

CARTA DEI SERVIZI 2020

Direzione Regionale LAZIO





INDICE

| | | |
|-----------|---|----|
| 01 | Presentazione dell'Azienda | 4 |
| 02 | I Principi Fondamentali | 6 |
| 03 | Informazioni sintetiche sui servizi offerti | 8 |
| 04 | Obiettivi | 16 |
| 05 | Aspetti relazionali con Trenitalia | 24 |
| 06 | Diritti dei passeggeri | 26 |
| 07 | I Diritti e i Doveri del Viaggiatore | 30 |
| 08 | Ricerche di mercato e Customer Satisfaction | 34 |

Presentazione

01 Presentazione dell'Azienda

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

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

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

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

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

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ), laddove con il 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, la salute e la sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Nell'ambito del trasporto regionale Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali, responsabili per la gestione del trasporto locale e metropolitano in ciascuna Regione/Provincia Autonoma.

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



Presentazione

02 I Principi Fondamentali

Principi

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

Servizi

Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

Obiettivi

Sicurezza dei passeggeri

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Per questo Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e con le altre Forze dell'Ordine.

Relazioni

Diritti

Uguali diritti

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

Diritti e Doveri

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

Customer Satisfaction

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

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

Continuità del servizio

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

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

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

Partecipazione

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti, delle associazioni dei consumatori e delle associazioni delle persone disabili.

Efficienza ed efficacia

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

Qualità del servizio

Trenitalia vuole realizzare un servizio efficiente, in grado di soddisfare le esigenze dei clienti, in modo da contribuire attivamente al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente.

Trenitalia è impegnata a:

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

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



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni


Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

03 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

La Direzione Regionale Lazio: l'offerta

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione stessa e Trenitalia, reperibile sul sito internet al seguente indirizzo 

Nella sezione dedicata al trasporto regionale nella Regione Lazio, è possibile consultare i seguenti documenti:

- Contratto di Servizio 2018 – 2032 tra la Regione Lazio e Trenitalia
- Sintesi dei principali elementi del Contratto di Servizio 2018 – 2032
- Carta dei Servizi Lazio
- Questionario Customer Satisfaction
- Customer Satisfaction - Risultati sintetici 2019
- Indicatori e livelli minimi di trasparenza
- Piano di Intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse
- Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese

La Regione Lazio, in applicazione dell'art. 2 comma 461 legge 244/2007, ha sottoscritto un Protocollo d'Intesa con le Associazioni dei Consumatori facenti parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) e istituito un Tavolo Permanente di confronto. Come previsto dall'Art.20 del Contratto di Servizio in essere, il tavolo avrà il compito di valutare l'andamento del servizio, la qualità percepita dall'utenza, la sua rispondenza alle esigenze dei viaggiatori, la verifica dei criteri e degli obiettivi su cui basare l'indagine, concordando le necessarie azioni di miglioramento. In tale ambito, la Regione e le Associazioni dei Consumatori potranno richiedere la presenza di Trenitalia per fornire specifici approfondimenti sui dati presentati dall'Azienda o rilevati dalla stessa Regione sulla base delle verifiche condotte.

In ottemperanza a quanto disposto dall'art 2 comma 461, lett. F, Legge 244/2007, Trenitalia si impegna a sostenere fino alla misura massima annuale di € 20.000 le attività di cui alle lettere b), c), d) della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dalla Regione Lazio, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

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

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

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

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

Le linee ferroviarie che interessano il Lazio sono:

- FL 1: Orte - Fara Sabina - Roma - Fiumicino Aeroporto
- FL 2: Roma - Tivoli - Pescara
- FL 3: Roma - Cesano - Viterbo
- FL 4: Roma - Ciampino - Frascati/Albano/Velletri
- FL 5: Roma - Civitavecchia - Pisa
- FL 6: Roma - Cassino - Caserta
- FL 7: Roma - Formia - Napoli
- FL 8: Roma - Nettuno
- Roma Termini - Fiumicino Aeroporto no-stop (servizio "Leonardo express")
- Priverno Fossanova - Terracina
- Avezzano - Sora - Roccasecca
- Capranica Sutri- Orte – Viterbo
- L'Aquila - Rieti – Terni

Presentazione

Principi

Servizi

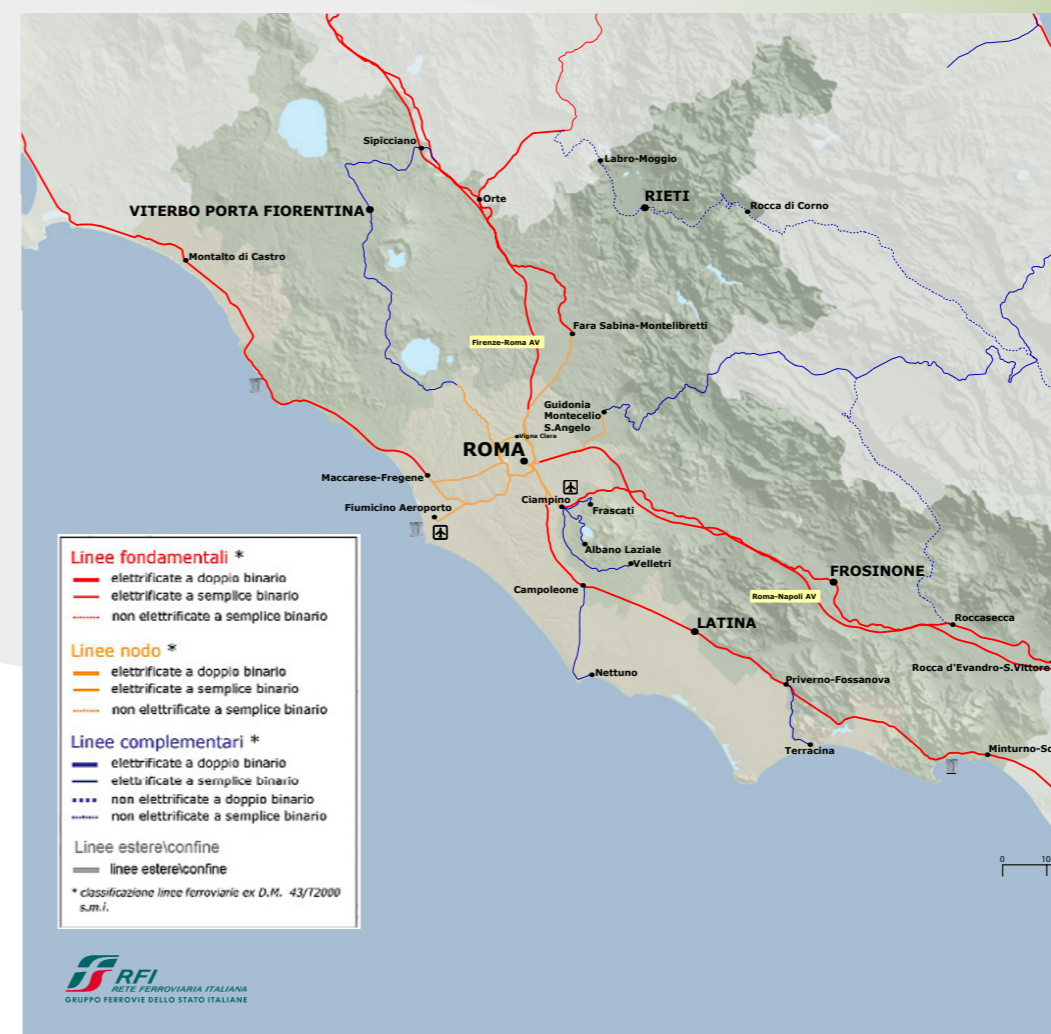
Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

| OFFERTA | | | |
|-------------------|---------|-----|----------|
| | LUN-VEN | SAB | FE-STIVI |
| Treni per giorno | 945 | 675 | 445 |
| Altri rivenditori | 55 | 50 | 17 |

| MEZZI | |
|---|------------|
| Locomotive | 72 |
| Complessi elettrici (TAF-JAZZ) | 67 |
| Carrozze | 475 |
| Viaggiatori giorno | 337.646 |
| Passeggeri anno | 92.889.048 |
| Località servite | 165 |
| Tot. biglietterie | 17 |
| Emettitrici automatiche trasporto regionale | 131 |
| Altri rivenditori | 7.384* |

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

L'offerta in Regione – Novità 2020

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

L'orario e le proposte commerciali

Le principali novità dell'orario ufficiale 2019/2020:

- Ottimizzazione della programmazione di alcune corse bus programmate nell'Orario Ufficiale;
- Miglioramento interscambio tra i collegamenti ferroviari e i bus in orario

- Consegna dei primi 12 convogli Rock a 5 casse durante l'anno 2020

La flotta

Nel corso dell'ultimo decennio è stato possibile riprogrammare il servizio ferroviario d'interesse regionale introducendo nuovi servizi e aumentando il numero delle carrozze dei treni grazie all'incremento e rinnovamento della flotta. Il piano di rinnovo del materiale rotabile ha visto sinora la messa in servizio, sulle linee regionali, dei nuovi treni Vivalto che hanno migliorato notevolmente il comfort e la capacità delle linee per i pendolari del Lazio. A questi nuovi Vivalto, si sono aggiunti i nuovi treni Jazz utilizzati anche con allestimento aeroportuale sul servizio Leonardo express.

Il nuovo Contratto di Servizio per il periodo 2018-2032, sottoscritto il 22 giugno 2018 prevede un piano di investimenti che pone a carico di Trenitalia complessivi 1,233 miliardi circa di euro, con conseguente ringiovanimento totale della flotta che passerà già nel 2023 a un'età di 6 anni rispetto ai 14 attuali, con manutenzione in impianti moderni ed efficienti. Con il piano degli investimenti di cui al citato Contratto di Servizio saranno acquistati 65 nuovi treni Rock, con maggiore capienza (700 posti a sedere per i treni a 6 casse e 500 posti in piedi), divisi in 12 convogli a 5 casse e 53 a 6 casse che saranno utilizzati sulle linee metropolitane. Si aggiungono 3 treni diesel bimodali e 4 treni regionali veloci a 200 km/h.

L'arrivo dei nuovi treni consentirà standard di qualità in progressivo miglioramento sui principali indicatori di performance come puntualità, regolarità, composizione e garantirà alla clientela le più innovative tecnologie di bordo, quali people counter, videosorveglianza live e wi-fi

L'età della nostra flotta:

| | 0-5 ANNI | 6-10 ANNI | 11-15 ANNI | >15 ANNI | TOTALE |
|-----------------------|----------|-----------|------------|----------|--------|
| Locomotive elettriche | 11 | 22 | 39 | - | 72 |
| Locomotive diesel | - | - | - | - | - |
| Complessi elettrici | 20 | - | 2 | 45 | 67 |
| Complessi diesel | - | - | - | - | - |
| Vetture | 223 | 21 | 91 | 140 | 475 |

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno


È obbligatorio avere il biglietto

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


Principi

Il viaggiatore che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulta sprovvisto di biglietto deve corrispondere:

Servizi

- il pagamento del biglietto;
- il pagamento di una soprattassa di 

Obiettivi

Il viaggiatore 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 stazioni/fermate adeguatamente dotate di rete di vendita riportate nelle Tabelle 1 e 2 del punto 5 della Tariffa 39/8/Lazio 

Relazioni


La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa in presenza di varchi di accesso o di attività di controlleria preventiva in stazione per motivi di sicurezza o di politica antifrode, posto che, in questo caso, il viaggiatore deve essere già munito di idoneo titolo di viaggio.

Diritti

L'acquisto a bordo senza sovrapprezzo è assicurato anche nel caso in cui risultino chiusi contemporaneamente la biglietteria di stazione e i punti vendita terzi ovvero non sia funzionante alcuna biglietteria self-service full.

Diritti e Doveri

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

- il ritiro del titolo di viaggio da parte del personale di bordo;
- il pagamento di una soprattassa di 

Customer Satisfaction

In deroga a questa regola generale:

- il viaggiatore in possesso di titolo di viaggio non convalidato che provveda a richiedere al personale di bordo la convalida all'atto della salita, ha la possibilità di farsi convalidare il titolo dietro pagamento di un sovrapprezzo di 5 euro. La suddetta maggiorazione non è dovuta in caso di partenza da località del Lazio in cui le validatrici sono mancanti o non funzionanti.



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 39/8/Lazio, Tariffa 41/8/Lazio, Tariffa 14RM, Tariffe 1TER e Tariffa 43.

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;
- Biglietti a Tariffa 14/RM per viaggi nella Zona Anello di Roma Capitale che consentono di viaggiare nei 90' dalla convalida, sui treni Regionali nel Lazio, da o per stazioni all'interno della zona «Anello» di Roma Capitale;
- Biglietti regionali integrati Metrebus giornalieri e turistici;
- Abbonamenti regionali integrati Metrebus settimanali, mensili ed annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione;
- Biglietti a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni in vigore dal 1° agosto 2018 con il nuovo algoritmo;
- Abbonamenti mensili 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;
- Biglietti di corsa semplice, minigruppi e carnet per raggiungere l'aeroporto di Fiumicino (Tariffa 1/TER)
 - » Biglietti e carnet validi per viaggi sulla linea regionale di tipo metropolitano FL1 tra Fiumicino Aeroporto e una qualsiasi fermata all'interno della zona «Anello» compresa la fermata di Parco Leonardo.
 - » Biglietti e carnet validi per viaggi sulla linea regionale di tipo metropolitano FL1 tra Fiumicino A. ed una qualsiasi fermata esterna alla zona «Anello» esclusa la fermata di Parco Leonardo.
 - » Biglietto dedicato ai minigruppi formati da 4 persone che acquistano in un'unica transazione 4 biglietti di corsa semplice del Leonardo express.
 - » I residenti nel Comune di Fiumicino possono utilizzare un biglietto a tariffa n.39/8/Lazio da 30 km per qualsiasi destinazione all'interno della Zona Anello (descritta nella tariffa 14/RM). Per viaggiare tra Fiumicino Aeroporto e Parco Leonardo (o vv) possono utilizzare un biglietto a tariffa n.39/8/Lazio da 10 km. È necessaria l'esibizione di un valido documento d'identità riportante la residenza nel Comune di Fiumicino. Qualora il documento d'identità non sia presentato o non siano rispettate le condizioni di validità e residenza, il viaggiatore è regolarizzato come sprovvisto di titolo di viaggio.
- Biglietti di corsa semplice e andata e ritorno per la tratta Roma – Civitavecchia con servizio Civitavecchia express (Tariffa 43).
- 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.
- Tessera gratuita: hanno diritto a viaggiare gratuitamente i residenti nella Regione Lazio appartenenti alle seguenti categorie: mutilati e invalidi di guerra e ultrasettantenni. La gratuità è ammessa solo sui treni regionali di competenza della Regione Lazio, esclusivamente in 2^ classe ed entro i confini territoriali amministrativi della Regione Lazio. Sono esclusi dalla gratuità i viaggi effettuati all'interno della Zona Anello di Roma Capitale, sul Leonardo express e sul Civitavecchia express. 
- Carta Tutto Treno Lazio: è rilasciata per viaggi, in prima e seconda classe, sui treni IC e FB circolanti sulle linee ferroviarie FL1(Orte-Roma e vv), FL5 (Civitavecchia-Ladispoli-Roma e vv), FL6 (Cassino –Frosinone-Roma e vv) e FL7(Formia-Latina-Roma e vv). 

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Biglietto regionale acquistato online

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

Principi

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

Servizi

Per maggiori dettagli consultare 

Obiettivi

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 informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'effettuazione di eventuali servizi sostitutivi.

Relazioni

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

Diritti

Persone con disabilità e a ridotta mobilità

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

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 all'art. 1 della legge 18/80 e s.m.i., in particolare della legge n. 508/88 (ivi compresi i ciechi assoluti) o ai sordomuti ai sensi della legge n° 381 del 26 maggio 1970 e s.m.i., dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione.


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

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

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

la stessa relazione del viaggiatore.

È previsto inoltre un supplemento annuale "bici in treno" in appoggio a un titolo di viaggio di corsa semplice o annuale. 

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.

Bagagli a mano

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

Per maggiori dettagli è possibile consultare il sito www.trenitalia.com.

Piccoli animali sui treni

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


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

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

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

Intermodalità

Sul sito www.trenitalia.com, nella sezione Trasporto regionale Lazio, sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative alla possibilità di trovare interscambi con autobus urbani.

In particolare, al fine di agevolare i viaggiatori nel raggiungimento dell'aeroporto G.B. Pastine di Ciampino, dal 1° marzo 2019 è stato istituito il Ciampino Airlink, il nuovo servizio combinato treno + bus, con cui si può viaggiare tra Roma Termini e il Terminal del secondo scalo aeroportuale di Roma in poco tempo, evitando il traffico. 

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

04 Obiettivi

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione verso i propri viaggiatori, la Direzione Regionale Lazio mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2020, coerentemente con quanto previsto nel Contratto di Servizio con la Regione Lazio.

Alcuni indicatori sono monitorati prendendo a riferimento le linee e le stazioni con la classificazione come di seguito indicato. Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

| LINEE | DIRETTRICI |
|---|--|
| FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > a 10% | FL1 Orte-Fiumicino Aeroporto FL3 Roma-Cesano/Viterbo Leonardo express |
| FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale < a 6% e > a 10% | FL2 Roma-Tivoli/Avezzano FL5 Roma-Civitavecchia/Grosseto FL6 Roma-Cassino/Caserta FL7 Roma-Formia/Napoli |
| FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti i nella Regione nel giorno medio feriale < a 6% | FL4 Roma-Albano FL4 Roma-Frascati FL4 Roma-Velletri FL8 Roma-Nettuno Viterbo-Orte Avezzano-Roccasecca Terni-Rieti-L'Aquila |

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di Servizio) > al 2,65% e comunque le stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;
- B – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di Servizio) < a 1% e >2,65%
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di Servizio) < a 1%

| INDICATORE | OBIETTIVO 2019 | CONSUNTIVO 2019 | OBIETTIVO 2020 | NOTE |
|--|----------------|-----------------|----------------|---|
| Puntualità e Regolarità | | | | |
| Linee FR1 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 93,8% | - | 93,8% | Percentuale calcolata come rapporto tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti e il numero dei treni effettuati. |
| Linee FR1 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 94,3% | - | 94,3% | Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per cause di forza maggiore o scioperi. |
| Linee FR2 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 95,1% | - | 95,1% | Domanda di trasporto rilevante sono i treni in arrivo dalle 6 alle 9 e in partenza dalle 17 alle 20 dal lunedì al venerdì. |
| Linee FR2 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 93,6% | - | 93,6% | Domanda di trasporto non rilevante (totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante), tutti i giorni della settimana. |
| Linee FR3 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 95,4% | - | 95,4% | |
| Linee FR3 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 96,7% | - | 96,7% | |
| Regolarità | | | | |
| % treni circolati/treni programmati | 99,1% | - | 99,1% | Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. L'indice di regolarità è calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati e treni programmati nel mese. |

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

| Accessibilità Commerciale | | | | |
|--|------|---|------|--|
| Dotazione adeguata canali di vendita stazioni di Tipo A % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale | 80% | - | 83% | |
| Dotazione adeguata canali di vendita stazioni di Tipo B % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale | 100% | - | 100% | |
| Dotazione adeguata canali di vendita stazioni di Tipo C % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale | 56% | - | 62% | |
| Funzionamento canali telematici % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive) | 100% | - | 100% | |
| Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full stazioni di Tipo A % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici) | 100% | - | 100% | |
| Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full stazioni di Tipo B % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici) | 100% | - | 100% | |
| Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full stazioni di Tipo C % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici) | 100% | - | 100% | |
| Funzionamento validatrici stazioni di Tipo A % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici) | 100% | - | 100% | |
| Funzionamento validatrici stazioni di Tipo B % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici) | 100% | - | 100% | |

Funzionamento validatrici stazioni di Tipo C
% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)

100%

-

100%

Pulizia

Esecuzione interventi di pulizia classe A/PR 1
% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" eseguiti, sul totale programmati

100%

-

100%

Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR 2
% interventi pulizia "fine servizio giornaliero" eseguiti, sul totale programmati

100%

-

100%

Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR 3
% interventi pulizia "sosta lunga settimanale" eseguiti, sul totale programmati

100%

-

100%

Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR 4
% interventi pulizia "sosta manutenzione semestrale" eseguiti, sul totale programmati

100%

-

100%

Conformità interventi di pulizia classe A/PR 1
% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" conformi, sul totale eseguiti

100%
(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)

-

100%

Conformità interventi di pulizia classe B/PR 2
% interventi pulizia "fine servizio giornaliero" conformi, sul totale eseguiti

100%
(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)

-

100%

Conformità interventi di pulizia classe C/PR 3
% interventi pulizia "sosta lunga settimanale" conformi, sul totale eseguiti

100%
(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)

-

100%

Conformità interventi di pulizia classe D/PR 4
% interventi pulizia "sosta manutenzione semestrale" conformi, sul totale eseguiti

100%
(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)

-

100%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

| Comfort | | | | |
|--|--|---|------|--|
| Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova (Vivalto, Jazz, TAF, Rock, treni 200 km/h, Bimodali) % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze | 100% per composizione fino a 5 casse | - | 100% | |
| | 90% negli altri casi <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 100% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i> | | | |
| Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta (Media Distanza, Piano Ribassati, AIn) % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze | 70% | - | 95% | |
| | <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 70% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i> | | | |
| Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova (Vivalto, Jazz, TAF, Rock, treni 200 km/h, Bimodali) % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti | 100% | - | 100% | |
| | <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)</i> | | | |
| Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta (Media Distanza, Piano Ribassati, AIn) % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti | 100% | - | 100% | |
| | <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)</i> | | | |

| Porte di accesso funzionanti flotta nuova (Vivalto, Jazz, TAF, Rock, treni 200 km/h, Bimodali) % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate | 100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 85% delle porte sono funzionanti)</i> | - | 100% | |
|---|---|---|------|--|
| Porte di accesso funzionanti flotta restante (Media Distanza, Piano Ribassati, AIn) % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate | 100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 70% delle porte sono funzionanti)</i> | - | 95% | |
| Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse | 46% | - | 46% | |
| 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 | 72% | - | 72% | |
| Altri indicatori | | | | |
| Offerta di posti | Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio (valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti uguale o superiore a quello programmato) | | | |
| Informazioni all'utenza prima del viaggio | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) | | | |

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer
Satisfaction

| | |
|--|--|
| Informazione all'utenza durante il viaggio | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) |
| Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) | % carrozze dotate di impianti di climatizzazione (caldo/freddo), di riscaldamento e di condizionamento sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo) |
| Dotazione toilette | % carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo) |



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

05 Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

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

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

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica e i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal codice penale per i reati commessi in danno di detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

Comunicare con Trenitalia



**Divisione Passeggeri Regionale
Direzione Regionale Lazio**

Tel. 06/47307417 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00)

e-mail: direzione.lazio@Trenitalia.it

pec: direzione.lazio@cert.Trenitalia.it

twitter: Infotreno Lazio

e-mail per domande di rimborso relative ai treni della Direzione Regionale Lazio: rimborsi.dr1a@Trenitalia.it

e-mail per irregolarità di viaggio relative ai treni della Direzione Regionale Lazio: vertenze.dr1a@Trenitalia.it

Gli Uffici della Direzione sono aperti al pubblico il martedì e il giovedì dalle ore 9 alle 12.

Per saperne di più



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

**Call Center di Trenitalia: 89 20 21⁽¹⁾ per informazioni,
acquisto biglietti e prenotazioni**

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

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

199 89 20 21⁽²⁾ per informazioni e assistenza

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

Dall'estero può essere utilizzato il numero +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del cliente.

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

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

Sito: www.trenitalia.com

Tutte le informazioni, in tempo reale.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana



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

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

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction


06 Diritti dei passeggeri

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


Ultimo Collegamento


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

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 viaggiatore 

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali 

Non sono comunque rimborsabili: 

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


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

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

Trenitalia invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui sono indicate l'origine e la destinazione.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

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

Per maggiori informazioni e dettagli 

Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamenti (Tariffa 40/16)

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto a un indennizzo adeguato per il disservizio occorso.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

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

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

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

Diritto all'indennizzo per PRM

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

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

Biglietto globale - indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste

Il contratto di trasporto, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima a 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 e ognuno è riconducibile a un singolo contratto di trasporto.

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

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

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

Gli interventi di assistenza

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

- a ricevere pasti e bevande, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa se sono disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti;
- al pernottamento con trattamento di qualità media 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 assicurarne la prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);
- ad attestare, a richiesta del viaggiatore, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Procedura di inoltrare i reclami a Trenitalia

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

Principi

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

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

Servizi

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

Obiettivi

Relazioni

Inviare reclami e suggerimenti

Per inviare reclami e suggerimenti:

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

Diritti

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

Diritti e Doveri

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

Customer Satisfaction

Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2019, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Lazio sono stati 2.630 a cui il 99,8% è stato dato riscontro entro 30 giorni.

| MACRO VOCE | % |
|-------------------------|------|
| Regolarità e Puntualità | 23,3 |
| Livello del Servizio | 45,2 |
| Personale di Front Line | 9,4 |
| Comfort | 8,9 |
| Informazione | 5,5 |
| Safety | 1 |
| Pulizia | 0,8 |
| Altro | 5,8 |

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 Lazio - Via Giolitti, 60 - 00185 - Roma

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

07 I Diritti e i Doveri del Viaggiatore

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



BOX DELIBERA ART 106/2018

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

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

La documentazione di riferimento è consultabile al seguente link 

Al viaggiatore che si sposta utilizzando servizi di trasporto vengono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anomalità, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;

- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

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

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto con il biglietto;
- occupare solo un posto a sedere;
- mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave e imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza e alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction



trenitalia.com



Presentazione

Suggerimenti per un viaggio sicuro

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

Principi

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

Servizi

Cosa puoi fare tu:

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- prestare attenzione mentre stai acquistando alle self-service, senza farti aiutare da sconosciuti;
- prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atri, biglietterie, aree self-service, banchine dei treni, dove i borseggiatori preferibilmente operano;
- nelle stazioni ove sono attivi i varchi di accesso alle banchine, preparare in anticipo il biglietto per esibirlo al personale di FS Italiane addetto alla Security;
- non abbandonare il proprio bagaglio poiché, potendo ingenerare inutili allarmi, potrà essere sottoposto a controlli di Polizia;
- posizionare a bordo treno i bagagli nella cappelliera sopra il proprio posto o in altro spazio idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- non lasciare incustoditi i propri oggetti di valore e borse e tenere con sé il biglietto;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario e la Polizia Ferroviaria di ogni evento illecito in ambito ferroviario;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza a bordo treno di questuanti: è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni non autorizzate;
- non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio, potrebbe essere messa a rischio la salute personale;
- il personale di Trenitalia subisce spesso aggressioni verbali e fisiche. Non restare indifferente, in caso di bisogno chiedere aiuto;
- non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate: sono attività abusive.

Cosa facciamo noi:

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

una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;

- svolgiamo campagne di sensibilizzazione:
 - » "Stai attento! Fai la differenza" ha lo scopo, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, di prevenire alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione;
 - » "Campagna antiaggressione per il personale FS" il cui scopo è quello di migliorare le condizioni di sicurezza del personale, anche mediante la sensibilizzazione e la collaborazione dei passeggeri, invitati, attraverso la trasmissione di messaggi dedicati, a segnalare alle Autorità competenti eventuali episodi di violenza;
 - » "Sicurezza e percezione della sicurezza" il cui scopo è quello di favorire un aumento di consapevolezza rispetto alle attività, agli strumenti e alle iniziative di Security utilizzando messaggi video proiettati sugli schermi nelle grandi stazioni.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

08

Presentazione

Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Trenitalia mediante Istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua periodicamente durante l'anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazione dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Oltre alle predette ricerche di mercato di Customer Satisfaction, Trenitalia, nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti della clientela, svolge anche ricerche di mercato ad hoc. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo, sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico ed operativo.

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

| PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ | PERCENTUALE SODDISFAZIONE* |
|----------------------------------|----------------------------|
| Viaggio nel complesso | 77,3 |
| Pulizia | 72,3 |
| Comfort | 82,5 |
| Informazioni a bordo | 78,5 |
| Puntualità | 73 |
| Permanenza a bordo | 79,5 |
| Security | 81,5 |

* 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