delle Capitanerie di Porto – Guardia Costiera,

possono usufruire di un'agevolazione tariffaria per i servizi di trasporto pubblico locale regionale.
L'acquisto potrà essere effettuato presso le biglietterie Trenitalia della Calabria (stazioni di Paola, Cosenza, Castiglione Cosentino, Crotone, Catanzaro Lido, Lamezia Terme Centrale, Gioia Tauro, Villa San Giovanni, Reggio Calabria Centrale), previa esibizione, da parte dell'agente, del tesserino di riconoscimento (Carta Multiservizi della Difesa – CMD o tessera rilasciata a maggio 2016) ovvero di idonea dichiarazione dell'Ente di appartenenza e con la contestuale compilazione degli appositi moduli.

4.14 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 obbligatorio fornire i dati del biglietto/abbonamento per poter associare la richiesta al titolo di viaggio rivolgendosi dalle 7 alle 19 dal lunedì alla domenica:

- 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.

4.15 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 la bicicletta, anche a pedalata assistita (massimo una bicicletta per passeggero e di lunghezza non superiore a 2 metri).
Per il trasporto delle biciclette può essere acquistato alternativamente (salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe del trasporto regionale):

- un biglietto singolo di seconda classe valido per la stessa relazione del passeggero;
- il supplemento bicicletta di €3,50, in base alla tariffa 29/b, utilizzabile fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto, che consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'arco del giorno prescelto.

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.

4.16 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 appositamente addestrato in un centro autorizzato, in grado di svolgere compiti a supporto di una persona con disabilità fisiche, mentali, intellettive o sensoriali, 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, è presente sui principali social network (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale; Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) con un profilo dedicato al Regionale. Attraverso detti profili social, Regionale informa circa iniziative commerciali e fornisce assistenza (cd. *social caring*) in "*near real time*", tutti i giorni dalle 7 alle 21.

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, anormalità 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.

È inoltre 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 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, anormalità 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 anormalità 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 di persona attraversando le carrozze con particolare attenzione alle persone non udenti.
Per accedere alle informazioni consultare il sito 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 2026 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.

I servizi sono stati classificati nel Contratto di Servizio come segue:

LINEE	DIRETTRICI
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Calabria nel giorno medio feriale > a 50%	linea Tirrenica: Sapri - Paola – Cosenza -Sibari - Reggio di Calabria
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Calabria nel giorno medio feriale < a 50% e > a 15%	linea Ionica: Lamezia Terme – Catanzaro -Sibari - Reggio di Calabria
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Calabria nel giorno medio feriale < a 15%	linea Tropea: Lamezia Terme - Rosarno

Le stazioni sono state classificate nel Contratto di Servizio come segue:

- stazioni tipo A - alta frequentazione:

Reggio di Calabria Centrale, Catanzaro Lido, Cosenza, Crotone, Lamezia Terme Centrale e Paola;

- stazioni tipo B - media frequentazione:

  Rosarno, Villa S. Giovanni, Melito di Porto Salvo, Gioia Tauro, Castiglione Cosentino e Bagnara;

- stazioni tipo C - bassa frequentazione:

  Vibo Valentia-Pizzo, Tropea, Locri, Reggio di Calabria Pellaro, Bovalino, Siderno, Roccella Jonica, Sibari, Scalea-S. Domenica Talao, Lamezia Terme Nicastro, Palmi, Amantea, Gioiosa Jonica, Praja Ajeta-Tortora, Bova Marina, Rossano, Soverato, Bianco, Ricadi, Saline di Reggio, Monasterace-Stilo, Nicotera, Cariati, Diamante-Buonvicino, Zambrone, Reggio di Calabria Gallico, Briatico, Botricello, Pizzo, Vibo Marina, Mirto-Crosia, Parghelia, Cetraro, Cirò, Cropani, Joppolo, Corigliano Calabro, Crucoli, Marcellina Verbicaro Orsomarso, Condofuri, Capo Bonifati, Fuscaldo, Palizzi, S. Marco Roggiano, Ardore, Reggio di Calabria S. Caterina e Catanzaro.

PUNTUALITA'	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026*	Note
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,6%			

PUNTUALITA'	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026*	Note
Linee FR1 **servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante**	90,2%			
Linee FR2 **servizio relativo a domanda di trasporto rilevante**	95,0%			
Linee FR2 **servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante**	92,1%			

PUNTUALITA'	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026*	Note
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,4%			
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,6%			

REGOLARITA'	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
% treni circolati/treni programmati	**98,1%**		**98,1%**

ACCESSIBILITA' COMMECIALE		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete	stazioni tipo A	100%		100%
% stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	stazioni tipo B	100%		100%
	stazioni tipo C	80%		80%
Funzionamento canali telematici				
% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)		100%		100%

ACCESSIBILITA' COMMECIALE		Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full	stazioni tipo A	100%		100%
% guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo B	100%		100%
	stazioni tipo C	100%		100%
Funzionamento validatrici	stazioni tipo A	100%		100%
% guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo B	100%		100%
	stazioni tipo C	100%		100%

PULIZIA	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 1			
% interventi pulizia sosta breve o a bordo eseguiti, sul totale programmati	100%		100%
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 2			
% interventi pulizia fine servizio-giornaliero eseguiti, sul totale programmati	100%		100%
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 3			
% interventi pulizia sosta lunga-settimanale eseguiti, sul totale programmati	100%		100%

PULIZIA	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 4 **% interventi pulizia sosta manutenzione-semestrale eseguiti, sul totale programmati**	100%		100%
Conformità interventi di pulizia classe PR 1 **% interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale eseguiti**	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)		100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Conformità interventi di pulizia classe PR 2 **% interventi pulizia fine servizio-giornaliero conformi, sul totale eseguiti**	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)		100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)

PULIZIA	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Conformità interventi di pulizia classe PR 3 **% interventi pulizia sosta lunga - settimanale conformi, sul totale eseguiti**	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)		100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Conformità interventi di pulizia classe PR 4 **% interventi pulizia sosta manutenzione-semestrale conformi, sul totale eseguiti**	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)		100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)

COMFORT	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova **% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze**	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)		100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta **% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze**	80% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 70% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)		80% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 70% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)
Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova **% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti**	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le		100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le

COMFORT	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
	toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)		toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)
Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta **% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti**	80% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)		80% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)

COMFORT	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Disponibilità e fruibilità di servizi PRM **% corse accessibili e fruibili alle PRM, su totale corse programmate accessibili**	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se la dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)		100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se la dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)
Porte di accesso funzionanti flotta nuova **% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate**	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 85% delle porte sono funzionanti)		100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 85% delle porte sono funzionanti)

COMFORT	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
	80%		80%
Porte di accesso funzionanti flotta restante **% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate**	(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno il 70% delle porte sono funzionanti)		(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno il 70% delle porte sono funzionanti)
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 **% corse attrezzate per il trasporto bici/totale corse**	95%		95%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 **% corse attrezzate per il trasporto bici/totale corse**	80%		80%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3 **% corse attrezzate per il trasporto bici/totale corse**	80%		80%

ALTRI INDICATORI	
Offerta di posti	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio (valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti uguale o superiore a quello programmato)
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)	100%
Dotazione toilette	100%

*Obiettivo da definire

7. Aspetti relazionali con Trenitalia

7.1 Riconoscibilità e presentabilità

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

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 Calabria e-mail: direzione.calabria@trenitalia.it (non utilizzabile per richieste di rimborso e/o reclami) pec: direzionecalabria@cert.trenitalia.it link per viaggi di gruppo: https://www.trenitalia.com/it/offerte/quotazione-gruppi.html per inoltro di eventuali reclami o segnalazioni: www.trenitalia.com/it/informazioni/assistenza_e_contatti.html
Per saperne di più Uffici informazioni, biglietterie e agenzie di viaggio Call Center di Trenitalia: 89 20 21(1) per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni 1) 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.
063000[(2)] per informazioni e assistenza
[2)] Attivo tutti i giorni della settimana 24 ore su 24. La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del passeggero.
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.*
Sito: www.trenitalia.com e App Trenitalia e 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 riconosciuto 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 riconosciuto 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 a 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 l'indennizzo da ritardo viene riaccreditato automaticamente con la medesima modalità con cui è avvenuto l'acquisto del biglietto medesimo. Tale funzionalità sarà attiva per i biglietti digitali 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 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 da ritardo 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 riconosciute indennizzi a possessori di abbonamenti gratuiti.

È possibile verificare il diritto all'indennizzo attraverso la funzionalità disponibile sul sito 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, l'indennizzo 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 sevizi 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, 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 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.

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 ovvero compilare l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito ed inviarlo via posta elettronica certificata all'indirizzo 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 2025, i reclami relativi al servizio della Direzione Regionale Calabria sono stati 838 e al 100% di questi è stata data risposta entro 30 giorni.

Macrovoce	%
LIVELLO DI SERIVIZIO	42,9
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	38,9
COMFORT	6,4
INFORMAZIONI	1,3
PERSONALE DI FRONT LINE	1,9
PULIZIA	0,9
SAFETY	0,3
SECURITY	0,1
ALTRO	7,3

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 Calabria, 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;
- presenzia 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 2025

Principali fattori della qualità	Percentuale Soddisfazione*
Viaggio nel complesso	69,6
Pulizia	57,3
Comfort	68,0
Informazioni a bordo	72,5
Puntualità	70,7
Permanenza a bordo	73,3
Security	82,1
Safety	82,3

* 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 di utenti del TPL ferroviario, fornito da ARTCal

U.DI.CON. - REGIONALE CALABRIA
Rappresentante legale Domenico Iamundo
Recapiti 0965/1893526
Mail udicon.calabria@pec.it - regionecalabria@udicon.org

COMITATO PENDOLARI ALTO TIRRENO COSENTINO
Rappresentante legale Rocco De Luca
Recapiti 366/6607377
Mail rocco.deluca@pec.it - pendolarialtotirrenocs@gmail.com

FUORI BINARIO
Rappresentante legale Salvatore Stumbo
Recapiti 334/6236986 (Presidente); 338/3307412 (Vicepresidente);
Mail fuoribinarioassociazionependolari.@pec.it - fuoribinario2013@libero.it

FEDER CONSUMATORI CALABRIA-APS
Rappresentante legale Domenica Iannello
Recapiti 0961/778420
Mail federconsumatoricalabria@pec.it - calabria@federconsumatoricalabria.it

COMITATO PENDOLARI CALABRIA
Rappresentante legale Fernando Scrivano
Recapiti 333/8470710 (Presidente)
Mail pendolaritrenitaliacalabria@gmail.com - ecomunicazone@pec.it (pec del Segret.); casciaro.emily@gmail.com

FERROVIE IN CALABRIA

Rappresentante legale Roberto Federico Galati

Recapiti 347/1034825

Mail info@ferrovieincalabria.it; roberto.galati.ferrovieincalabria@pec.it

COMITATO CITTADINO AEROPORTO CROTONE (FERROVIA JONICA)

Rappresentante legale Giuseppe Martino

Recapiti 320/9061209

Mail info@pec.comitatocittadinoferroviajonica.it

48 APJ - ASS. PENDOLARI JONICA

Rappresentante legale Immacolata Mauro

Recapiti 348/4136908 338/5217372

ASS. PENDOLARI COSENTINI

Rappresentante legale Maria Luisa De Ciancio

Recapiti 347/9086332

Mail mldeciancio@gmail.com

CIUFER

Rappresentante legale Domenico Gattuso

Recapiti 331/2243991

Mail domenico.gattuso@ingpec.eu

ASSOCIAZIONE PER LA FERROVIA IONICA CATANZARO (AFI-CZ)

Rappresentante legale Carla Maffei

Recapiti 327/9708461

Mail carlamaffei.86@gmail.com

COMITATO POPOLARE “RITORNO A SIBARI”

Rappresentante legale Domenico Roseti

Recapiti 335/7674707
Mail roseti.mimmo@pec.it

COMITATO PENDOLARI "AREA TIRRENICA SUD"
Portavoce Silvio Tommaso Nocera
Recapiti 388/1817933
Mail : silvio_nocera@pec.it

Per maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la Conciliazione clicca qui

Info su trenitalia.com