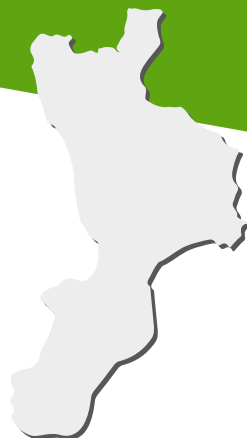


CARTA DEI SERVIZI

2021

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	Tutela dei passeggeri	20
07	I Diritti e i Doveri del passeggero	24
08	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	28

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

01 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 percorrenza che per il trasporto regionale.

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

L'intera organizzazione di Trenitalia è impegnata a soddisfare le esigenze del cliente e le richieste del mercato, assicurando standard di sicurezza e realizzando piani di sviluppo e modernizzazione nel rispetto della sostenibilità economica, sociale ed ambientale con l'obiettivo concreto di aumentare l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri. Trenitalia, 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.it nella sezione del "Trasporto regionale" all'interno della "tua Regione". Inoltre, per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

I Principi Fondamentali

Trenitalia applica i seguenti principi fondamentali nel progettare e offrire i suoi 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.

Trenitalia, per garantire un viaggio sempre più sicuro a propri clienti e dipendenti, ha potenziato le procedure per l'igiene e la sanificazione dei treni, degli ambienti di stazione come biglietterie, biglietterie self-service e uffici assistenza, riducendo i tempi fra una sessione di pulizia e l'altra. Inoltre, sono state adottate nuove metodologie per migliorare gli interventi di igienizzazione e sanificazione.

L'insieme di queste ed altre attività è finalizzato alla prevenzione e controllo di numerose infezioni tra cui quella da SARS COV2. L'impegno profuso è stato verificato da un organismo esterno indipendente che ha rilasciato una nuova certificazione "Biosafety Trust Certification" in materia di prevenzione e controllo delle infezioni che integra le altre certificazioni già in essere e relative ai sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro.

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

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.

Uguali diritti

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

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

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

Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità 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 su 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 quali il sito istituzionale, l'App, il personale delle biglietterie e dell'Assistenza preventiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi.

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

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, delle associazioni nazionali rappresentative delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

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.

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, 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 all'utenza;
- erogare i servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio sottoscritto con ARTCal (Autorità Regionale dei Trasporti della Regione Calabria).

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

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfactiontrenitalia.com

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

03 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

La Direzione Regionale Calabria: l'offerta

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata da un Contratto di Servizio stipulato tra ARTCal e Trenitalia, che è reperibile sul sito internet al seguente indirizzo [🔗](#).

Nell'ambito del Contratto, 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 invece alla Regione.

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.

Il Contratto di Servizio prevede inoltre un sistema di penalità per Trenitalia qualora non raggiunga gli obiettivi di qualità in esso definiti secondo i criteri di cui alla Misura 4 della Delibera 16/2018. L'importo delle penali è utilizzato da ARTCal, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto dei passeggeri o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

I dati consuntivati per l'anno 2020 non sono confrontabili con gli anni precedenti in quanto risentono degli effetti relativi all'emergenza sanitaria Covid-19.

OFFERTA			
Treni per giorno	194	Passeggeri giorno	4.217
MEZZI		Passeggeri anno	2.368.327
Locomotive	26	Località servite	95
Complessi diesel	38	Totale Biglietterie	6
Complessi elettrici	8	Emettitrici automatiche trasporto regionale	60
Carrozze	51	Altri rivenditori	2.592*

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

L'offerta nella Regione – Novità 2021

Coerentemente con il Piano degli Investimenti di cui l'Allegato 7 al Contratto di Servizio stipulato con ARTCal, reperibile sul [sito](#) 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 2020/2021:

- l'offerta di treni regionali in Calabria è basata, fondamentalmente, 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, ecc.). 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 2021 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	-	-	5	13	18
Locomotive diesel	-	-	-	8	8
Complessi elettrici	4	-	4	-	8
Complessi diesel	3	-	-	35	38
Vetture	-	-	-	51	51

Interruzioni programmate 2021

Circolazione a binario unico tra le località di Vibo – Pizzo e Mileto dal 13 dicembre 2020 al 21 marzo 2021.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

trenitalia.com



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.

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

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

Principi

Servizi

In deroga a questa regola generale il passeggero:

- 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 € 5,00. 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 regolarizzato in base alla normativa vigente. Tale stazioni/fermate sono individuate nella tabella 1. 

Obiettivi

Relazioni

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

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

Tutela

In deroga a questa regola generale il passeggero:

- 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 € 5,00 ed il biglietto viene oblitterato dal personale del treno.

Diritti e Doveri

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

La soprattassa non è dovuta nei casi previsti dall'Allegato VII delle Condizioni Generali di Trasporto per maggiori informazioni [clicca qui](#)

Customer Satisfaction

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 39/40 e 40/4.

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 SIR/Punto Servizi e punti SisalPay.

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

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

- biglietti a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni;
- abbonamenti mensili ed annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni;
- 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 nonché 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 2021 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 sull'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 on line (sito internet, Mobile site e App)

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

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

Per maggiori dettagli consultare 

La nuova App Trenitalia.

Con la nuova App di Trenitalia, scaricabile da Google Play o Apple Store, oltre all'acquisto del biglietto e dell'abbonamento, sono rese disponibili nuove funzionalità che arricchiscono l'esperienza di viaggio. Al momento dell'acquisto è possibile pianificare il viaggio verificando la disponibilità dei posti a bordo treno, per i treni contingentati. L'acquisto del biglietto può essere inserito tra i viaggi "preferiti" per poter acquistare di nuovo lo stesso biglietto con un solo click. Sempre con un unico click si può procedere ad acquistare biglietti per i compagni di viaggio, creando la lista nei "preferiti", impostando la modalità di pagamento prescelta. Tra le modalità di pagamento è possibile utilizzare anche il credito telefonico disponibile sulla Sim dei gestori telefonici aderenti all'iniziativa, per importi fino a € 13,45. 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.

Con la nuova funzione di Self check in, scegliendo il treno che verrà utilizzato, è possibile validare il proprio titolo di viaggio prima di salire a bordo, ricevendo informazioni utili sul viaggio e velocizzando l'eventuale erogazione dell'indennità o rimborso. Inoltre, per i possessori di abbonamento regionale che utilizzano il Self check è previsto l'accredito dei punti del nuovo programma di loyalty regionale.

Con la nuova App è anche possibile attivare le notifiche Smart Caring per seguire in tempo reale l'andamento del proprio treno e con Ufirst è possibile inoltre prenotare un ticket "salta fila" che consente l'accesso prioritario alla biglietteria più vicina.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction[trenitalia.com](https://www.trenitalia.com)

Presentazione

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, nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, si possono ottenere puntuali informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi. Di concerto con la Regione, Trenitalia assicura, attraverso apposito Piano di Intervento consultabile sul sito internet di Trenitalia www.trenitalia.it, il livello minimo dei servizi sostitutivi. Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sull'evoluzione della situazione (con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli) e 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 sul treno. Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo, attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze con particolare attenzione alle persone non udenti. Per accedere alle informazioni consultare il sito www.viaggiatreno.it.

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità o ridotta mobilità, anche per i passeggeri di Trenitalia è disponibile il circuito Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che garantisce la salita/discesa a/bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito www.rfi.it o www.trenitalia.com. In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera ART n. 16 2018, nella Regione Calabria è stato adottato un Piano Operativo per l'Accessibilità per le PMR, consultabile al seguente [link](#).

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

La Carta Blu

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui alla art. 1 della legge 18/80 e s.m.i. (Successive Modifiche e Integrazioni), in particolare della legge n. 508/88 (ivi compresi i ciechi assoluti/totali) 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. 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.

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

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 passeggero, anche al di fuori dell'apposita sacca, a condizione che le dimensioni non superino i cm 80x120x45, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri passeggeri. Analogamente alla bici pieghevole opportunamente chiusa, vanno 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. Sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale e limitatamente ai posti disponibili, ogni passeggero 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 passeggero. 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. Per maggiori dettagli è possibile consultare il sito www.trenitalia.com nella home page sezione Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto. 

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. In caso di smarrimento dei bagagli il passeggero può ottenere le informazioni circa le relative procedure di recupero presso le Biglietterie in stazione, il Contact center, il sito internet e l'App di Trenitalia. Nel caso il personale di Trenitalia trovi o venga avvisato della presenza di oggetti smarriti/incustoditi in treno dai clienti, vengono applicate le norme del Codice Civile (art. 927 e seguenti) che prevedono la consegna degli oggetti rinvenuti all'ufficio oggetti smarriti del Comune in cui è stato ritrovato l'oggetto, indicando le circostanze del ritrovamento. Per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella home page sezione > Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

Animali a bordo

È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed 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 di iscrizione all'anagrafe canina e il libretto sanitario per il trasporto dei cani di qualsiasi taglia. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria. Il cane guida utilizzato dai passeggeri non vedenti può viaggiare su tutti i treni e i bus del trasporto regionale, gratuitamente 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 passeggeri 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. Per maggiori informazioni consultare il seguente [link](#).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfactiontrenitalia.com

Presentazione

Obiettivi

Principi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, la Direzione Regionale mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2021 previsti nel Contratto di Servizio.

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

INDICATORE		CMQ* 2020	CONSUNTIVO 2020	CMQ* 2021
Puntualità				
Linee FR1	servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,1%	-	92,2%
Linee FR1	servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	89,7%	-	89,8%
Linee FR2	servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95%	-	95%
Linee FR2	servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,7%	-	91,7%
Linee FR3	servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	91,9%	-	92%
Linee FR3	servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,2%	-	93,3%
Regolarità				
% treni circolati /treni programmati		98,1%	-	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%	-	100%
	stazioni tipo B media frequentazione	80%	-	90%
	stazioni tipo C bassa frequentazione	50%	-	70%
Funzionamento canali telematici % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)		100%	-	100%

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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



* CMQ: Condizioni Minime di Qualità

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	80%	-	80%
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili	100%	-	100%
Porte di accesso funzionanti flotta nuova % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100%	-	100%
Porte di accesso funzionanti flotta restante % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	80%	-	80%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	95%	-	95%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	60%	-	60%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	60%	-	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 (condizio- namento e riscaldamento)	% carrozze dotate di impianti di climatizzazione (caldo/freddo), di riscaldamento e di condizionamen- to sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)		
Dotazione toilette	% carrozze dotate di servizi igienici sul totale carroz- ze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)		

* CMQ: Condizioni Minime di Qualità



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



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

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

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.

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:

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 ore su 24. Da telefono fisso: senza scatto alla risposta. Costo al minuto 10 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile. Dall'estero può essere utilizzare il numero +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del passeggero.

06 3000⁽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 passeggero.

Sito: www.trenitalia.com

Tutte le informazioni, in tempo reale.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

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 on line sul sito www.rfi.it.

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

Tutela dei passeggeri

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

Ultimo Collegamento

I passeggeri che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati ad 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.

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 

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero 

Per mancata effettuazione del viaggio per Covid-19 

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali 

Non sono comunque rimborsabili: 

Trenitalia, in caso di richiesta di rimborso tramite posta o e-mail, 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.

Diritto all'indennità per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

Nel caso di arrivo in ritardo nel luogo di destinazione indicato sul biglietto, il passeggero 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.

La Direzione Regionale invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro o procederà con riaccredito o bonus in base alla modalità scelta dal passeggero.

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 on line: farsi validare il biglietto a bordo del treno.

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

Per maggiori informazioni e dettagli 

Diritto all'indennità per titolari di abbonamenti (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

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'abbo-

namento 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.

È possibile verificare il diritto all'indennità 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. Per informazioni e limitazioni [clicca qui](#).

Diritto all'indennità per Persone a ridotta mobilità (PMR)

Trenitalia riconosce al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta un'indennità nella misura del 50% del biglietto di corsa semplice, 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.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

Biglietto globale - indennità di ritardo per combinazioni di viaggi 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 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 ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Per il "biglietto globale misto" Trenitalia, 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" Trenitalia, ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità verrà considerato l'orario di arrivo finale dell'intero viaggio. Saranno progressivamente indicate, per ogni canale di vendita e su ogni biglietto o abbonamento, le diverse tipologie di titoli di viaggio. Nel caso in cui la richiesta non venga accolta, Trenitalia fornisce al passeggero la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata richiesta a Trenitalia. 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.

Gli interventi di assistenza

Oltre quanto previsto per il rimborso nel capitolo *Tutela dei passeggeri* in caso di ritardo superiore a 60 minuti il passeggero 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;

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfactiontrenitalia.com

Presentazione

- al pernottamento con trattamento di qualità media e 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 assicurarla prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);

Principi

- ad attestare, a richiesta del passeggero, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi.

Servizi

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

Obiettivi

Procedura di inoltro dei reclami a Trenitalia

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. A tal fine Trenitalia fornisce informazioni esaustive all'utenza con particolare riguardo all'indicazione dei canali e delle modalità di contatto per presentare reclamo.

Relazioni

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

Tutela

- offrire ai nostri passeggeri una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni), anche in lingua inglese;
- fornire risposta, esaustiva, motivata e con linguaggio agevolmente comprensibile per il passeggero, entro un mese o, in casi giustificati, informare il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta. 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;

Diritti e Doveri

- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Customer Satisfaction

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

Inviare reclami e suggerimenti

Per inviare reclami e suggerimenti:

- sul sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni>Assistenza e Contatti>Assistenza on line;
- 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.

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

La Conciliazione Paritetica

Trenitalia ha aperto alla Conciliazione Paritetica anche per le tratte regionali. I passeggeri non soddisfatti della risposta ricevuta ad un reclamo possono ricorrere alla Conciliazione Paritetica: la domanda di conciliazione può essere presentata compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure inviata tramite mail, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato dal sito www.trenitalia.com. Nel corso della seduta di Conciliazione, un conciliatore delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Conciliazione e un conciliatore di Trenitalia si incontrano al

fine di approfondire le contestazioni del cliente e verificare la possibilità di offrire una proposta di composizione amichevole del reclamo presentato. La procedura di conciliazione è gratuita.

La Conciliazione Paritetica è ammessa nelle circostanze in cui sussista uno scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di Trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei Servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2020, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Calabria sono stati 527 e di questi il 100% è stato chiuso entro 30 giorni

MACRO VOCE	%
Livello di servizio	59,3
Regolarità e puntualità	16,8
Comfort	8,2
Informazioni	1,8
Personale di front line	2,8
Pulizia	0,8
Safety	0,8
Security	0,3
Altro	9,3

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, ovvero 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

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

I Diritti e i Doveri del passeggero

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. 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. Ulteriori informazioni sono disponibili attraverso il link 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 dei passeggeri 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 ed indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

La documentazione di riferimento è consultabile al seguente 



Al passeggero 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 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 un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (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

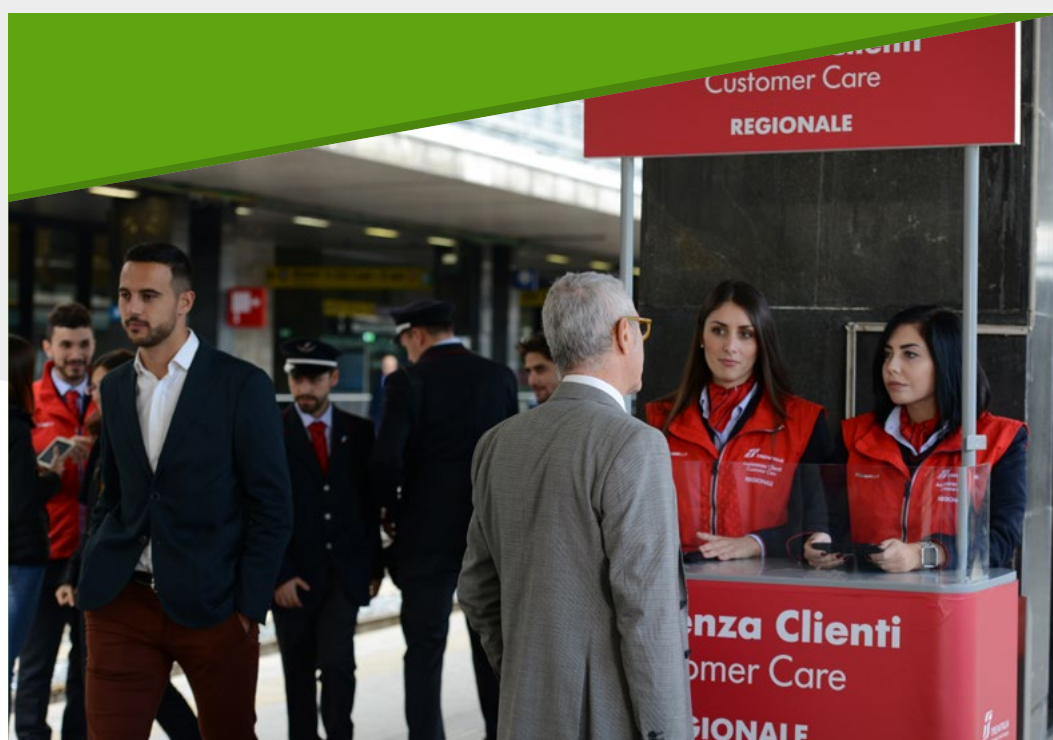
Obiettivi

Relazioni

Tutela

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 ad evitare l'insorgere di eventi illeciti.

Servizi

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 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 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: 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 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.

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Cosa fa Trenitalia:

- collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenza i treni con personale specializzato;
- ha istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei passeggeri e del personale;
- 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 già stati installati sistemi di videosorveglianza;

- collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- Svolge 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 la collaborazione dei passeggeri, invitati, attraverso la trasmissione di messaggio dedicati, a segnalare all'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

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

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 passeggeri 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 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.

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	61,9
Pulizia	52,9
Comfort	63,9
Informazioni a bordo	68,3
Puntualità	70,9
Permanenza a bordo	72,5
Security	67
Safety	77,5

* 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