

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

2020

Direzione Provinciale BOLZANO





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	18
06	Diritti dei passeggeri	20
07	I Diritti e i Doveri del Viaggiatore	24
08	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	28

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 della Qualità 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 e 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

03

Informazioni sintetiche sui servizi offerti

Presentazione

Principi

Servizi

La Direzione Provinciale di Bolzano: l'offerta

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

Obiettivi

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

Relazioni

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

Diritti

Gli introiti tariffari nell'ambito del Contratto di Servizio non coprono il costo effettivo dei servizi e spettano alla Provincia di Bolzano. Il viaggiatore, quindi, con l'acquisto del titolo di viaggio versa solo una parte del valore del servizio prodotto, mentre il rimanente è a carico dell'istituzione provinciale.

Diritti e Doveri

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti gli standard di qualità in esso contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità.

Customer Satisfaction

OFFERTA			
Treni per giorno	113 (lun-ven) 85 (sab) 60 (dom e festivi)	Viaggiatori giorno	23.636
		Passeggeri anno	7.251.223
Mezzi in ambito regionale	-	Località servite	38
Locomotive	9	Tot. biglietterie	7
Complessi diesel	-	Emettitrici automatiche trasporto regionale	13
Complessi elettrici	12	Altri rivenditori	128*
Carrozze	48		

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

L'offerta in Provincia

La Direzione Provinciale di Bolzano effettua, nei giorni feriali, in ambito provinciale, 127 corse al giorno con materiale impiegato anche in Trentino. Il servizio viene effettuato con 9 locomotori di tipo elettrico, 48 carrozze, 8 treni Minuetto, 14 treni Flirt e 6 treni Jazz. Alcuni treni vengono garantiti con utilizzo di materiale rotabile della Direzione Regionale Veneto di Trenitalia.

Per ottimizzare l'offerta, gli orari nella stazione di Bolzano sono strutturati in maniera tale che i treni regionali provenienti da Trento arrivino a Bolzano ai minuti 52 e quelli da Verona Porta Nuova ai minuti 22, con margine sufficiente per usufruire delle corse verso la Meranese in partenza ai minuti 01 e 35 e per Brennero ai minuti 02 e 32.

Oltre ai treni previsti nel Contratto di Servizio con la Provincia Autonoma di Bolzano, vengono effettuati anche i treni regionali denominati "Regionali Veloci", previsti dal Contratto di Servizio con lo Stato, che collegano in modo rapido le maggiori località sulla linea del Brennero. Completano l'offerta i treni della lunga percorrenza, quali le Freccie e i treni notturni.

Al verificarsi di eventi non programmati (cause di forza maggiore, sciopero, lavori del Gestore delle infrastrutture o soppressioni) Trenitalia potrà attivare autonomamente servizi automobilistici sostitutivi informando la Provincia e concordando con essa modalità e durata di tali sostituzioni.

Tratte servite:

- Brennero - Trento;
- Fortezza - San Candido;
- Bolzano - Merano.

La flotta

L'età della nostra flotta:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	-	-	9	9
Complessi elettrici	12	-	-	-	12
Complessi diesel	-	-	-	-	-
Vetture	-	-	-	48	48

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 ordinario di corsa semplice dovuto per il percorso;
- una sanzione pari a 

Obiettivi

In deroga a questa regola generale il viaggiatore:


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

Relazioni

Per il viaggiatore in salita da una stazione sprovvista di biglietteria o con biglietteria chiusa, e sprovvista di emittitrici self-service, si emette il biglietto a bordo treno senza applicazione del sovrapprezzo, a condizione che il personale di bordo venga tempestivamente informato all'atto della salita in treno.

Diritti

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

- pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice dovuto per il percorso;
- pagamento una sanzione pari a 

Diritti e Doveri

In deroga a questa regola generale il viaggiatore:

- in possesso di titolo di viaggio non convalidato, che avvisa il personale di accompagnamento al momento della salita in treno o subito dopo la salita e comunque entro la stazione successiva, è regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di 2 euro. Tale sovrapprezzo non è dovuto in caso di mancato funzionamento di tutte le validatrici di stazione.

Customer Satisfaction

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


Per maggiori informazioni consultare sul sito www.trenitalia.com le Condizioni Generali di Trasporto selezionando nella Parte III Trasporto regionale Tariffa 41/3/A Bolzano.

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi 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.










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

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

Per maggiori informazioni sui titoli di viaggio a tariffa sovraregionale di Trenitalia è possibile consultare il sito 

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti provinciali

Nell'ambito della Provincia Autonoma di Bolzano vige un sistema di trasporto integrato che consente di viaggiare sui treni regionali/provinciali e Regionali Veloci sulle tratte in Alto Adige e fino a Trento su tutti gli autobus e funivie di competenza provinciale.

- Biglietti ordinari, utilizzabili su tutti i mezzi del sistema di trasporto integrato Alto Adige, indicati per i singoli viaggi e di andata e ritorno;
- Carta Valore, utilizzabile su tutti i mezzi del sistema di trasporto integrato Alto Adige. La carta valore è un titolo di viaggio universale e trasferibile. Non utilizzabile per trasporto bici e/o animali; 
- AltoAdige Pass è un documento di viaggio personale, non trasferibile, a tariffa chilometrica, utilizzabile su tutti i mezzi del sistema di trasporto integrato Alto Adige e sui treni OeBB nella tratta Brennero/Innsbruck r S. Candido/Lienz. (Tariffa treni OeBB); 
- AltoAdige Pass abo+, documento di viaggio personale a tariffa annuale per alunne e alunni e studenti utilizzabile su tutti i mezzi del sistema di trasporto integrato Alto Adige;
- AltoAdige Pass 65+, documento di viaggio personale a tariffa annuale, valido su tutti i mezzi pubblici del Trasporto Integrato Alto Adige per tutti i cittadini over 65, residenti in provincia di Bolzano; 
- AltoAdige Pass Free, documento di viaggio nominativo ed elettronico per l'utilizzo gratuito dei mezzi di trasporto; 
- Euregio Family Pass è un titolo di viaggio elettronico, nominativo, non trasferibile, utilizzabile sui mezzi del trasporto pubblico integrato Alto Adige, a tariffa chilometrica agevolata; 
- Scuola Pass è un titolo di viaggio nominativo, non trasferibile ed a vista, che può essere rilasciato su richiesta dalle scuole per alunni e studenti e dalle Comunità comprensoriali per i loro assistiti. Può essere di due tipologie: Scuolapass "S": consente di viaggiare esclusivamente sul percorso casa - scuola, fino alla data di scadenza e solo nei giorni scolastici, su tutti i mezzi del trasporto integrato Alto Adige; scuolapass "O": vale sulla tratta indicata sulla tessera, fino alla data di scadenza e con esclusione dei soli giorni festivi, su tutti i mezzi del trasporto integrato Alto Adige; 
- Mobilcard, biglietto personale e non trasferibile per l'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico per 1, 3 o 7 giorni consecutivi in tutto il territorio provinciale; 
- Museumobil card 3 o 7 giorni: biglietto personale e non trasferibile (tutti i mezzi di trasporto pubblico del sistema trasporto integrato Alto Adige e visita di ca. 90 musei) con un unico titolo di viaggio; 
- Bikemobil Card 1, 3 o 7 giorni: biglietto personale e non trasferibile (tutti i mezzi di trasporto pubblico del sistema trasporto integrato Alto Adige e un unico noleggio bicicletta) con un unico titolo di viaggio. 

La Mobilcard, la Museumobil Card e la bikemobil Card sono disponibili anche come biglietto "Junior" per giovani sotto i 14 anni. Questo titolo di viaggio a tariffa "Junior" vale anche per il trasporto di animali.

La Mobilcard non utilizzata non è rimborsabile.

- Biglietto giornaliero per servizi urbani di Bolzano o Merano al prezzo di € 4,00 che consente di viaggiare all'interno delle zone tariffarie di Bolzano o Merano, per 1 giorno intero, senza limitazioni.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

I titoli di viaggio sopra elencati sono ammessi nella seconda classe dei treni regionali/provinciali e Regionali Veloci in Provincia di Bolzano. Per maggiori informazioni su tariffe e titoli di viaggio del sistema Integrato dell'Alto Adige consultare il sito www.mobilitaaltoadige.

Principi

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 sulle 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 effettuazione di eventuali servizi sostitutivi.

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

Servizi

Obiettivi

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.

Su tutti i treni provinciali è presente una postazione per le esigenze dei viaggiatori disabili o con mobilità ridotta.

In alcune stazioni sono stati fatti lavori di riqualificazione, come ad esempio il marciapiede rialzato, per cui il disabile può salire sui treni in autonomia. Si sta cercando di omologare il servizio a tutto il territorio. Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità o ridotta mobilità, per la clientela di Trenitalia è disponibile il numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso. Il circuito Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) garantisce la salita/discesa a/bordo treno.

Relazioni

Diritti

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 può essere rilasciata anche agli appartenenti delle categorie di cui alla Legge n.508/88 compresa la categoria dei "ciechi assoluti".

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 

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.

Limitatamente allo spazio disponibile nel mezzo di trasporto ed entro i confini tariffari della Provincia valgono le seguenti tariffe per il trasporto biciclette:

- 3,50 euro tariffa giornaliera (indipendentemente dal numero e dalla lunghezza dei viaggi) per i titolari di Alto Adige Pass ed Euregio Family Pass, così come per i titolari degli abbonamenti per studenti e anziani con i servizi a pagamento attivati. L'importo viene addebitato come segue: l'Alto Adige Pass a ogni viaggio deve essere avvicinato all'oblitteratore una seconda volta, selezionando e confermando il simbolo della bicicletta. I chilometri relativi al trasporto bicicletta non vengono aggiunti al conto chilometrico del titolare dell'AltoAdige Pass.
- biglietto giornaliero da 7,00 euro per passeggeri in possesso di altri abbonamenti e titoli di viaggio, acquistabile presso le biglietterie autorizzate e le emittitrici automatiche, da oblitterare a ogni viaggio.

Ulteriori disposizioni

- Bicicletta per bambini (sotto i 51 cm): il trasporto è gratuito.
- Bicicletta pieghevole (piegata) e monociclo: il trasporto è gratuito a condizione che le norme di sicurezza siano garantite.
- Rimorchio bici: sui treni il trasporto è gratuito; deve essere sganciato dalla bici e chiuso prima della salita a bordo treno .
- Bici elettrica/Pedelec: può essere trasportata come una normale bicicletta, a condizione che le norme di sicurezza in base al peso della stessa siano garantite.

Queste tariffe e disposizioni sono valide esclusivamente all'interno dell'area di competenza del Trasporto Integrato Alto Adige, sui treni regionali fino a Trento, fino al Brennero e fino a S. Candido/Versciaco.

Per i viaggi ferroviari interregionali in direzione sud, il rispettivo biglietto può essere acquistato presso i punti vendita Trenitalia.

Per i viaggi in direzione Tirolo del Nord/Tirolo dell'Est il biglietto per la relativa tratta (per es. Brennero-Innsbruck oppure S. Candido-Lienz) deve essere acquistato presso i punti vendita ÖBB/VVT.


Il viaggiatore deve effettuare personalmente le operazioni di carico/scarico.

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

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

Bagagli a mano

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

Per maggiori dettagli consultare la Tariffa 41/3 Bolzano al sito 

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

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.

Principi

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

Servizi

Il cane guida per non vedente può viaggiare su tutti i treni e i bus gratuitamente senza alcun obbligo. Sotto la responsabilità del viaggiatore e compatibilmente con lo spazio disponibile, gli animali possono essere ammessi al trasporto, con uno dei seguenti titoli di viaggio, nell'ambito dei confini della Provincia di Bolzano:

Obiettivi


- biglietto ordinario di corsa semplice;
- Mobil card alla tariffa junior per la rispettiva durata di validità;
- Alto Adige Pass alla tariffa del possessore dell'Alto Adige Pass;
- Alto Adige Pass abo+ e Alto Adige Pass 65+ dotati di funzionalità a pagamento per servizi aggiuntivi alla tariffa chilometrica del biglietto ordinario.

Relazioni

Diritti


Il viaggiatore deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai viaggiatori.

Diritti e Doveri

I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare i posti a sedere e, a eccezione dei cani di piccola taglia, vanno trasportati solo con museruola. I cani guida per non vedenti possono essere trasportati senza museruola, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal personale di bordo. 

Customer Satisfaction

Intermodalità

Sul sito www.trenitalia.com, nella sezione "La tua Regione" sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative alla possibilità di trovare interscambi con autobus urbani ed extraurbani. 



04 Obiettivi

Presentazione

Principi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri viaggiatori e coerentemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio in vigore, sottoscritto tra Trenitalia e la Provincia Autonoma di Bolzano, la Direzione Provinciale Bolzano mostra gli obiettivi e i consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2020.

Servizi

Obiettivi

INDICATORE	OBIETTIVO 2019	CONSUNTIVO 2019	OBIETTIVO 2020
Rispetto della composizione del materiale rotabile assegnato			
Percentuale dei treni con composizione programmata (corse a elevata frequentazione)	99,8%	-	99,8%
Percentuale dei treni con composizione programmata (corse restanti)	99%	-	99%

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

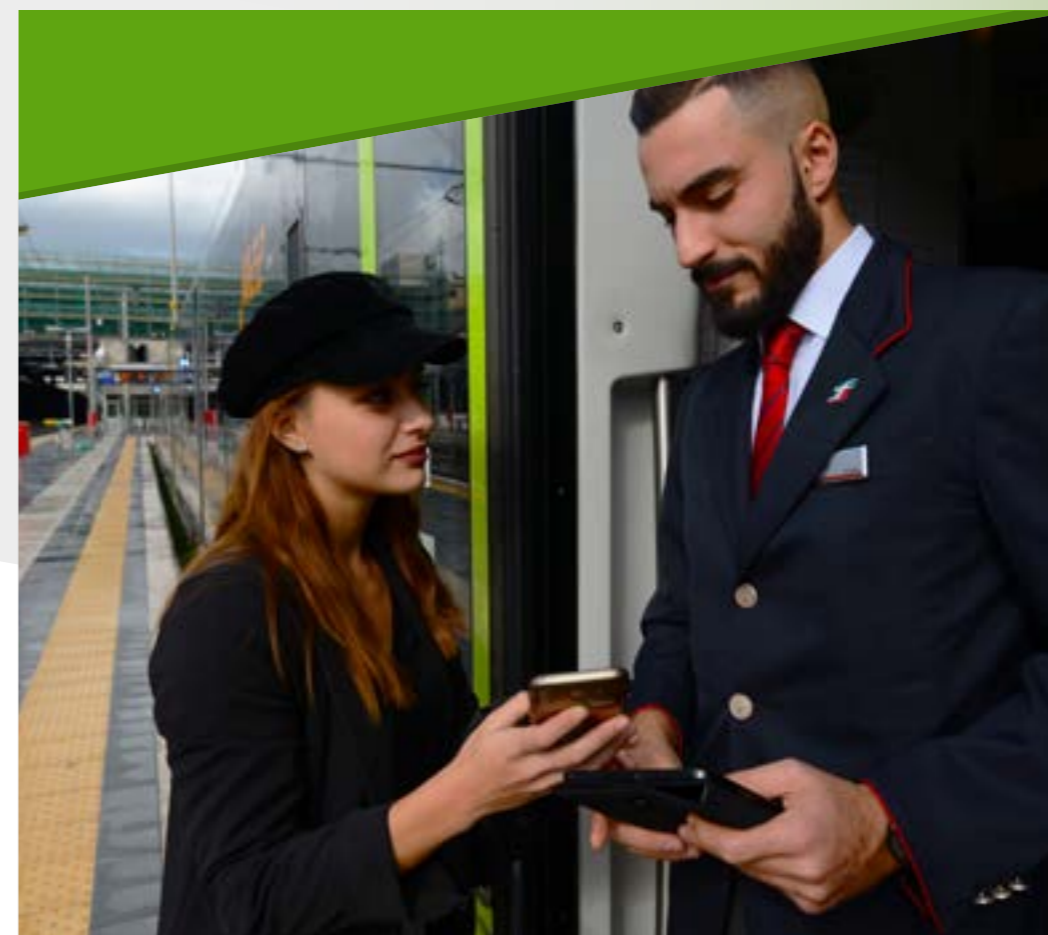
INDICATORE	LINEA	OBIETTIVO 2019	CONSUNTIVO 2019	OBIETTIVO 2020
Puntualità per linea				
Treni regionali in fascia oraria di punta in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	MERANESE Bolzano - Merano	92%	-	92%
Treni regionali in fascia oraria di punta in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	PUSTERIA Fortezza - San Candido	97%	-	97%
Treni regionali in fascia oraria di punta in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	BRENNERO Bolzano - Brennero	95%	-	95%
Treni regionali in fascia oraria di punta in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	BASSA ATESEINA Bolzano - Trento	95%	-	95%

La corsa è puntuale se rispetta lo standard in arrivo nella stazione capolinea e nei nodi di interscambio attraversati

INDICATORE	OBIETTIVO 2019	CONSUNTIVO 2019	OBIETTIVO 2020
Treni regionali soppressi totalmente o parzialmente e non autosostituiti	< 0,5%	-	< 0,5%

Per i treni soggetti al Contratto di Servizio stipulato fra Trenitalia e la Provincia Autonoma di Bolzano, Trenitalia garantisce la tempestività del tragitto e il funzionamento dei sistemi di bordo, quali:

- Toilette
- Riscaldamento
- Climatizzazione
- Informazioni a bordo
- Prese elettriche
- Wi-Fi
- Informazioni a terra
- Pulizie
- Accesso ai viaggiatori disabili e persone con mobilità ridotta



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

05 Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

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

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

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

Comunicare con Trenitalia



Direzione Provinciale Bolzano
Via Garibaldi 3 - 39100 Bolzano
e-mail: direzione.altoadige@trenitalia.it

Per comunicare con la Provincia



e-mail: infomobil@provincia.bz.it
Call Center: **840 000 471**
per informazioni su orari del trasporto pubblico in Alto Adige e informazioni sui titoli di viaggio.
Call Center: **840 000 426**
per reclami e segnalazioni riguardanti il servizio di trasporto pubblico in Alto Adige.

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.


Rimborso per titoli di viaggio a tariffa integrata 41/3 Bolzano


La mancata effettuazione o il mancato completamento del viaggio, a seguito di eventi o situazioni imprevedibili non imputabili all'azienda di trasporto, non dà di norma diritto al rimborso del prezzo del biglietto a tariffa 41/3 Bolzano, né alla proroga della sua validità, come riportato . Per i servizi di Trenitalia si applica quanto disposto al punto 8. Rimborsi e indennità della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

Rimborso per biglietti (39/AS) e abbonamenti (40/AS) a tariffa con applicazione sovregionale

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.

Indennità

In caso di ritardo, il viaggiatore può richiedere un indennizzo, secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali di Trasporto dell'impresa di trasporto che ha effettuato il servizio.

Bonus per abbonamenti a tariffa 41/3 Bolzano 2016/2024

La Provincia Autonoma di Bolzano ha istituito il riconoscimento di un bonus, valido per gli anni 2016/2024, a titolo di ristoro per eventuali disagi subiti dagli abbonati del sistema tariffario provinciale Alto Adige, di cui all'indennità del Regolamento U.E. n.1371/2007 e della delibera n. 1434/2017 della Provincia di Bolzano. Per maggiori informazioni 

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](#)


Indennità per i soli biglietti di corsa semplice a tariffa 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.

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 

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.

Per poter inoltrare una richiesta di rimborso o di indennità riguardante il Sistema Integrato di Trasporto dell'Alto Adige utilizzare il sito della mobilità Alto Adige nella sezione informazioni.

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 dei 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

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.

Relazioni

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

Reclami e attività di conciliazione per gli utenti del sistema tariffario Alto Adige

I clienti in possesso di un titolo di viaggio del sistema di trasporto integrato Alto Adige, hanno la possibilità di presentare un reclamo o un suggerimento scritto utilizzando il sito della Provincia Autonoma di Bolzano oppure il seguente sito web: , tramite cui riceveranno risposta entro 30 giorni. Qualora non siano soddisfatti della risposta o in caso di mancata risposta entro 30 giorni, i viaggiatori potranno rivolgersi al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) per la conciliazione. La domanda di conciliazione deve essere presentata entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta del reclamo, oppure entro 120 giorni dalla data del reclamo in caso di riscontro mancante da parte del gestore. www.consumer.it.

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.

Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2019 i reclami arrivati alla Direzione Provinciale di Bolzano sono stati 259, di questi il 96,6% è stato chiuso entro 30 giorni.

MACRO VOCE	%
Regolarità e Puntualità	23,2
Livello Servizio	30,7
Personale di Front Line	9,4
Comfort	8,6
Informazioni	7,1
Safety	1,9
Pulizia	0,4
Altro	18,7

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 Provinciale Bolzano, direzione.altoadige@trenitalia.it.

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 della Qualità 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

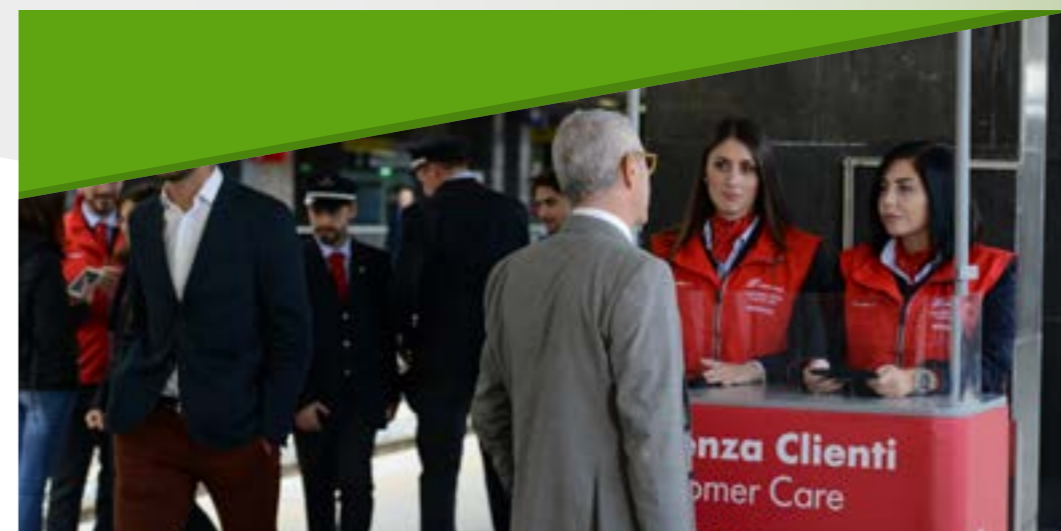
Obiettivi

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.

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Cosa facciamo noi:

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

una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;

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



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Diritti

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

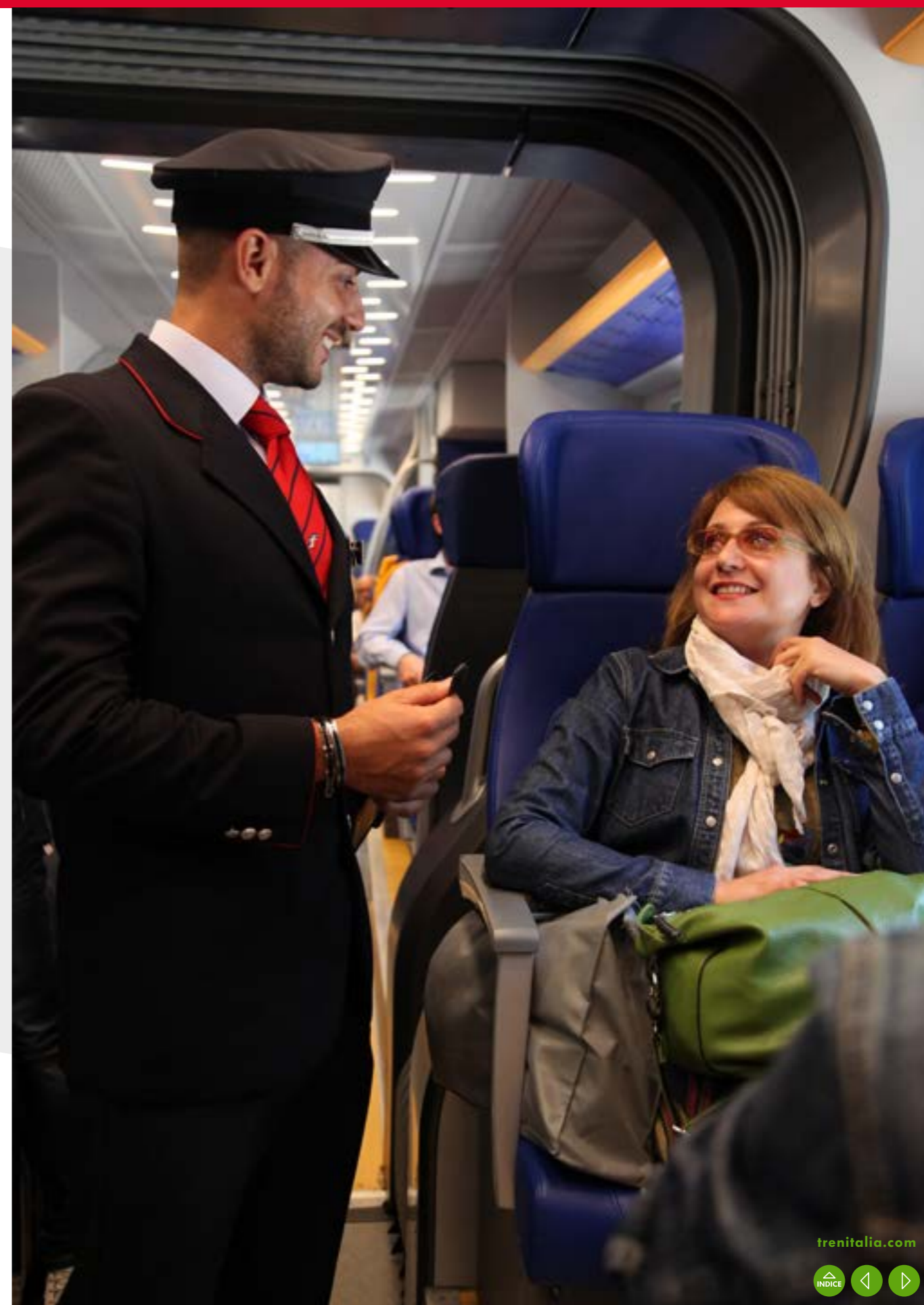
08 Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

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

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	93,4
Pulizia	84,6
Comfort	91,4
Informazioni a bordo	90,8
Puntualità	86,4
Permanenza a bordo	95,6
Security	91,9

* 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