

CARTA DEI SERVIZI

2020

Direzione Regionale CALABRIA





INDICE

01	Presentazione dell'Azienda	4
02	I Principi Fondamentali	6
03	Informazioni sintetiche sui servizi offerti	8
04	Obiettivi	14
05	Aspetti relazionali con Trenitalia	18
06	Diritti dei passeggeri	20
07	I Diritti e i Doveri del Viaggiatore	24
08	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	28



CALABRIA

Aggiornata a Marzo 2020



Presentazione

01 Presentazione dell'Azienda

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

Trenitalia è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera quale vettore ferroviario passeggeri, sia per il trasporto ferroviario a media percorrenza che per il trasporto regionale, con l'obiettivo di realizzare un piano complessivo che tenda al raggiungimento dell'eccellenza in ciascuno dei segmenti di mercato in cui essa opera soddisfacendo al meglio la domanda del cliente.

Trenitalia si propone di dare una risposta concreta e semplice alle diverse esigenze di mobilità, presentandosi come punto di accesso alla mobilità collettiva.

La finalità è, in particolare, aumentare in maniera significativa la percentuale delle persone che utilizzano i servizi ferroviari regionali per gli spostamenti.

Trenitalia pone alla base della sua missione la qualità e la sicurezza del servizio, la tutela dell'ambiente e l'efficienza energetica.

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, OHSAS 18001, 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.

La presente Carta dei servizi è disponibile sul sito www.trenitalia.com nella sezione del "Trasporto regionale" all'interno della "tua Regione".



Presentazione

02 I Principi Fondamentali

Principi

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

Servizi

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.

Obiettivi

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 con le altre Forze dell'Ordine.

Relazioni

Diritti

Uguali diritti

Tutti i clienti di Trenitalia hanno uguali diritti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

Diritti e Doveri

In linea con questi principi, Trenitalia si impegna anche a facilitare l'accessibilità e la mobilità dei viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità.

Customer Satisfaction

Per conoscere le stazioni e i mezzi appositamente attrezzati si può consultare il sito www.rfi.it o il sito www.trenitalia.com, nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito www.trenitalia.com.

Nel rispetto del Contratto di Servizio che Trenitalia stipula con ciascuna Regione/Provincia Autonoma, Trenitalia garantisce tutti i diritti disciplinati nel contratto stesso.

Continuità del servizio

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

Fanno eccezione i treni periodici segnalati sul sito www.trenitalia.com e nell'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul medesimo sito.

In caso di sciopero o cause di forza maggiore Trenitalia adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi.

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, delle associazioni dei consumatori e delle associazioni delle persone disabili.

Efficienza ed efficacia

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

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 un'accessibilità adeguata ai servizi;
- migliorare il decoro e la pulizia delle carrozze con programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia gli eventuali disservizi.

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



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



03

Informazioni sintetiche sui servizi offerti

Presentazione

Principi

Servizi

La Direzione Regionale Calabria: l'offerta

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione stessa e Trenitalia.

Nell'ambito del Contratto la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli di quantità e di qualità dei servizi ferroviari, individuando i servizi necessari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone.

Le tariffe sono di competenza della Regione e nel Contratto di Servizio vengono fissati i relativi obblighi tariffari, da applicare ai servizi ferroviari programmati.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei biglietti/abbonamenti secondo la tariffa regionale non copre il costo effettivo del servizio reso – il viaggiatore contribuisce solo a una parte del servizio prodotto da Trenitalia – la Regione copre, a titolo di corrispettivo, anche quella parte del costo del servizio non coperta dalla sola vendita dei titoli di viaggio.

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti gli standard di qualità in esso contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità. Gli importi economici delle penali saranno utilizzati dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto della clientela o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

Le linee ferroviarie che interessano la Calabria sono:

- FR1: TIRRENICA: Sapri – Paola – Cosenza – Sibari – Reggio Calabria
- FR2: IONICA: Lamezia Terme – Catanzaro – Sibari – Reggio Calabria
- FR3: TROPEA: Lamezia Terme – Rosarno

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

OFFERTA			
Treni per giorno	194	Viaggiatori giorno	16.317
Mezzi	-	Passeggeri anno	5.147.542
Locomotive	27	Località servite	99
Complessi diesel	40	Tot. biglietterie	6
Complessi elettrici	8	Emettitrici automatiche trasporto regionale	-
Carrozze	54	Altri rivenditori	2.606*

* attività commerciali aderenti alle reti SIR/Punto servizi e Punti SisalPay

L'offerta in Regione – Novità 2020

Proseguono le iniziative commerciali volte a migliorare l'offerta di servizi ferroviari, l'integrazione con i mezzi di trasporto su gomma e le opportunità di viaggio.

L'orario e le proposte commerciali

Di seguito le principali novità dell'orario ufficiale 2019/2020:

- l'offerta di treni regionali in Direzione Regionale Calabria è basata, fondamentale, su servizi cadenzati, sul rafforzamento dei collegamenti tra la dorsale Tirrenica e Jonica, oltre che sulla velocizzazione delle relazioni più lunghe, ovviamente tenendo presenti le necessità di mobilità della clientela pendolare (lavoratori, studenti etc). Nelle aree a più alta domanda di mobilità viene offerto un treno ogni mezz'ora, mentre in quelle meno frequentate il cadenzamento è orario/biorario. Inoltre vengono effettuati dei collegamenti di tipo "spot" nelle tratte con minor richiesta. Nel 2020 l'offerta sarà ulteriormente potenziata nelle aree a più alta domanda di trasporto.

La flotta

L'età della nostra flotta:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	1	7	11	19
Locomotive diesel	-	-	-	8	8
Complessi elettrici	-	-	8	-	8
Complessi diesel	3	-	-	37	40
Vetture	-	-	-	54	54

Interruzioni programmate 2020

Attualmente non sono previste interruzioni.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere il biglietto

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un biglietto valido, convalidarlo prima di salire a bordo e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

Principi

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

- il pagamento del prezzo dell'intero percorso;
- una sanzione pari a 

Servizi

In deroga a questa regola generale il viaggiatore:

- sprovvisto di biglietto che avvisa il personale di bordo all'atto della salita può acquistare il biglietto di corsa semplice dietro pagamento di un sovrapprezzo di 5 euro.

Obiettivi

L'acquisto a bordo non è previsto per i viaggiatori in partenza da stazioni/fermate permanentemente dotate di una rete di vendita, quali Catanzaro Lido, Lamezia Terme Centrale, Paola, Reggio Calabria Centrale e Villa San Giovanni. In tal caso il viaggiatore sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e regolarizzato in base alla normativa vigente.

Relazioni

Diritti

Il viaggiatore che sale a bordo treno con il biglietto non convalidato è soggetto al:

- pagamento del prezzo dell'intero percorso;
- una sanzione pari a 

Diritti e Doveri

In deroga a questa regola generale il viaggiatore:

in possesso di titolo di viaggio non convalidato che avvisa il personale di accompagnamento al momento della salita in treno, è regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di 5 euro e il biglietto viene obliterato dal personale del treno.

Customer Satisfaction

La soprattassa non è dovuta quando nella stazione di partenza le macchine validatrici sono mancanti o non funzionanti e il viaggiatore avvisi il personale del treno all'atto della salita;

Il pagamento delle somme dovute al personale di bordo è ammesso in contanti o mediante carte di credito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito www.trenitalia.com le Condizioni Generali di trasporto selezionando nella Parte III Trasporto regionale le Tariffe 39/4 e 40/4/Calabria.

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della Regione o tra due o più regioni

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche, tramite Internet, Agenzie di Viaggio, Samsung Smart TV, App Trenitalia per smartphone e tablet e presso Circuito LIS PAGA di Lottomatica, SIR/Punto Servizi e punti SisalPay.

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti di corsa semplice regionali e sovraregionali;
- Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione;

- Biglietti a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni in vigore dal 1° agosto 2018 con il nuovo algoritmo;
- Abbonamenti mensili ed annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni, per chi viaggia frequentemente in vigore dal 1° ottobre 2018 con il nuovo algoritmo;
- Altri vantaggi per chi usa il treno: Carta Blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitive con agevolazioni per chi viaggia sui treni regionali.
- Carta di libera circolazione per invalidi con totale e permanente inabilità lavorativa (100 per cento) e con diritto all'indennità di accompagnamento nonchè ciechi totali, ciechi parziali e ipovedenti gravi, muniti di apposita tessera di libera circolazione rilasciata dall'amministrazione regionale effettuando apposita istanza per il tramite dei comuni di residenza o delle associazioni di categoria che ne hanno rappresentanza per legge
- Dal 1° aprile 2020 sarà avviata la vendita agevolata a favore degli appartenenti alla Polizia di Stato, all'Arma dei Carabinieri, al Corpo della Guardia di Finanza, alla Polizia Penitenziaria. L'accesso ai treni è subordinato alla registrazione ad ogni viaggio sulla App Board Support di Trenitalia, oltre al possesso del titolo di viaggio agevolato, e, qualora l'agente non indossi la divisa, all'esibizione della tessera di riconoscimento di servizio in fase di controlleria.

Biglietto regionale acquistato online

È acquistabile fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno. È ammesso il cambio data/ora e il rimborso (per fatto proprio del cliente), per una sola volta, da effettuarsi entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data prescelta.

Il biglietto regionale acquistato online è un biglietto nominativo, personale e incedibile e deve sempre essere esibito unitamente a un valido documento di riconoscimento (tale tipologia di biglietto non necessita di convalida).

Per maggiori dettagli consultare 

Viaggiatreno

Con il sito Viaggiatreno Trenitalia consente di seguire in tempo reale l'andamento dei treni.

Si può quindi visualizzare il percorso del treno prescelto, ricevendo informazioni dettagliate sull'orario di arrivo e di partenza e le fermate previste nonchè stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, si possono ottenere informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'effettuazione di eventuali servizi sostitutivi.

Per accedere alle informazioni consultare il sito www.viaggiatreno.it.

Persone con disabilità e a ridotta mobilità

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità, anche per la clientela di Trenitalia è disponibile il circuito Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che garantisce la salita/descesa a/da bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito

www.rfi.it o www.trenitalia.com.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

La Carta Blu

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della legge 18/80 e s.m.i., in particolare della legge n. 508/88 (ivi compresi i ciechi assoluti) o ai sordomuti ai sensi della legge n° 381 del 26 maggio 1970 e s.m.i., dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione.

Principi

La Carta Blu, che consente la gratuità per il viaggio dell'accompagnatore, può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia (uffici, assistenza e, ove non presenti, le biglietterie di stazione). Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

Servizi

Obiettivi

Biciclette

Su tutti i treni regionali – anche quelli non segnalati con apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale – viene ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, per ciascun viaggiatore, anche al di fuori dell'apposita sacca, a condizione che le dimensioni non superino i cm 110x80x45, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Relazioni

Sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale e limitatamente ai posti disponibili, ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta, di lunghezza non superiore a due metri, acquistando il supplemento bici valido fino alle ore 23:59 del giorno indicato sul biglietto. In alternativa è possibile acquistare un altro biglietto di corsa semplice di seconda classe valido per la stessa relazione del viaggiatore.

Diritti

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

Diritti e Doveri

Per maggiori dettagli è possibile consultare il sito www.trenitalia.com nella home page sezione Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

Customer Satisfaction

Bagagli a mano

Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente bagagli a bordo del treno, a condizione che non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori e che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Trenitalia risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenitalia è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Trenitalia.

Per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella home page sezione > Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

Piccoli animali sui treni

È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti e altri piccoli animali domestici da compagnia, custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50.

Il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia è ammesso solo se provvisti di museruola e guinzaglio e non è permesso nella fascia oraria dalle 7:00 alle 9:00 del mattino nei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Sono necessari il certificato d'iscrizione all'anagrafe canina e il libretto sanitario per il trasporto dei cani di qualsiasi taglia. Tale documentazione deve essere esibita a ogni richiesta del personale di controlleria.

È ammesso il trasporto a titolo gratuito del cane guida per viaggiatori non vedenti anche se accompagnati da altre persone su tutte le categorie di treni, classi e livelli di servizio del trasporto regionale nonchè sui bus senza alcun obbligo.

Per ottenere maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione > Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

Intermodalità

Sul sito www.trenitalia.com, nella sezione Trasporto regionale > Calabria sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative alla possibilità di trovare interscambi con autobus urbani. In particolare, al fine di agevolare i viaggiatori nel raggiungimento dell'aeroporto di Lamezia Terme, del Polo Universitario di Cosenza e Catanzaro e della Cittadella Regionale di Catanzaro, sono stati stipulati accordi commerciali, con le società affidatarie del servizio di TPL su gomma in Regione, per i quali è possibile acquistare su tutti i canali di vendita di Trenitalia biglietti di corsa semplice comprensivi del collegamento bus per le destinazioni citate. I servizi di trasporto, pur se acquistati con unico titolo di viaggio, dovranno essere considerati distinti e separati tra loro. 



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Obiettivi

Principi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri viaggiatori, la Direzione Regionale Calabria mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2020.

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

INDICATORE	CMQ 2020	
Puntualità		
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,1%	
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	89,7%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,0%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,7%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	91,9%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,2%	
Regolarità		
% treni circolati/treni programmati	98,1%	
Accessibilità commerciale		
Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete % stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	stazioni tipo A alta frequentazione	100%
	stazioni tipo B media frequentazione	80%
	stazioni tipo C bassa frequentazione	50%
Funzionamento canali telematici % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)	100%	

Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo A alta frequentazione	100%
	stazioni tipo B media frequentazione	100%
	stazioni tipo C bassa frequentazione	100%
Funzionamento validatrici % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo A alta frequentazione	100%
	stazioni tipo B media frequentazione	100%
	stazioni tipo C bassa frequentazione	100%
Pulizia		
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 1 % interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" eseguiti, sul totale programmati		100%
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 2 % interventi pulizia "fine servizio-giornaliero" eseguiti, sul totale programmati		100%
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 3 % interventi pulizia "sosta lunga- settimanale" eseguiti, sul totale programmati		100%
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 4 % interventi pulizia "sosta manutenzione-semestrale" eseguiti, sul totale programmati		100%
Livelli minimi di pulizia classe PR 1		100%
Livelli minimi di pulizia classe PR 2		100%
Livelli minimi di pulizia classe PR 3		100%
Livelli minimi di pulizia classe PR 4		100%
Comfort		
Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze		100%
Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze		80%
Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti		100%
Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti		80%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

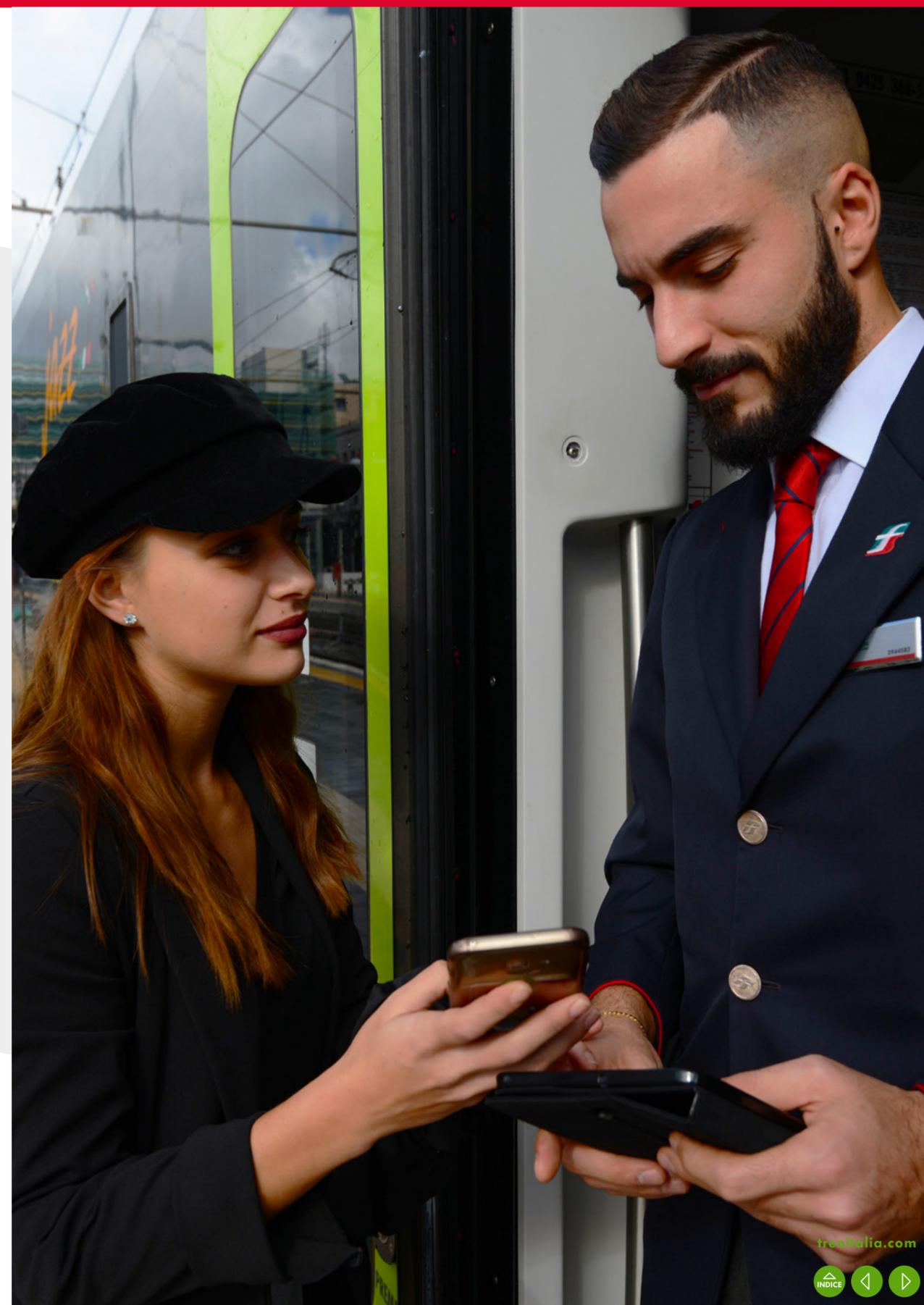
Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Disponibilità e fruibilità di servizi PMR % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili	100%
Porte di accesso funzionanti flotta nuova % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100%
Porte di accesso funzionanti flotta restante % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	80%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	95%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	60%
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 analogo 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)	% carrozze dotate di impianti di climatizzazione (caldo/freddo), di riscaldamento e di condizionamento sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)
Dotazione toilette	% carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

05 Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

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

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con la clientela, il personale di Trenitalia segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenitalia inoltre prevede appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile all'utente.

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, 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 di detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

Comunicare con Trenitalia



Direzione Regionale Calabria
e-mail: direzione.calabria@Trenitalia.it
pec: direzionecalabria@cert.Trenitalia.it
Tel. 0965 863601

Fax 0965 331334

Ufficio Gruppi e Comitive Regionale Calabria
Tel. 0965 863601

(Attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
e nelle giornate di martedì, mercoledì e giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 17.00)

Per saperne di più



Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio
Presenti in maniera capillare su tutto il territorio

**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.

199 89 20 21⁽²⁾ per informazioni e assistenza

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

Dall'estero può essere utilizzato 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 cliente.

06 3000⁽³⁾ Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie

³⁾ La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente.

Sito: www.trenitalia.com

Tutte le informazioni, in tempo reale.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana



I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione.

I fattori della qualità e i relativi standard sono riportati nella Carta dei Servizi di RFI, disponibile online sul sito www.rfi.it.

trenitalia.com



06

Presentazione

Diritti dei passeggeri

Principi

Rimborsi, indennità, ultimo collegamento della giornata, reclami, bonus e assistenza durante il viaggio

Servizi

Ultimo Collegamento

I clienti che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati a informare il personale di bordo se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Trenitalia assicura il completamento del viaggio, in applicazione delle previsioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Obiettivi

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Ferrovie dello Stato Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica, 

Relazioni

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore 

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali 

Diritti

Non sono comunque rimborsabili: 

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

Diritti e Doveri

Diritto all'indennizzo per singolo ritardo (corsa semplice tariffa 39 e 39/AS)

Nel caso di arrivo in ritardo nel luogo di destinazione indicato sul biglietto, il viaggiatore può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

Customer Satisfaction

L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui sono indicate l'origine e la destinazione.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

- per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza sia all'arrivo;
- per i biglietti acquistati online: farsi validare il biglietto a bordo del treno.

Trenitalia invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Per maggiori informazioni e dettagli 

Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamenti (tariffa 40/4)

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto a un indennizzo adeguato per il 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 riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

L'adeguamento dei sistemi informatici alle modalità indicate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti

(ART) è in corso, per cui si invitano i viaggiatori a conservare l'originale dell'abbonamento fino a nuova comunicazione che sarà resa nota attraverso il sito www.trenitalia.com, le principali biglietterie e le agenzie di viaggio Trenitalia.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

Diritto all'indennizzo per PRM

Trenitalia riconosce all'utente con disabilità o a mobilità ridotta un indennizzo nella misura del 50% del biglietto, in aggiunta al rimborso del biglietto, nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

Biglietto globale - indennità di ritardo per combinazioni di viaggi miste

Negli specifici casi in cui Trenitalia offra la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare un titolo di viaggio "globale", rappresentato da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro o un titolo di viaggio "globale misto", rappresentato da più biglietti per un'unica soluzione di viaggio che contempla l'utilizzo di servizi del trasporto nazionale e regionale. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria.

Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi acquistati contestualmente in forza di un "biglietto globale" o "biglietto globale misto"; in tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro e ognuno è riconducibile a un singolo contratto di trasporto.

Per il "biglietto globale misto", rappresentato da soluzioni di viaggio in combinazione tra i servizi del trasporto nazionale e quelli del trasporto regionale, acquistati contestualmente, l'indennità da ritardo sarà calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio. Per le soluzioni di viaggio "globali miste", ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità, verrà considerato l'orario di arrivo finale dell'intero viaggio.

**Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte III Trasporto Regionale.*

Saranno progressivamente indicate, per ogni canale di vendita e su ogni biglietto o abbonamento, le diverse tipologie di titoli di viaggio.

Gli interventi di assistenza

In caso di ritardo superiore a 60 minuti il viaggiatore ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa se sono disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti;
- al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove risulti fisicamente possibile, se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurarne la prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);
- ad attestare, a richiesta del viaggiatore, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Procedura di inoltrare i reclami a Trenitalia

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri viaggiatori, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami.

Principi

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- offrire ai nostri viaggiatori una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- fornire risposta entro un mese o, in casi giustificati, informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Servizi

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la soluzione dei problemi.

Obiettivi

Relazioni

Inviare reclami e suggerimenti

Per inviare reclami e suggerimenti:

- sul sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni > Assistenza e Contatti > Assistenza online;
- utilizzando il modulo disponibile in stazione presso le biglietterie e negli Uffici di assistenza e informazioni;
- via posta ordinaria, inviandolo alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio.

Diritti

In tutti i casi deve essere allegato il biglietto in originale; nel caso di biglietto elettronico deve essere allegata la stampa cartacea.

Diritti e Doveri

Trenitalia apre alla conciliazione paritetica anche per le tratte regionali: dopo un qualsiasi disservizio sarà possibile dirimere la controversia senza passare per le vie legali, come già avviene per le tratte a media e lunga percorrenza. Trenitalia si impegna a rendere operativa la procedura entro il 2020, dopo aver esperito i necessari confronti con le Associazioni dei Consumatori.

Customer Satisfaction

Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2019, i reclami arrivati alla Direzione Regionale sono stati 604 di questi il 100% è stato chiuso entro 30 giorni.

MACRO VOCE	%
Regolarità e puntualità	24,5
Livello del Servizio	61,8
Personale di Front Line	1,7
Comfort	6
Informazione	1,5
Pulizia	0,3
Altro	3,3

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214).

L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. 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).

Il reclamo all'Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

I passeggeri possono presentare reclami all'ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, oovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" – disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

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 possono essere presentate:
Trenitalia - Direzione Regionale/Calabria - Via Mercalli, 48 - 89129 - Reggio Calabria

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

07 I Diritti e i Doveri del Viaggiatore

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Inoltre, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha adottato la delibera n. 106/2018, in vigore dal 9 maggio 2019, che definisce il contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico. Ulteriori informazioni sono disponibili attraverso i link attivi nel sottostante box.

BOX DELIBERA ART 106/2018

Con la delibera ART 106/2018 sono state adottate "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico", in merito a:

- Diritto all'informazione
- Modalità con cui sono rese le informazioni
- Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni
- Diritto all'indennizzo per ritardi singoli
- Diritto all'indennizzo per titolari abbonamento
- Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

La documentazione di riferimento è consultabile al seguente link 



Al viaggiatore che si sposta utilizzando servizi di trasporto 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 che nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anomalità, 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 un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai viaggiatori di Trenitalia di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri.

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto con il biglietto;
- 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 imminente 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.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction



trenitalia.com



Presentazione

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.

Principi

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.

Servizi

Cosa puoi fare tu:

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- prestare attenzione mentre stai acquistando alle self-service, senza farti aiutare da sconosciuti;
- prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atri, biglietterie, aree self-service, banchine dei treni, dove i borseggiatori preferibilmente operano;
- nelle stazioni ove sono attivi i varchi di accesso alle banchine, preparare in anticipo il biglietto per esibirlo al personale di FS Italiane addetto alla Security;
- 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 tenerlo 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: 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 subisce spesso 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.

Cosa facciamo noi:

- collaboriamo in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenziamo i treni con personale specializzato;
- abbiamo 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 viaggiatori e del personale;
- monitoriamo le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di carte di credito oggetto di frode;
- abbiamo intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno e l'assistenza ai viaggiatori formando apposite squadre nazionali antievasione e servizi di assistenza e sicurezza;
- in molti treni sono già stati installati sistemi di videosorveglianza;
- collaboriamo con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per

una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;

- svolgiamo campagne di sensibilizzazione:
 - » "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;
 - » "Campagna antiaggressione per il personale FS" il cui scopo è quello di migliorare le condizioni di sicurezza del personale, anche mediante la sensibilizzazione e la collaborazione dei passeggeri, invitati, attraverso la trasmissione di messaggi dedicati, a segnalare alle Autorità competenti eventuali episodi di violenza;
 - » "Sicurezza e percezione della sicurezza" il cui scopo è quello di favorire un aumento di consapevolezza rispetto alle attività, agli strumenti e alle iniziative di Security utilizzando messaggi video proiettati sugli schermi nelle grandi stazioni.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

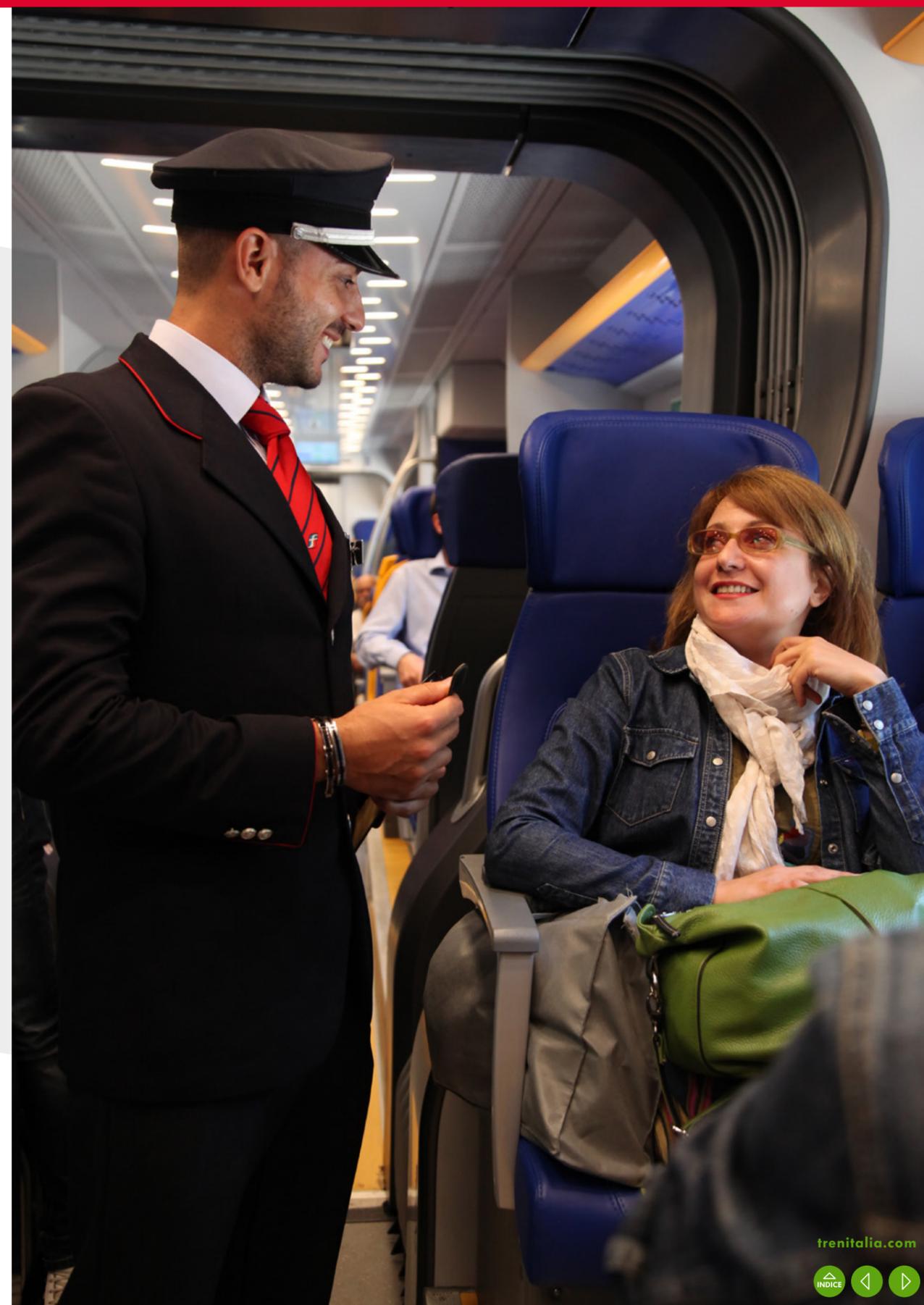
08 Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Trenitalia mediante Istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua periodicamente durante l'anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazione dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Oltre alle predette ricerche di mercato di Customer Satisfaction, Trenitalia, nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti della clientela, 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 ed operativo.

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	77,7
Pulizia	66,7
Comfort	76,8
Informazioni a bordo	81
Puntualità	77,7
Permanenza a bordo	80,9
Security	82,3

* Viaggiatori che hanno espresso un giudizio con un voto da 6 a 9 su una scala da 1 a 9





trenitalia.com



Piazza della Croce Rossa 1
00161 Roma