

CARTA DEI SERVIZI

2023

Direzione Regionale MARCHE







# INDICE

<b>01</b>	Presentazione dell'Azienda	4
<b>02</b>	I Principi Fondamentali	6
<b>03</b>	Informazioni sintetiche sui servizi offerti	8
<b>04</b>	Obiettivi	18
<b>05</b>	Aspetti relazionali con Trenitalia	22
<b>06</b>	Tutela dei passeggeri	24
<b>07</b>	I Diritti e i Doveri del passeggero	30
<b>08</b>	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	34

Presentazione

# 01 Presentazione dell'Azienda

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

Trenitalia è una società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera quale vettore ferroviario passeggeri, sia per il trasporto ferroviario a media percorrenza che per il trasporto regionale.

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

L'intera organizzazione di Trenitalia è impegnata a soddisfare le esigenze del cliente e le richieste del mercato, assicurando standard di sicurezza e realizzando piani di sviluppo e modernizzazione nel rispetto della sostenibilità economica, sociale ed ambientale con l'obiettivo concreto di aumentare l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri. Trenitalia, ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezza e Qualità (SIGSQE), laddove con termine "Sicurezza" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale.

Il SIGSQE, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentabilità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre, Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo "Biosafety Trust Certification" (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall'organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione e consente di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

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

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione del "Trasporto regionale" all'interno della "tua Regione". Inoltre, per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria.





Presentazione

# I Principi Fondamentali

Principi

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

Servizi

## Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio. Trenitalia, per garantire un viaggio sempre più sicuro ai propri clienti e dipendenti, ha potenziato le procedure per l'igiene e la sanificazione dei treni, degli ambienti di stazione come biglietterie, biglietterie self service e uffici assistenza, riducendo i tempi fra una sessione di pulizia e l'altra. Inoltre, sono state adottate nuove metodologie per migliorare gli interventi di igienizzazione e sanificazione.

Obiettivi

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

Relazioni

## Sicurezza dei passeggeri

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

Tutela

Trenitalia è da sempre impegnata a promuovere e aumentare la sicurezza relativa alla circolazione dei treni. Per maggiori e ulteriori dettagli si rinvia al Rapporto di Sostenibilità redatto annualmente dal Gruppo FS reperibile nell'apposita sezione "Sostenibilità" del sito FS Italiane.

Diritti e Doveri

## Uguali diritti

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

Customer Satisfaction

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

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

Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta si può consultare il sito di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) o il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

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

## Continuità del servizio

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

Fanno eccezione i treni periodici segnalati su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e nell'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul medesimo sito.

In caso di sciopero o cause di forza maggiore Trenitalia adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione quali il sito istituzionale, l'App, il personale delle biglietterie e dell'Assistenza, preven-

tiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi.

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

## Partecipazione

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti provenienti sia dai reclami che dal social caring, consulta periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e delle loro famiglie per acquisire il relativo parere ed eventuali proposte.

La Regione Marche, in applicazione dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 e come previsto dall'art. 15, comma 6 del Contratto di Servizio in essere, provvede, in fase di disamina della Carta dei Servizi, a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi.

## Efficienza ed efficacia

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

## Qualità del servizio

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

## Trenitalia è impegnata a:

- garantire a tutti i clienti una piena e adeguata accessibilità ai propri mezzi e servizi;
- migliorare il decoro, la pulizia e l'igiene all'interno e all'esterno delle carrozze con programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia e tempestività gli eventuali disservizi, dandone informazione all'utenza;
- erogare i servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Marche.

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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 03 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

## La Direzione Regionale Marche: l'offerta

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

Nell'ambito del Contratto di Servizio, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione medesima.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei titoli di viaggio non è sufficiente a coprire il costo complessivo del servizio, nel Contratto di Servizio è definito il corrispettivo che la Regione eroga annualmente a Trenitalia ai sensi del Regolamento (CE) n.1370/2007 e s.m.i..

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

L'andamento dei dati consuntivati nel periodo interessato dall'emergenza sanitaria Covid-19 risentono delle modifiche alla mobilità conseguenti all'emergenza stessa.

OFFERTA			
Treni per giorno	161	Passeggeri giorno	22.686
FLOTTA		Passeggeri anno	6.198.785
Locomotive	8	Località servite	60
Complessi diesel	12	Tot. biglietterie	12
Complessi elettrici	19	Emettitori automatiche trasporto regionale	57
Carrozze	53	Altri rivenditori	1.687*

\* attività commerciali aderenti alle reti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi SpA



## L'offerta nella Regione – Novità 2023

In linea con l'obiettivo della Regione di perseguire un sistema di trasporto pubblico locale integrato e coordinato per un'efficace soluzione di trasporto collettivo ed in coerenza con quanto previsto dal Piano Industriale del Gruppo FSI, la pianificazione dell'offerta ferroviaria ha teso valorizzare le caratteristiche ferroviarie di velocità e frequenza, con particolare attenzione ai nodi di interscambio. Contestualmente, diversi accordi di collaborazione con altre imprese di trasporto consentono ai passeggeri di acquistare soluzioni di viaggio door to door sui canali di vendita di Trenitalia, valorizzando le opportunità di viaggio e di scoperta del territorio.

Prosegue inoltre la realizzazione del piano degli investimenti di cui al Contratto di Servizio stipulato con la Regione, reperibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) che consente di dare un forte impulso al miglioramento della qualità del viaggio in treno, con nuovi treni ecologici che offrono un elevato comfort a bordo.

## L'orario e le proposte commerciali

Di seguito le principali novità dell'Orario ufficiale 2022/2023:

- introduzione di un nuovo collegamento veloce Ancona – Ascoli P;
- introduzione di un nuovo collegamento veloce Ascoli P.- Ancona;
- ottimizzazione del cadenzamento dei servizi e progressiva integrazione ferro/gomma;
- introduzione del nuovo servizio intermodale Medical Link dalla stazione di Ancona/Ancona Torrette al Polo Ospedaliero Universitario
- conferma dei servizi intermodali già avviati (Politecnica Link, Fermo Link, Conero Link e Urbino Link) e dei servizi ferroviari straordinari dedicati ai flussi turistici estivi (Marche Line e Piceno Line).

## Intermodalità

Al fine di offrire alla clientela soluzioni di viaggio combinate che possano offrire soluzioni door to door, Trenitalia ha sottoscritto numerosi accordi di collaborazione prioritariamente con altre imprese di trasporto pubblico locale su ferro e su gomma e anche con vettori navali. L'interlocuzione con altre imprese consente di armonizzare l'offerta di trasporto rendendo efficace la soluzione di interscambio tra vettori; attraverso i canali di vendita di Trenitalia è possibile acquistare soluzioni di viaggio combinate attraverso un'unica transazione ("Biglietto integrato"). Nelle Marche sono stati sottoscritti cinque accordi, l'ultimo dei quali ha interessato il Polo Ospedaliero Universitario di Ancona.

## La flotta

L'età della nostra flotta:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche				8	8
Locomotive diesel					
Complessi elettrici	15			4	19
Complessi diesel	9	7		3	12
Vetture				53	53

Nel corso dell'anno 2022 è entrato in esercizio un nuovo treno Rock, cui si aggiungeranno ulteriori 16 treni nell'arco di validità del contratto.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

## Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

### È obbligatorio avere un titolo di viaggio

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

## Principi

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

## Servizi

- il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- una sanzione amministrativa pari a [clicca qui](#);
- In deroga a questa regola generale il passeggero:
- sprovvisto di biglietto che avvisa il personale di accompagnamento all'atto della salita, è regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa intera più una maggiorazione di € 5,00.

## Obiettivi

La regolarizzazione avviene a tariffa competente e senza applicazione della suddetta maggiorazione, se il viaggiatore avvisa il personale di accompagnamento al momento della salita in treno, nei seguenti casi:

## Relazioni

- partenza da località in cui le validatrici sono mancanti o non funzionanti;
- partenza da località sprovvista sia di biglietteria, sia di self-service, sia di punti vendita alternativi. Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella 1. Per visionare la tabella [clicca qui](#);

## Tutela

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

- il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- una sanzione amministrativa pari a [clicca qui](#);

## Diritti e Doveri

In deroga a questa regola generale il passeggero con il biglietto non convalidato che avvisa il Personale di Accompagnamento al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento di una maggiorazione di €5,00 ed il biglietto viene obliterato dal personale del treno. La suddetta maggiorazione non è dovuta in caso di partenza da località in cui le validatrici sono mancanti o non funzionanti.

## Customer Satisfaction

I passeggeri in possesso dell'apposita tessera prevista dalla Concessione Speciale III e dalla Concessione VIII hanno sempre diritto all'acquisto ed alla convalida del biglietto a bordo treno, senza necessità di avvisare il personale di accompagnamento e senza il pagamento di alcun importo aggiuntivo, anche in presenza di un accompagnatore. Per maggiori informazioni [clicca qui](#) e [qui](#)

Il pagamento delle somme dovute al personale di accompagnamento in servizio a bordo treno è ammesso in contanti o mediante carta di credito/debito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) le Condizioni Generali di Trasporto selezionando nella Parte III Trasporto Regionale.

## Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della Regione o tra due o più Regioni

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati con circuiti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi SpA, presso le biglietterie automatiche, tramite il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), Agenzie di Viaggio, App Trenitalia per smartphone e tablet. Su ogni titolo di viaggio è riportata la tipologia di contratto di trasporto.

Per ulteriori informazioni relative alla composizione della tariffa [clicca qui](#)

## Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti singoli (ovvero di corsa semplice) regionali;
- abbonamenti regionali settimanali, mensili e annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione;
- biglietti singoli, abbonamenti mensili, abbonamenti settimanali e abbonamenti annuali che consentono al cliente il trasporto sui treni regionali nell'area metropolitana di Ancona comprendente le seguenti stazioni/

fermate: Ancona, Ancona Torrette, Palombina, Ancona Stadio e Varano. Per i viaggi singoli fra due qualsiasi stazioni del nodo di Ancona si applica il prezzo dello scaglione minimo della tariffa 39/11 Marche (10Km). Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

- biglietti singoli a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni;
- abbonamenti mensili e annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni, per chi viaggia frequentemente;
- offerte integrate nell'ambito della Regione Marche:
  - » **biglietto integrato giornaliero Trenoanconabus** valido per viaggiare fino alle ore 23:59 del giorno prescelto. Consente di effettuare un viaggio andata e ritorno in treno da e per Ancona e la circolazione su tutte le linee urbane Conerobus del territorio della città di Ancona;
  - » **abbonamento integrato mensile e annuale Trenomarchebus** che consente di viaggiare da e per Ancona con i treni regionali o con i bus extraurbani di Adriabus, Crognaletti, Sacsà, Start Plus, Steat, Contram e Vitali nonché i bus urbani Conerobus;
  - » **abbonamento integrato mensile Picchio** (e annuale studenti Picchio), che consente di viaggiare tra Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto, sia con i treni regionali che con i bus extraurbani ed urbani di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto.

Vantaggi particolari sono previsti per i possessori della Carta Blu e delle carte commerciali Carta Verde e Carta d'Argento.

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

La promozione per i gruppi ha carattere permanente:

- **COMITIVA ORDINARIA**: un gruppo formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi) che viaggiano insieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza e ai quali si applica uno sconto del 10%;
- **SCHOOL GROUP REGIO**: un gruppo formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi), che viaggiano insieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza, formato da persone appartenenti a scuole di ogni ordine e grado, comprese le Università, le Università della terza età, le Università Popolari, le Accademie e gli Istituti di formazione, ai quali si applica uno sconto del 20%, nonché due gratuità ogni 10 persone paganti.

Le promozioni sono valide sia in prima che in seconda classe, per tutti i giorni della settimana. Alle promozioni previste per i gruppi può essere cumulata solo quella per i viaggi dei ragazzi.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

## Programma fedeltà X-GO

Da febbraio 2023 è attivo il nuovo programma di fedeltà X-GO, che premia i viaggiatori che acquistano singoli viaggi con i treni Regionali e Intercity, accumulando punti da trasformare in Cashback per viaggi successivi. Per guadagnare punti è necessario inserire sempre il proprio codice X-GO prima dell'acquisto, più viaggi e più risparmi. E' possibile fare l'iscrizione a X-Go, per i soci CartaFRECCIA o per chi è già registrato al sito, accedendo alla propria Area riservata, mentre per i non registrati è sufficiente accedere al sito Trenitalia e selezionare nel menu in alto l'apposita sezione.

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

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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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


## Presentazione

L'accessibilità al trasporto ferroviario sarà ulteriormente ampliata a seguito dell'accordo, siglato con il Gestore dell'Infrastruttura, attraverso il quale sarà possibile accedere ad un maggior numero di servizi grazie a interventi che hanno migliorato l'accessibilità delle stazioni e alla flotta di ultima generazione che consente una salita più agevole.

## Principi

Nell'ottica di migliorare l'attuale sistema di informazione sui servizi a bordo treno (treno accessibile/non accessibile), nel momento della pianificazione del viaggio, è stata sviluppata una nuova funzionalità che consente di visualizzare – per fasi – i diversi livelli di accessibilità, a partire da due primi livelli: uno per i treni con posto attrezzato e l'altro per i treni con posto attrezzato e bagno accessibile. Entrambi i livelli di accessibilità sono evidenziati nell'orario ufficiale e sul sito Trenitalia con apposito pittogramma. Successivamente i livelli potranno essere ampliati con riferimento anche alla disabilità visiva e uditiva.

## Servizi

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera ART n. 16 2018, nella Regione Marche è stato adottato il Piano Operativo per l'Accessibilità per le PMR, per maggiori informazioni [clicca qui](#)

## Obiettivi

### La Carta Blu

## Relazioni

Le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge n. 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare l'art. 1 della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti), o i sordomuti ai sensi della Legge n. 381 del 26 maggio 1970, o gli invalidi INAIL non autosufficienti titolari:

## Tutela

- dell'assegno per assistenza personale e continuativa (APC) (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) relativamente ai soli percettori con invalidità al 100%;
- dell'assegno per assistenza personale e continuativa (APC) (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) con menomazioni all'integrità psicofisica di cui alla L. 296/2006 c. 782 p. 4.

## Diritti e Doveri

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

possono richiedere la Carta Blu, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione. La Carta Blu, che consente di usufruire della gratuità del viaggio, in territorio nazionale, per l'accompagnatore del titolare, viene emessa dagli Uffici Assistenza e, ove non presenti, dalle biglietterie.

## Customer Satisfaction

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto, Parte I, Allegato 1.

### Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Sui treni regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposito pittogramma, è possibile trasportare la bicicletta, anche a pedalata assistita (massimo una bicicletta per passeggero e di lunghezza non superiore a 2 metri).

Per il trasporto delle biciclette può essere acquistato alternativamente (salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe del trasporto Regionale):

- un biglietto singolo di seconda classe valido per la stessa relazione del passeggero;
- il supplemento bicicletta di €3,50, in base alla tariffa 29/b, utilizzabile fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto, che consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'arco del giorno prescelto.

Il trasporto gratuito della bicicletta, in ragione di una bicicletta per ciascun passeggero, è consentito su tutti i treni regionali, anche laddove non espressamente indicato nell'Orario Ufficiale, purché la stessa sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa. Analogamente alla bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, vanno considerati il monopattino –anche elettrico – opportunamente chiuso, l'hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima di salire a bordo. In tutti i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x120x45 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri.



PORTA 1 DX



## Presentazione

Il trasporto della bici entro i confini geografici della regione Marche è gratuito.

Per il trasporto della bicicletta al seguito, sui treni appositamente attrezzati, contrassegnati con apposito pittogramma e nei limiti dei posti disponibili, il passeggero, prima della salita, deve presentarsi al Personale di Accompagnamento per il rilascio di un apposito titolo gratuito per la bici.

## Principi

Il biglietto rilasciato per il trasporto gratuito della bici dà la possibilità di effettuare un numero di viaggi illimitati nell'arco della giornata di emissione. E' ammesso un trasporto gratuito bici per ogni passeggero pagante.

## Servizi

Per gruppi di almeno dieci persone con bici al seguito è necessario inoltrare preventivamente una richiesta scritta alla Direzione Regionale Marche ([direzione.marche@trenitalia.it](mailto:direzione.marche@trenitalia.it)).

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

## Obiettivi

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

## Relazioni

### Bagagli a mano

Il passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli a mano a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), che li collochi negli spazi dedicati, che gli stessi non arrechino intralcio e/o danni a persone e cose, che non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e che non danneggino le vetture. Spetta al passeggero la sorveglianza dei bagagli che porta con sé.

## Tutela

In caso di smarrimento del bagaglio si applicano le norme di cui agli artt. 927 e ss del Codice Civile.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#)

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

### Animali a bordo

Il passeggero può trasportare gratuitamente un cane di piccola taglia, un gatto ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm.70x30x50, tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri sia alle vetture. Il passeggero, per il trasporto del cane di qualsiasi taglia (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e dei cani guida per i passeggeri non vedenti), deve acquistare il biglietto per trasporto cani, pari ad un biglietto di seconda classe alla tariffa prevista per il percorso effettuato, ridotta del 50%.

Il trasporto del cane (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e del cane guida per passeggeri non vedenti) non è ammesso sui treni regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposita indicazione. Per il trasporto dei cani (anche se custoditi nell'apposito contenitore), fatta eccezione per i cani guida per passeggeri non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario o, per i passeggeri stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.

Il cane guida utilizzato dai passeggeri non vedenti può viaggiare su tutti i treni ed i bus del trasporto regionale, gratuitamente senza alcun obbligo.

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

## Biglietto singolo regionale acquistato on line (sito Web e Mobile Wwww.trenitalia.com e App Trenitalia)

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

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

Per maggiori dettagli consultare [clicca qui](#)

## Nuovo biglietto digitale regionale

Trenitalia è fortemente orientata verso una smart mobility e pertanto persegue l'evoluzione dei nuovi sistemi di pagamento a sostegno della progressiva dematerializzazione dei titoli di viaggio. Il biglietto digitale regionale è al centro di questa politica. Attualmente acquistabile dai canali on line (sito Web e, Mobile e App) e presso le biglietterie e le self service green di Trenitalia fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno, nei prossimi mesi sarà ulteriormente disponibile anche con la funzionalità "self check in" sui canali Mobile e App.

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

## App Trenitalia.

Con l'App di Trenitalia, scaricabile da Google Play o Apple Store, oltre all'acquisto del biglietto e dell'abbonamento, sono rese disponibili funzionalità che arricchiscono l'esperienza di viaggio che vengono descritte nella successiva sezione del digital caring.

La App Trenitalia rispetta il Livello A delle linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) rendendo accessibili i contenuti ad un più ampio numero di persone con disabilità, tra le quali cecità e ipovisione, sordità e perdita dell'udito, limitazioni motorie, disabilità del linguaggio, fotosensibilità nonché combinazioni di queste, e migliorerà in parte l'accessibilità anche per chi ha disturbi dell'apprendimento e/o limitazioni cognitive.

Al momento dell'acquisto è possibile pianificare il viaggio verificando la disponibilità dei posti a bordo treno, per i treni contingentati.

L'acquisto del biglietto può essere inserito tra i viaggi "preferiti" per poter acquistare di nuovo lo stesso biglietto con un solo click. Sempre con un unico click si può procedere ad acquistare biglietti per i compagni di viaggio, creando la lista nei "preferiti", impostando la modalità di pagamento prescelta.

Tra le modalità di pagamento è possibile utilizzare anche il credito telefonico disponibile sulla Sim dei gestori telefonici aderenti all'iniziativa, per importi fino a € 13,45. Il biglietto e l'abbonamento acquistati sono sempre disponibili in home page e nell'area riservata "I miei viaggi" consentendo una facile verifica da parte del capotreno.

Con l'attivazione della nuova funzione di Self check in, scegliendo il treno che verrà utilizzato, sarà possibile validare il proprio titolo di viaggio prima di salire a bordo, ricevendo informazioni utili sul viaggio e velocizzando l'eventuale erogazione dell'indennità o rimborso e kit di conforto.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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


## Presentazione

**Digital Caring**

Nell'ambito dell'assistenza fornita attraverso i canali digitali i clienti regionali di Trenitalia hanno a disposizione diverse funzionalità per essere costantemente aggiornati sulla circolazione, sulle offerte dedicate, sulle richieste di rimborso o indennizzo e sulla normativa.

## Principi

**Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa**

## Servizi

Trenitalia, per consolidare il rapporto con i propri clienti, propone nuove iniziative commerciali (offerte con altri vettori e promozioni) e per facilitare l'interazione, è presente, sui principali Social Network (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale, Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) con un profilo dedicato al trasporto regionale. Nell'intento di migliorare il rapporto con i propri clienti Trenitalia fornisce risposte alle richieste di informazioni nonché offre servizi costruiti su misura delle esigenze dei medesimi utilizzando i loro suggerimenti. Il servizio di social caring, realizzato per stimolare il dialogo e l'interazione con i clienti, è attivo tutti i giorni dalle 7 alle 21, e fornisce assistenza in tempo reale raccogliendo le segnalazioni e le richieste dei passeggeri, risolvendo le problematiche segnalate.

## Obiettivi

## Relazioni

**App Trenitalia e Smart Caring - Circolazione**

## Tutela

Tra le funzionalità dell'App Trenitalia che arricchiscono l'esperienza del viaggio è prevista la possibilità di attivare da 'Stato treno' le notifiche push Smart Caring per seguire in tempo reale l'andamento del proprio treno e lo stato della linea di riferimento. Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente unitamente alle motivazioni che hanno portato al ritardo o alla soppressione del servizio.

## Diritti e Doveri

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

## Customer Satisfaction

**Sito web Viaggiatreno - Circolazione**

Viaggiatreno.it è il sito web di Trenitalia implementato con la nuova sezione 'Notizie Infomobilità', che consente di seguire in tempo reale l'andamento della circolazione.

Consultando il sito, raggiungibile anche da dispositivi mobili, è possibile visualizzare il percorso del treno scelto, le informazioni dettagliate su orario di arrivo e partenza, le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, sono disponibili tutte le informazioni relative a possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Di concerto con la Regione, Trenitalia assicura, attraverso apposito Piano di Intervento consultabile sul sito internet di Trenitalia [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), il livello minimo dei servizi sostitutivi.

Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sull'evoluzione della situazione (con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli) e sono corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio.

Analoghe informazioni saranno rese in ordine all'indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi (sia on line che off line).

Trenitalia cura l'informazione per i passeggeri non udenti attraverso i display visivi presenti sul treno. Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi e anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal Personale di Accompagna-



mento che provvederà personalmente ad annunciarlo, attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze con particolare attenzione alle persone non udenti.

Per accedere alle informazioni consultare il sito [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it).

## TAP&TAP il nuovo modo di viaggiare

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di pagamento bancaria contactless, avvicinandola a una validatrice/self service/tornello della stazione di partenza e quindi nella stazione di arrivo (TAP in entrata e TAP in uscita).

A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, che si prevede di effettuare sulla direttrice Venezia – Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

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



# 04 Obiettivi

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, la Direzione Regionale mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2023 previsti nel Contratto di Servizio.

Gli aspetti di qualità del servizio relativo al comfort ed accessibilità delle stazioni di servizio sono a carico del Gestore dell'Infrastruttura e consultabili sul sito di RFI.

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

LINEE	DIRETTRICI
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale $\geq$ a 20%	Ancona - Pesaro - Rimini Ancona - Fabriano
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale $<$ 20%	Ancona - Porto d'Ascoli Ancona - S. Benedetto del T. - Ascoli P. S. Benedetto del T. - Ascoli P Ancona - Civitanova M. - Macerata - Fabriano Civitanova - Macerata - Fabriano
Altri indicatori	
<b>Offerta di posti</b>	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio (valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato)
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
<b>Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)</b>	100%
<b>Dotazione toilette</b>	100%

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	CMQ* 2023	
<b>Puntualità</b>				
<b>Linee FR1</b> Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96.3%		+ 0,1 punto nel caso in cui il dato di consuntivo 2022 sia > alla CMQ del 2022	
<b>Linee FR1</b> Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95.3%		+ 0,1 punto nel caso in cui il dato di consuntivo 2022 sia > alla CMQ del 2022	
<b>Linee FR2</b> Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97.7%		+ 0,1 punto nel caso in cui il dato di consuntivo 2022 sia > alla CMQ del 2022	
<b>Linee FR2</b> Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96.7%		+ 0,1 punto nel caso in cui il dato di consuntivo 2022 sia > alla CMQ del 2022	
<b>Regolarità</b>				
% treni circolati/treni programmati	99,8%		99,8%	
<b>ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE</b>		CMQ* 2022	CON - SUNTI - VO 2022	CMQ* 2023
<b>Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete</b> % stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	stazioni tipo A - alta frequentazione	100%		100%
	stazioni tipo B - media frequentazione	100%		100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	80%		80%
<b>Funzionamento canali telematici</b> % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)		100%		100%
<b>Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full</b> % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo A - alta frequentazione	100%		100%
	stazioni tipo B - media frequentazione	100%		100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	100%		100%
<b>Funzionamento validatrici</b> % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo A - alta frequentazione	100%		100%
	stazioni tipo B - media frequentazione	100%		100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	100%		100%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

	PULIZIA	CMQ* 2022	CONSUNTIVO 2022
	<b>Esecuzione interventi di pulizia classe A/PR 1</b> % interventi pulizia sosta breve o a bordo eseguiti, sul totale programmati	100%	99%
	<b>Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR 2</b> % interventi pulizia fine servizio giornaliero eseguiti, sul totale programmati	100%	99%
	<b>Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR 3</b> % interventi pulizia sosta lunga settimanale eseguiti, sul totale programmati	100%	99%
	<b>Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR 4</b> % interventi pulizia sosta manutenzione semestrale eseguiti, sul totale programmati	100%	100%
	<b>Conformità interventi di pulizia classe A/PR 1</b> % interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	13 eventi non conformi accertati (consuntivo unico per tutti e quattro gli indicatori di conformità pulizia A-B-C-D)
	<b>Conformità interventi di pulizia classe B/PR 2</b> % interventi pulizia fine servizio giornaliero conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	
	<b>Conformità interventi di pulizia classe C/PR 3</b> % interventi pulizia sosta lunga settimanale conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	
	<b>Conformità interventi di pulizia classe D/PR 4</b> % interventi pulizia sosta manutenzione semestrale conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	



COMFORT	CMQ* 2022	CONSUNTIVO 2022
<b>Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova</b> % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	3 eventi non conformi accertati (consuntivo unico per tutti e due gli indicatori di climatizzazione flotta nuova e altra flotta)
<b>Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta</b> % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	
<b>Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova</b> % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	3 eventi non conformi accertati (consuntivo unico per tutti e due gli indicatori di toilette flotta nuova e altra flotta)
<b>Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta</b> % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	
<b>Disponibilità e fruibilità di servizi PMR</b> % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	0 eventi non conformi accertati
<b>Porte di accesso funzionanti flotta nuova</b> % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%
<b>Porte di accesso funzionanti flotta restante</b> % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	90% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	100%	100%
<b>Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2</b> % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	95%	100%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

# 05 Aspetti relazionali con Trenitalia

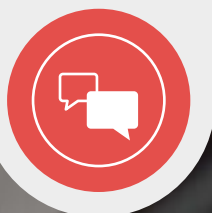
## Riconoscibilità e Presentabilità

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

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

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

## Comunicare con Trenitalia



**Direzione Regionale Marche**

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

@ pec: [dr.marche@cert.trenitalia.it](mailto:dr.marche@cert.trenitalia.it)

Fax 071 44645



## Per saperne di più

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

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

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

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

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

<sup>2)</sup> Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: senza scatto alla risposta. Costo al minuto 10 centesimi di euro (iva inclusa).

Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile.

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

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

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

#### **Sito**

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

#### **Profili social**

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

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

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

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

#### **Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana**

I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione. I fattori della qualità e i relativi standard sono riportati nella Carta dei Servizi di RFI, disponibile online sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



Presentazione

# Tutela dei passeggeri

Principi

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


Servizi

## Ultimo Collegamento

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

Obiettivi


## Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Ferrovie dello Stato Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica 

Relazioni

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero 

Per mancata effettuazione del viaggio per Covid-19 

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali 

Tutela

Non sono comunque rimborsabili: 

Trenitalia, in caso di richiesta di rimborso tramite web, posta o e-mail, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

Diritti e Doveri

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

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il passeggero può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00. Per i viaggi a tariffa regionale con applicazione sovraregionale, dove l'attività di trasporto riferita al biglietto può essere eseguita da uno o più vettori che operano in successione, l'indennità sarà calcolata e erogata da Trenitalia per la parte di trasporto eseguita. La Direzione Regionale invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro o procederà con riaccredito o bonifico in base alla modalità scelta dal passeggero. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui sono indicate l'origine e la destinazione. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

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

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

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

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

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o sop-

Customer Satisfaction



pressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato per il disservizio occorso.

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

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

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

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

Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali", presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate. Per informazioni e limitazioni [clicca qui](#).

## Diritto all'indennità per Persone a ridotta mobilità (Pmr)

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

In caso di abbonamento, l'indennità per le persone a mobilità ridotta è calcolata sull'importo del singolo viaggio, che è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero di viaggi, ottenuto considerando un numero di due viaggi per ogni giorno di validità (per il mensile si assume una durata media di 30 giorni).

In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del singolo viaggio, ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un abbonamento valido per il viaggio impedito.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

## Biglietto globale - indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste Trenitalia

Il biglietto globale consiste in uno o più titoli di viaggio, oggetto di una soluzione di viaggio composta dai sistemi di vendita di Trenitalia e acquistati in un'unica transazione commerciale, che abilitano all'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia nell'ambito di un unico contratto di trasporto.

Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa di trasporto.

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

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

## Come richiedere i rimborsi e le indennità

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione dell'indennizzo o rimborso e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione. La richiesta di rimborso o indennità può essere inviata attraverso numerosi canali quali le biglietterie e servizi assistenza clienti, per posta e con sito web, per maggiori informazioni [clicca qui](#). Trenitalia, in caso di richiesta, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di ricono-

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

scimento del rimborso o dell'indennizzo che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

## Principi

Trenitalia fornisce al passeggero la motivazione del diniego del rimborso o dell'indennizzo, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata richiesta a Trenitalia. Le indennità sono corrisposte entro trenta giorni dalla presentazione della relativa domanda e possono essere erogati mediante buoni e/o altri servizi, con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione. Su richiesta del passeggero le indennità e i rimborsi sono effettuati in denaro.

## Servizi

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

## Obiettivi

### Gli interventi di assistenza

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

## Relazioni

- a ricevere pasti e bevande gratuiti, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa se sono disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti;
- al pernottamento con trattamento di qualità media, al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove e allorché risulti fisicamente possibile e al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove risulti fisicamente possibile, se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurarla prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);
- al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a tornare al punto di partenza o ad uno alternativo, o alla destinazione finale del servizio se il treno è bloccato sui binari, ove e allorché sia fisicamente possibile.

## Tutela

## Diritti e Doveri

### Reclami

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

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- offrire ai nostri passeggeri una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, posta raccomandata, modulistica disponibile in biglietteria e presso centri di assistenza), anche in lingua inglese consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, la risposta;
- fornire risposta esaustiva, motivata e con linguaggio comprensibile per il passeggero indicando se il reclamo è accolto o respinto entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso o, in casi giustificati, informare il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati. La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la soluzione dei problemi.

## Customer Satisfaction

### Inviare reclami

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il webform disponibile sul sito [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) nella sezione Reclami (per visualizzare il webform [clicca qui](#));
- l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e Uffici di Assistenza. In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto Trenitalia o

trasmesso per posta raccomandata;

- In alternativa, potranno essere presi in carico anche i reclami presentati tramite i canali di contatto di Trenitalia o inviati per posta raccomandata che contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:
- i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito);
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (numero del treno, data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

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

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

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

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

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

Per maggiori dettagli e informazioni [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

## Ritardo della risposta - Indennizzo

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

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

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico, utilizzabile entro dodici mesi dalla data di emissione per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

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

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

Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

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

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

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

In caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o di risposta ricevuta insoddisfacente, l'utente ha la possibilità di:

- utilizzare la procedura della Conciliazione Paritetica;
- presentare segnalazione all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

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



## Presentazione

### La Conciliazione Paritetica

Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori il 23 marzo 2021 hanno sottoscritto un Protocollo d'Intesa estendendo la Conciliazione Paritetica anche ai servizi regionali. La Procedura di Conciliazione è gratuita e il cliente può accedervi ogni volta che abbia ricevuto da parte di Trenitalia una risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni. La domanda può essere presentata tramite una delle Associazioni firmatarie del Protocollo o direttamente all'Ufficio Conciliazioni Trenitalia compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure inviata tramite, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato dal sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). La Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Trenitalia e da un rappresentante di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, all'esito di tutti i necessari approfondimenti, verifica la possibilità di giungere a formulare una proposta conciliativa al cliente.

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

La Procedura è promossa dal passeggero a seguito di un reclamo relativo ai servizi del trasporto Regionale di Trenitalia, che presenta uno scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei Servizi, Contratti di Servizio, Documenti pubblicati dall'ART, Normativa Europea di riferimento) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

## Tutela

### 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).

## Diritti e Doveri

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

## Customer Satisfaction

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

### Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2022, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Marche sono stati 604 e di questi il 100% è stato chiuso entro 30 giorni

MACRO VOCE	%
LIVELLO DI SERVIZIO	53,4
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	22,4
COMFORT	3,5
INFORMAZIONI	2,7
PERSONALE DI FRONT LINE	12,4
PULIZIA	0,0
SAFETY	2,4
SECURITY	0,2
ALTRO	3,0

## 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 Marche Via Einaudi,1 60125 Ancona



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# I Diritti e i Doveri del passeggero

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai passeggeri di Trenitalia di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri. Ulteriori informazioni sono disponibili attraverso il link nel sottostante box.

## BOX DELIBERA ART 106/2018

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

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

La documentazione di riferimento è consultabile al seguente link



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

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



- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998)

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

## Suggerimenti per un viaggio sicuro

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

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

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

trenitalia.com



## Presentazione

## Cosa può fare il passeggero:

## Principi

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

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



## Cosa fa Trenitalia:

- collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenza i treni con personale specializzato;
- ha istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei passeggeri e del personale;
- ha sviluppato l'APP Board Support con la quale le Forze dell'Ordine, che hanno diritto ad agevolazioni tariffarie sui servizi ferroviari di alcune Regioni, previa registrazione, possono garantire un intervento tempestivo ed efficace a seguito di eventuali segnalazioni d'allarme inviate dal Personale di Accompagnamento;
- monitora le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di carte di credito oggetto di frode;
- ha intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno e l'assistenza ai passeggeri formando apposite squadre nazionali antievasione e servizi di assistenza e sicurezza;
- in molti treni sono già stati installati sistemi di videosorveglianza;
- collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- Svolge campagne di sensibilizzazione:
  - "Stai attento! Fai la differenza" ha lo scopo, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, di prevenire alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione;
  - a bordo treno, attraverso la diffusione di messaggi vocali di security e informativa circa la presenza di impianti di videosorveglianza le cui immagini sono a disposizione della Polizia Ferroviaria.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
 Satisfaction



trenitalia.com



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

# Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Trenitalia mediante Istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua periodicamente durante l'anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazioni dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Ogni rilevazione bimestrale prevede, per tutta Italia, oltre 8.870 interviste per un totale di 53.641 interviste annue distribuite per regione sui viaggi effettuati sui treni del servizio Regionale. Oltre alle predette ricerche di mercato di customer satisfaction, Trenitalia nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti dei passeggeri, svolge anche ricerche di mercato ad hoc. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico e operativo.

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

## Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	95,7
Pulizia	86,0
Comfort	95,9
Informazioni a bordo	95,5
Puntualità	85,2
Permanenza a bordo	93,8
Security	93,7
Safety	96,5

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

## Elenco delle Associazioni fornito dalla Regione Marche

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

### Associazioni Consumatori

#### **ADICONSUM Marche**

Via dell'Industria 17  
60127 Ancona  
[adiconsum.marche@pec.it](mailto:adiconsum.marche@pec.it)  
[marche@adiconsum.it](http://marche@adiconsum.it)

#### **U.Di.CON. Marche**

Via Vittorio Veneto 4  
63812 Montegranaro  
[udiconmarche@pec.it](mailto:udiconmarche@pec.it)

#### **ADOC Marche**

Via XXV Aprile 37/a  
60120 Ancona  
[adocmarche@legalmail.it](mailto:adocmarche@legalmail.it)  
[info@adocmarche.it](mailto:info@adocmarche.it)

#### **CITTADINANZATTIVA delle Marche**

c/o Stazione FS Chiaravalle  
[cittadinanzattivamarche@pec.it](mailto:cittadinanzattivamarche@pec.it)  
[tutela.marche@cittadinanzattiva.it](mailto:tutela.marche@cittadinanzattiva.it)

#### **FEDERCONSUMATORI Marche**

Sede Regionale  
Via I Maggio 142/c  
60121 Ancona  
[federconsumatorimarche@legalmail.it](mailto:federconsumatorimarche@legalmail.it)  
[regione@federconsumatorimarche.it](mailto:regione@federconsumatorimarche.it)

#### **MDC Marche**

Via 3 Ottobre 9 c/o ACLI  
63100 Ascoli Piceno  
[marche@pec.mdc.it](mailto:marche@pec.mdc.it)  
[marche@mdc.it](http://marche@mdc.it)

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

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



Piazza della Croce Rossa 1  
00161 Roma