

La Carta della Qualità dei Servizi di Trenitalia in Alto Adige è online sul sito

https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/alto_adige.html

La Carta della Qualità dei Servizi vuole essere uno spunto tramite il quale ogni viaggiatore può ricercare e ottenere le informazioni di cui ha bisogno per affrontare un viaggio in treno.

I servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati da un Contratto di Servizio stipulato tra la Provincia stessa e Trenitalia. Sul sito della direzione di Bolzano e all'interno della Carta della Qualità dei Servizi 2020 potrà trovare informazioni su:

- i servizi, gli orari e le proposte commerciali offerti;
- gli obiettivi che Trenitalia intende raggiungere;
- le tipologie di biglietto e abbonamento provinciale che è possibile acquistare;
- le modalità di acquisto di biglietti per viaggiare all'interno della Provincia e al di fuori dei confini tariffari;
- i servizi di assistenza gratuita a persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- le modalità e tariffe per portare con sé valigie, biciclette e piccoli animali;
- le modalità per effettuare reclami, rimborsi e suggerimenti;
- la tutela nonché diritti e doveri del viaggiatore;
- le ricerche di mercato;
- i vari link di approfondimento.

Die Charta der Qualität der Dienstleistungen der Trenitalia in Südtirol ist online

https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/alto_adige.html

Die Charta der Qualität der Dienstleistungen ist veröffentlicht worden; sie soll eine Orientierungshilfe sein, über die jeder Reisende sich die für die Zugfahrt nötigen Informationen suchen und einholen kann.

Die in der Region angebotenen Eisenbahndienstleistungen sind durch einen zwischen der Provinz und der Trenitalia A.G. abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag festgelegt.

In der Dienstleistungscharta 2020 finden Sie Informationen zu:

- den angebotenen Dienstleistungen, Fahrplänen und kommerziellen Angeboten;
- den von der Trenitalia angestrebten Zielen;
- den Arten von Tickets und Abonnements die in der Provinz angeboten werden;
- den Möglichkeiten zum Erwerb von Fahrkarten für Reisen innerhalb der Provinz und außerhalb der Tarifgrenzen;
- den kostenlosen Assistenzdiensten für Menschen mit eingeschränkter Mobilität;
- den Methoden und Tarifen für das Mitnehmen von Koffern, Fahrrädern und Kleintieren;
- den Methoden zur Einreichung von Beschwerden, Rückerstattungen und Vorschlägen;
- dem Schutz, sowie zu den Rechten und Pflichten des Reisenden;
- den Marktforschungstätigkeiten;
- verschiedenen Links für weitere Informationen.