

CARTA DEI SERVIZI

2022

Direzione Regionale UMBRIA







# INDICE

<b>01</b>	Presentazione dell'Azienda	4
<b>02</b>	I Principi Fondamentali	6
<b>03</b>	Informazioni sintetiche sui servizi offerti	8
<b>04</b>	Obiettivi	16
<b>05</b>	Aspetti relazionali con Trenitalia	22
<b>06</b>	Tutela dei passeggeri	24
<b>07</b>	I Diritti e i Doveri del passeggero	30
<b>08</b>	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	34

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, ISO45001, 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](http://www.trenitalia.com) 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

# I Principi Fondamentali

Principi

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

## Sicurezza del viaggio

Servizi

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Obiettivi

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.

Relazioni

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.

Tutela

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

Diritti e Doveri

## 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.

Customer Satisfaction

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, etnia, 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 agli 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 e i mezzi appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità si può consultare il sito di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) o il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://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](http://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, consulta periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e delle loro famiglie per acquisire il relativo parere ed eventuali proposte.

La Regione Umbria, in applicazione dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 e come previsto dall'Art. 14, comma 6 del Contratto di Servizio in essere, in fase di disamina della Carta dei Servizi, provvede a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi.

## 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 la Regione Umbria.

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 Satisfaction

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



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 03 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

## La Direzione Regionale Umbria: l'offerta

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione e Trenitalia, che è reperibile sul sito internet al seguente [indirizzo](#). Nell'ambito del Contratto di Servizio la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone, nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione medesima. Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei titoli di viaggio non è sufficiente a coprire il costo complessivo del servizio, nel Contratto di Servizio è definito il corrispettivo che la Regione eroga annualmente a Trenitalia ai sensi del Regolamento (CE) n. 1370/2007. 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 dalla Regione, 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	87	Passeggeri giorno	17.191
Bus per giorno	5	Passeggeri anno	4.298.799
MEZZI		Località servite	33
Locomotive	31	Totale biglietterie	5
Complessi elettrici	4	Emettitori automatiche trasporto regionale	44
Carrozze	121	Altri rivenditori	1.129*

\* attività commerciali aderenti alle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA

## L'offerta nella Regione – Novità 2022

Coerentemente con il piano degli investimenti di cui al Contratto di Servizio stipulato con la Regione, reperibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) - Umbria, 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

L'offerta di treni regionali in Direzione Regionale Umbria è basata sia su collegamenti nell'ambito del territorio regionale, sia su relazioni con le regioni limitrofe, con una maggiore frequenza di servizi nelle



fasce di punta (pendolari) ed una garanzia di mobilità anche nelle restanti fasce orarie.

Nell'Orario ufficiale 2021/2022 sono confermate tutte le novità introdotte sperimentalmente dal 2019:

- Nuovi Treni festivi: Roma T.ni – Perugia e viceversa: per rinforzare i collegamenti con la capitale nei giorni festivi;
- Nuovi Treni lavorativi: Chiusi-Orvieto-Orte-Terni e viceversa: per rinforzare i collegamenti tra Orvieto e Terni e Roma.

## La flotta

L'età della nostra flotta:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche			31		31
Locomotive diesel					
Complessi elettrici		4			4
Complessi diesel					
Vetture				121	121

## Interruzioni programmate 2022

Sulla base di quanto comunicato dal Gestore dell'infrastruttura ferroviaria RFI, gli interventi di manutenzione straordinaria e di potenziamento infrastrutturale previsti all'interno dell'Umbria nell'anno 2022 e implicanti l'interruzione della circolazione ferroviaria sono quelli riepilogati a seguire.

NODO/LINEA	TRATTA / LOCALITÀ	INTERVENTO / INDISPONIBILITÀ	DETTAGLIO RIDUZIONE DI CAPACITÀ	PERIODO
ROMA - FIRENZE linea tradizionale	CHIUSI-C.T.- PANICALE	Manutenzione straordinaria	INTERRUZIONE DI BINARIO DI 16 GIORNI	novembre 2022
FIRENZE - ROMA linea direttissima	ORTE - ORTE SUD	Manutenzione straordinaria	INTERRUZIONE DI 35 GIORNI DELL'INTERCONNESSIONE PARI DI ORTE SUD	agosto 2022
FIRENZE - ROMA linea direttissima	ROMA TIBURTINA - SETTEBAGNI	Manutenzione straordinaria	INTERRUZIONE DI LINEA DI 4 GIORNI	novembre 2022
NODO DI FIRENZE	FIRENZE CAMPO DI MARTE - FIRENZE STATUTO	Manutenzione straordinaria	INTERRUZIONE DI LINEA DI 21 GIORNI	Agosto 2022
FIRENZE - ROMA linea tradizionale	ATTIGLIANO	Manutenzione straordinaria	INTERRUZIONE DI LINEA DI 3 GIORNI	Settembre 2022

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 un titolo di viaggio.**

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

## Principi

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

## Servizi

- il pagamento del prezzo del biglietto;

- una sanzione amministrativa pari a [clicca qui](#).

In deroga a questa regola generale il passeggero:

## Obiettivi

- che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di acquistare il biglietto di corsa semplice a tariffa ordinaria senza alcun sovrapprezzo ad eccezione delle località di cui alle Tabelle 1 e 2 per maggiori informazioni [clicca qui](#).

## Relazioni

Per i viaggiatori in partenza nelle stazioni/fermate adeguatamente dotate di rete di vendita, di cui alla Tabella 1, sempre avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, l'acquisto a bordo prevede un sovrapprezzo di €5,00.

## Tutela

L'acquisto a bordo non è ammesso per i viaggiatori in partenza dalle stazioni/fermate dotate di rete di vendita di cui alla Tabella 2. In tal caso il viaggiatore sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e regolarizzato in base alla normativa vigente.

## Diritti e Doveri

L'acquisto a bordo senza sovrapprezzo è assicurato anche nel caso in cui risultino chiusi contemporaneamente la biglietteria di stazione ed i punti vendita terzi, ovvero non sia funzionante alcuna biglietteria self service con pagamento sia con POS che con banconote e monete.

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

## Customer Satisfaction

- una sanzione amministrativa pari a [clicca qui](#).

In deroga a questa regola generale il passeggero:

- che sale a bordo con il titolo di viaggio non convalidato per propria responsabilità, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di farsi convalidare il titolo dietro pagamento di un sovrapprezzo di € 5,00.

I viaggiatori in possesso dell'apposita tessera prevista dalle Concessioni Speciali III e la Concessione VIII hanno sempre diritto all'acquisto ed alla convalida del biglietto a bordo treno, senza necessità di avvisare il personale di accompagnamento e senza l'applicazione del sovrapprezzo/sanzione, anche in presenza di un accompagnatore. Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

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](http://www.trenitalia.com) le Condizioni Generali di Trasporto selezionando nella Parte III Trasporto Regionale.

## 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, App Trenitalia per smartphone e tablet e presso i circuiti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA.

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

## Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti di corsa semplice regionali;
- abbonamenti regionali settimanali, mensili, annuali e annuali scolastici, 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 e annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni, per chi viaggia frequentemente in vigore dal 1° ottobre 2017 con il nuovo algoritmo;
- offerte integrate della Regione Umbria [Unico Perugia](#) e [Umbria.GO](#).

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.

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

## 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 qui](#).

## Nuovo biglietto digitale regionale

Nel corso dell'anno verrà implementato il nuovo biglietto digitale regionale che sarà acquistabile dai canali on line (sito internet, Mobile site e App) e presso le biglietterie e le self service green di Trenitalia fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno.

Utilizzabile nell'arco della giornata dovrà essere validato prima della partenza attraverso la nuova funzionalità di "self check in" disponibile sui canali Mobile.

Le nuove funzionalità di self check in e biglietto digitale disporranno di impostazioni di accessibilità per non vedenti, mediante le quali i viaggiatori con disabilità visiva potranno sentire a voce quanto visualizzato sullo schermo del proprio dispositivo, così da interagire con esso mediante comandi vocali.

## 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. La nuova App Trenitalia rispetta il Livello A delle linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) rendendo accessibili i contenuti ad un più ampio numero di persone con disabilità, tra le quali cecità e ipovisione, sordità e perdita dell'udito, limitazioni motorie, disabilità del linguaggio, fotosensibilità nonché combinazioni di queste, e migliorerà in parte l'accessibilità anche per chi ha disturbi dell'apprendimento e/o limitazioni cognitive. Al momento dell'acquisto è possibile pianificare il viaggio verificando la disponibilità dei posti a bordo treno, per i treni contingentati.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

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.

## Principi

## Servizi

Con l'attivazione della 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.

## Obiettivi

Con la nuova App è anche possibile attivare da 'Stato treno' le notifiche Smart Caring per seguire in tempo reale l'andamento del proprio treno. Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti unitamente alle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio.

## Relazioni

Per conoscere tutti i punti vendita Trenitalia di proprio interesse è possibile accedere alla sezione "Punti vendita" che fornisce soluzioni in base alla località inserita, mentre con il servizio UFirst è possibile inoltre prenotare un ticket "salta fila" che consente l'accesso prioritario alla biglietteria più vicina.

## Tutela

### Trenitalia e il social caring

Trenitalia, per consolidare il rapporto con i propri clienti, può proporre nuove iniziative commerciali (offerte con altri vettori e promozioni) e per facilitare l'interazione, ha previsto il lancio progressivo dei nuovi profili social del Trasporto Regionale "social caring" (Instagram già attivo, Facebook etc). Nell'intento di migliorare il rapporto con i propri clienti Trenitalia fornirà risposte alle richieste di informazioni nonché offrirà servizi costruiti su misura delle esigenze dei medesimi utilizzando i loro suggerimenti.

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

### TAP&TAP il nuovo modo di viaggiare

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di pagamento bancaria contactless, avvicinandola a una validatrice/self service/tornello della stazione di partenza e quindi nella stazione di arrivo (TAP in entrata e TAP in uscita). A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, che si prevede di effettuare sulla direttrice Venezia - Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.

### 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.com](http://www.trenitalia.com), 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 presenti 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 e 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](http://www.viaggiatreno.it).

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

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/dal bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) o [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Nell'ottica di migliorare l'attuale sistema di informazione sui servizi a bordo treno (treno accessibile/non accessibile), nel momento della pianificazione del viaggio, è in fase di sviluppo una nuova funzionalità che consentirà di visualizzare – per fasi – i diversi livelli di accessibilità, a partire da due primi livelli: uno per i treni con posto attrezzato e l'altro per i treni con posto attrezzato e bagno accessibile. In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera ART n. 16 2018, nella Regione Umbria sarà adottato il Piano Operativo per l'Accessibilità per le PMR, che sarà consultabile al seguente [link](#).

## 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 n. 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](http://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 per ciascun passeggero purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole (anche a pedalata assistita) opportunamente chiusa 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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

a cm 80x120x45 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri.

## Principi

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. E' in corso di sviluppo una nuova funzionalità di ricerca nel percorso di acquisto del biglietto che consentirà di visualizzare le soluzioni di viaggio con i treni contrassegnati da apposito pittogramma.

## Servizi

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.

## Obiettivi

Per maggiori dettagli è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella home page sezione >Informazioni.

## Relazioni

### 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 passeggeri e che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Per maggiori informazioni in caso di perdita [clicca qui](#).

## Tutela

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.

## Diritti e Doveri

Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella home page sezione >Informazioni.

## Customer Satisfaction

### 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 ed i bus del trasporto regionale, gratuitamente senza alcun obbligo.

Per ottenere maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione >Informazioni.

### Intermodalità

Al fine di offrire alla clientela soluzioni di viaggio combinate, Trenitalia e Busitalia Sita Nord, hanno attuato un'iniziativa di cooperazione finalizzata alla vendita da parte di Trenitalia SpA di titoli di viaggio dei servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano della società Busitalia Sita Nord, in combinazione con alcuni servizi ferroviari.

Inoltre, tramite i canali di vendita Trenitalia, è possibile acquistare soluzioni di viaggio che comprendono tratte operate da Trenitalia in combinazione con Busitalia Sita Nord.



# 04 Obiettivi

Presentazione

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 2022 previsti nel Contratto di Servizio.

Servizi

Per la suddivisione in linee nella regione Umbria si utilizza la classificazione seguente:

Obiettivi

LINEE	DIRETTRICI
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale >50%	Ancona/Perugia – Roma
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale ≤50%	Firenze – Terontola – Foligno

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

INDICATORE	CMQ* 2021	CONSUNTIVO 2021	CMQ* 2022
<b>Puntualità</b>			
<b>Linee FR1</b> servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	90,9%	91,2%	90,9%
<b>Linee FR1</b> Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	92,2%	90,5%	92,2%
<b>Linee FR2</b> Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,3%	93,10%	96,3%
<b>Linee FR2</b> Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,5%	92,60%	94,5%



Regolarità			
% treni circolati/treni programmati	99,7%	99,8	99,7%
Accessibilità Commerciale			
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> % stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	99,7%	81%	99,7%
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)	100%	100%	100%
<b>Funzionamento biglietterie automatiche</b> % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	100%	100%
<b>Funzionamento validatrici</b> % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	100%	100%
Pulizia			
<b>Esecuzione interventi di pulizia tipo A</b> % interventi pulizia sosta breve o a bordo effettuati, sul totale programmati	100%	98,2%	100%
<b>Esecuzione interventi di pulizia tipo B</b> % interventi pulizia fine servizio/giornaliero effettuati, sul totale programmati	100%	95,8%	100%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

<p><b>Esecuzione interventi di pulizia tipo C</b> % interventi pulizia sosta lunga/settimanale effettuati, sul totale programmati</p>	100%	95,2%	100%
<p><b>Esecuzione interventi di pulizia tipo D</b> % interventi pulizia sosta manutenzione/semestrale effettuati, sul totale programmati</p>	100%	99%	100%
<p><b>Conformità interventi di pulizia tipo A</b> % interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale effettuati</p>	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	100%
<p><b>Conformità interventi di pulizia tipo B</b> % interventi pulizia fine servizio/giornaliero conformi, sul totale effettuati</p>	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	100%
<p><b>Conformità interventi di pulizia tipo C</b> % interventi pulizia sosta lunga/settimanale conformi, sul totale effettuati</p>	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	100%
<p><b>Conformità interventi di pulizia tipo D</b> % interventi pulizia sosta manutenzione/semestrale conformi, sul totale effettuati</p>	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	100%
Comfort			
<p><b>Funzionamento impianti di climatizzazione flotta recente</b> % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</p>	100%	100%	100%

<p><b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante</b> % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</p>	90%	100%	90%
<p><b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova</b> % toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</p>	90%	100%	90%
<p><b>Accessibilità e funzionamento toilettes altra flotta</b> % toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</p>	100%	99%	100%
<p><b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b> % treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili</p>	100%	100%	100%
<p><b>Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova</b> % corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</p>	100%	100%	100%
<p><b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante</b> % corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</p>	85%	99%	85%
<p><b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> % corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</p>	99%	79%	99%
<p><b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> % corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</p>	99%	64%	99%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Altri indicatori	
<b>Offerta di posti</b>	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio (valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti uguale o superiore a quello programmato)
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
<b>Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)</b>	100%
<b>Dotazione toilette</b>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1</b> % corse programmate accessibili, su totale corse	20%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b> % corse programmate accessibili, su totale corse	20%





Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

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 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 Umbria**

@ e-mail: [direzione.umbria@trenitalia.it](mailto:direzione.umbria@trenitalia.it)

@ pec: [clienti.umbria@cert.trenitalia.it](mailto:clienti.umbria@cert.trenitalia.it)

Tel. 075 5053348

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali)



## Per saperne di più

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

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

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

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

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

<sup>2)</sup> Attivo tutti i giorni della settimana 24 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 passeggero.

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

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

#### **Sito**

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

#### **Profili social**

 [trenitaliaregionale](https://www.instagram.com/trenitaliaregionale)

#### **Numero Verde 800 89 20 21**

Nuovo servizio tramite call center gratuito dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di servizi di biglietteria.

I passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web, potranno telefonare al numero verde e ricevere informazioni circa l'indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria geolocalizzazione.

#### **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](http://www.rfi.it).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



Presentazione

# Tutela dei passeggeri

Principi

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

Servizi

## 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.


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 

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 

Relazioni

Non sono comunque rimborsabili: 

Tutela

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.

Diritti e Doveri

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

La Direzione Regionale invierà al richiedente, entro 30 giorni 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. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

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 [www.trenitalia.com](http://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 

Customer Satisfaction



## 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 ad 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.

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

Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.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 (PRM)

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 in un'unica transazione commerciale un biglietto "globale", che abilita l'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia nell'ambito di un unico contratto di trasporto. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa di trasporto.

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

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

## Come richiedere i rimborsi e le indennità

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.

La richiesta di rimborso o indennità può essere inviata attraverso numerosi canali quali le biglietterie

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

e servizi assistenza clienti, per posta e con sito web, per maggiori informazioni [clicca qui](#). Trenitalia, in caso di richiesta, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

## Principi

Trenitalia fornisce al passeggero la motivazione del diniego del rimborso o dell'indennizzo, 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.

## Servizi

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](http://www.trenitalia.com), nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte III Trasporto Regionale.

## Obiettivi

### 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:

## Relazioni

- a ricevere pasti e bevande gratuiti, 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, al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove e allorché risulti fisicamente possibile 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.);
- al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a tornare al punto di partenza o ad uno alternativo, o alla destinazione finale del servizio se il treno è bloccato sui binari, ove e allorché sia fisicamente possibile.

## Tutela

## Diritti e Doveri

### Reclami

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri passeggeri, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami. A tal fine Trenitalia fornisce informazioni esaustive all'utenza con particolare riguardo all'indicazione dei canali e delle modalità di contratto per presentare reclamo.

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- 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;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

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

## Customer Satisfaction

### Inviare reclami

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il webform disponibile sul sito [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) nella sezione Reclami (per visualizzare il webform [clicca qui](#));

- l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e Uffici di Assistenza. In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto Trenitalia o trasmesso per posta raccomandata;

In alternativa, potranno essere presi in carico anche i reclami presentati tramite i canali di contatto di Trenitalia o inviati per posta raccomandata che contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:

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

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

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite webform;
- il giorno della consegna a Trenitalia, se inviato per posta raccomandata A/R;
- il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso gli uffici o sportelli assistenza clienti;
- entro 5 giorni dalla data indicata sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie.

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

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

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

## Ritardo della risposta - Indennizzo

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

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

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico, utilizzabile entro dodici mesi dalla data di emissione. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

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

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus utilizzabile, entro dodici mesi dalla data di emissione, per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia.

Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

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

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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

In caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o di risposta ricevuta insoddisfacente, l'utente ha la possibilità di:  
utilizzare la procedura della Conciliazione Paritetica;  
presentare segnalazione all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART).

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

### La Conciliazione Paritetica

Con l'obiettivo di accrescere la qualità dei servizi offerti ai viaggiatori, rendendo più semplice la soluzione di eventuali controversie, Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori il 23 marzo 2021 hanno sottoscritto un Protocollo d'Intesa estendendo la Conciliazione Paritetica anche ai i servizi regionali. La Procedura di Conciliazione è gratuita e il cliente può accedervi ogni volta che abbia ricevuto da parte di Trenitalia una risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni. La domanda può essere presentata tramite una delle Associazioni firmatarie del Protocollo o direttamente all'Ufficio Conciliazioni Trenitalia compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure inviata tramite, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato dal sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

La Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Trenitalia e da un rappresentante di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, all'esito di tutti i necessari approfondimenti, verifica la possibilità di giungere a formulare una proposta conciliativa al cliente.

La Procedura ha per oggetto i reclami relativi a viaggi effettuati su tutti i treni del trasporto Regionale di Trenitalia, che indichino uno scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei Servizi, Contratti di Servizio, Documenti pubblicati dall'ART, Normativa Europea di riferimento) e quanto effettivamente usufruito dal cliente. Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

### 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).

Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'ART mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito dell'ART 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it):

- quando ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente;
- in caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

### Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2021, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Umbria sono stati 567 e di questi il 100% è stato chiuso entro 30 giorni

MACRO VOCE	%
LIVELLO DI SERVIZIO	38,3
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	15,2
COMFORT	5,1
INFORMAZIONI	2,8
PERSONALE DI FRONT LINE	12,8
PULIZIA	0,7
SAFETY	0,7
SECURITY	1,6
ALTRO	22,8

### 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 Umbria Piazza Vittorio Veneto (area FS) - 06124 Perugia.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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 incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza e alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## Suggerimenti per un viaggio sicuro

Trenitalia è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità.

Tutto il personale Trenitalia è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni passeggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante il viaggio, sicuramente contribuisce positivamente a evitare l'insorgere di eventi illeciti.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

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



## Presentazione

## Cosa può fare il passeggero:

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

- 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 atri, 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.





- 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 ed 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:
  - a) "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;
  - b) "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;
  - c) "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](https://www.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 soddisfazioni dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Ogni rilevazione bimestrale prevede, per tutta Italia, oltre 7600 interviste per un totale di 46.000 interviste annue distribuite per regione sui viaggi effettuati sui treni del servizio Regionale. I viaggiatori coinvolti vengono contattati in stazione e quindi intervistati successivamente per telefono. Oltre alle predette ricerche di mercato di customer satisfaction, Trenitalia nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti dei passeggeri, svolge anche ricerche di mercato ad hoc. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico e operativo.

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

## Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	80,3
Pulizia	70,2
Comfort	77,9
Informazioni a bordo	78,8
Puntualità	72,2
Permanenza a bordo	85,2
Security	77,8
Safety	84,3

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

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

Con Determina Dirigenziale n. 801 del 03.02.2020, ai sensi dell'art. 3, comma 6, L.R. 17/2014, sono confermate iscritte nel Registro regionale le seguenti associazioni dei consumatori e degli utenti:

- ADIC
- Adiconsum
- Cittadinanza Attiva
- Codacons
- Confconsumatori
- Federconsumatori
- Lega Consumatori
- Movimento Consumatori
- Movimento Difesa del Cittadino
- Unione Nazionale Consumatori

Presentazione

Principi

Servizi

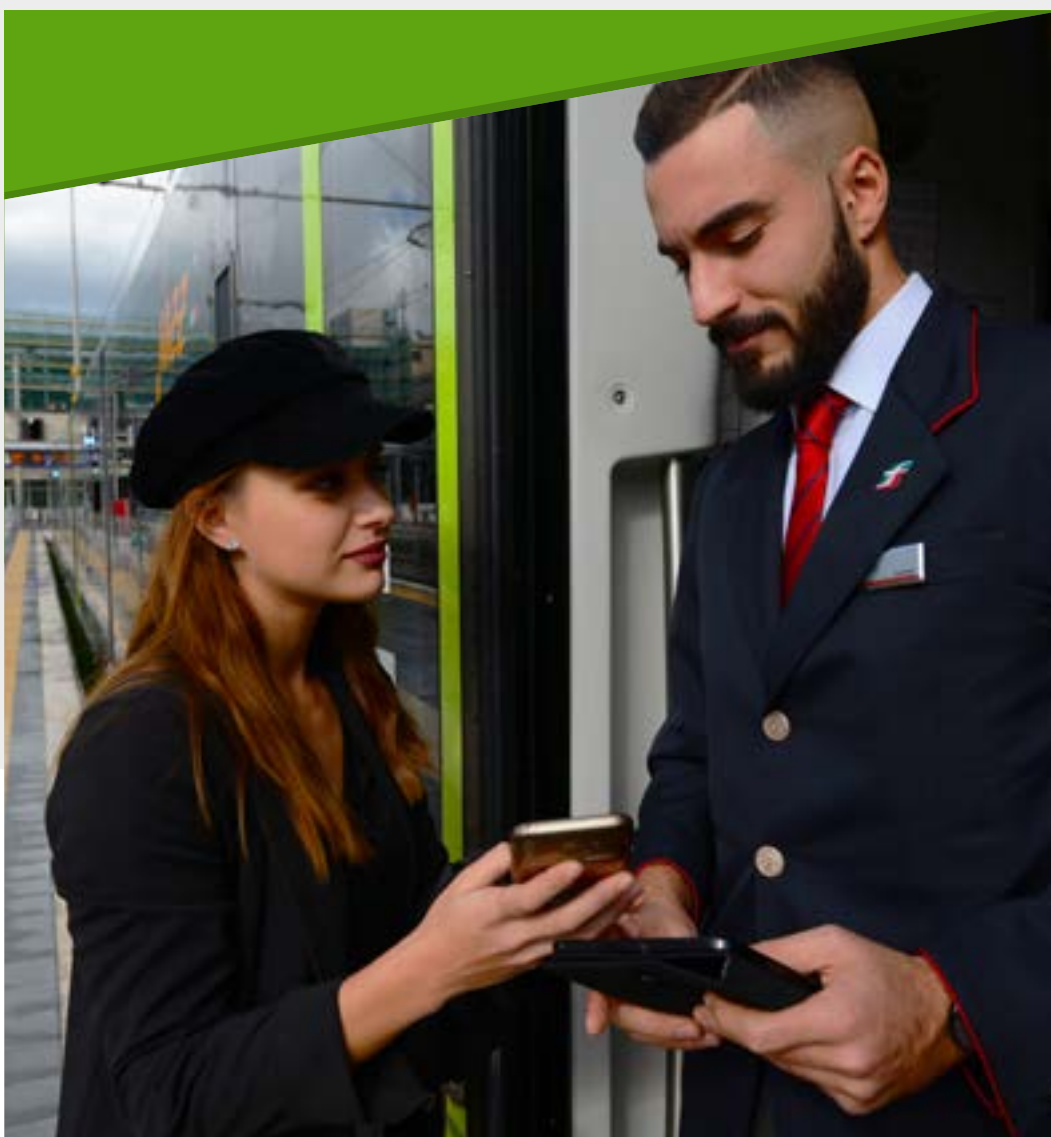
Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction



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



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



Piazza della Croce Rossa 1  
00161 Roma