

interCity

interCity
notte

Carta dei Servizi 2025

Il servizio universale degli **Intercity**

Indice

01	<u>Presentazione dell'Azienda</u>	4
02	<u>Principi fondamentali</u>	8
03	<u>Descrizione del servizio universale degli Intercity e servizi forniti</u>	10
04	<u>Obiettivi (definizione di impegni, standard e monitoraggio)</u>	28
05	<u>Aspetti relazionali con Trenitalia</u>	30
06	<u>Tutela del passeggero</u>	32
07	<u>Diritti e Doveri</u>	44
08	<u>Ricerche di mercato e Customer Satisfaction</u>	50
09	<u>Associazioni dei Consumatori, Federazioni e Associazioni Nazionali delle persone con disabilità e/o a ridotta mobilità</u>	52

[Presentazione](#)[Principi](#)[Servizi](#)[Obiettivi](#)[Relazioni](#)[Tutela](#)[Diritti e Doveri](#)[CSAT](#)[Associazioni](#)

01 Presentazione dell'Azienda

Trenitalia

Trenitalia è una società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera nel settore dei servizi di trasporto di passeggeri in ambito nazionale ed internazionale.

In Italia, la società offre una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei passeggeri, effettuando servizi di media e lunga percorrenza, regionali, locali e metropolitani, 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.

I servizi di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza dei treni Intercity ed Intercity Notte sono gestiti dalla Direzione Business Intercity e sono regolati dal Contratto relativo ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri di interesse nazionale sottoposti a regime di obbligo di servizio pubblico, per il quale Trenitalia riceve un corrispettivo dallo Stato al fine di garantire il trasporto sul territorio nazionale, prevalentemente in aree a scarsa domanda di mobilità.

In questo Servizio sono compresi i cosiddetti treni Intercity (IC) ed Intercity Notte (ICN).

Carta dei Servizi pubblici

La Carta dei servizi pubblici è il documento attraverso il quale i passeggeri possono consultare, in maniera chiara ed immediata, gli impegni programmatici di Trenitalia, i principi fondamentali che la guidano nello svolgimento della propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere nel 2025.

La presente Carta dei servizi è conforme a quanto previsto nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, il quale stabilisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti. La Carta dei servizi degli Intercity è consultabile sul sito internet di Trenitalia, nella sezione Assistenza/Condizioni di trasporto.

Sistema delle certificazioni Trenitalia

Trenitalia ha mantenuto nel 2024 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro ISO 14001:2015, ISO 9001:2015, ISO 45001:2018.

Trenitalia e la Sostenibilità

Consapevole del ruolo centrale del settore della mobilità per una crescita responsabile,

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Trenitalia intende farsi parte attiva nel contribuire al miglioramento della qualità della vita e dei territori che attraversa.

Per farlo si impegna a sviluppare una cultura aziendale orientata al rispetto dei principi di sviluppo sostenibile, che incida su tutti i livelli dell'organizzazione e sulla gestione dei processi in modo responsabile, in coerenza con gli impegni definiti nell'Agenda 2030 dell'Onu.

Con questo spirito, il 5 giugno 2024, in occasione della Giornata mondiale dell'ambiente, Trenitalia ha redatto il Manifesto della Sostenibilità. Un impegno nei confronti del nostro Paese e del pianeta, incentrato sulla consapevolezza di tutte le sue persone e sintetizzato in dieci parole chiave che accompagnano il cambiamento: attenzione, coraggio, vicinanza, integrazione, equilibrio, connessione, misura, cura, rigenerazione, indistintamente.

Trenitalia si impegna a diventare "driver" di sviluppo sostenibile nel settore della mobilità, puntando al miglioramento continuo del proprio profilo ESG (Environment, Social, Governance), con il fine di creare valore per tutti i suoi Stakeholder, incluse le proprie persone, i clienti e le comunità e considerando come elementi fondanti della propria strategia la sicurezza dell'esercizio ferroviario, la qualità dei servizi erogati, la tutela dell'ambiente, la salvaguardia della salute e della sicurezza dei propri lavoratori e l'efficienza energetica. Nell'ottica del miglioramento continuo sui temi di sostenibilità, Trenitalia ha deciso di ottenere la misurazione e il riconoscimento di Ecovadis, rating riconosciuto a livello internazionale nel valutare le performance ESG (Environment, Social, Governance) sul rispetto dell'ambiente, dei diritti umani e del lavoro, dell'etica e dell'approvvigionamento sostenibile.

Rispetto al settore del trasporto ferroviario, Trenitalia ha ottenuto nel 2024 un punteggio complessivo di 72 punti su 100 (+13 punti rispetto la prima valutazione) attraverso un importante miglioramento che ha consentito il passaggio da "Medaglia Silver" a "Medaglia Gold", un riconoscimento per le società che si collocano nel Top 5% delle aziende, di tutti i settori industriali a livello globale. Rispetto al settore "trasporto ferroviario", Trenitalia si è collocata nel 1% delle migliori aziende a livello globale.

Trenitalia ha una propria Politica di Sicurezza di Esercizio, Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro che definisce l'orientamento generale e la guida per soddisfare la propria missione e creare un vantaggio competitivo stabile che, facendo leva sulle prerogative del trasporto ferroviario sicuro e favorevole all'ambiente, incentivi una mobilità sostenibile.

Al fine di rendersi più efficace in tal senso, Trenitalia si è anche dotata di un Sistema Integrato di Gestione Sicurezza e Qualità (SIGSQ) certificato e conforme ai requisiti degli standard ISO 45001, ISO 14001, ISO 9001.

Relativamente al tema dell'efficienza energetica, Trenitalia sta portando avanti, un'ampia campagna di diagnosi energetiche a partire dal 2015 presso i propri impianti industriali, finalizzata a un progressivo miglioramento delle performance energetiche delle attività manutentive, anche attraverso importanti progetti dedicati all'installazione di impianti di illuminazione a LED, alla riqualificazione energetica dei sistemi di produzione

e distribuzione di aria compressa e di riscaldamento nonché alla produzione di energia da fonti rinnovabili (es. impianti fotovoltaici, solare termico, ecc.).

Nel rispetto della disciplina europea in tema di green procurement, Trenitalia inserisce requisiti di sostenibilità ambientale e sociale nelle procedure di acquisto per il miglioramento dell'impatto della propria catena di fornitura.

Ad esempio, per quanto concerne l'acquisto di nuovi rotabili, Trenitalia si sta impegnando a inserire clausole che consentiranno un significativo progresso riguardo l'efficienza energetica dei mezzi e gli aspetti di economia circolare dei materiali con cui sono realizzati.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

02

Principi fondamentali

Trenitalia eroga il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza. Per questo, si impegna a fornire a tutti i suoi clienti, servizi che rispettino i più rigidi standard di sicurezza del viaggio. Trenitalia attua, inoltre, prontamente le disposizioni emesse dalle autorità competenti, in materia di sicurezza sanitaria.

Sicurezza dei passeggeri

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo ed un impegno primario e irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Per questa ragione, Trenitalia si avvale dei servizi del security provider FS Security che opera anche in collaborazione con tutti gli Enti esterni del Gruppo FS preposti alla sicurezza e alla difesa in ambito ferroviario.

Eguaglianza e imparzialità

Trenitalia garantisce:

- l'accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione e opinioni;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani, delle persone con disabilità e delle persone a ridotta mobilità. Per conoscere le caratteristiche di accessibilità nelle stazioni, i mezzi appositamente attrezzati e l'assistenza fornita a tali categorie, è possibile consultare il sito www.trenitalia.com ed il sito www.rfi.it, nonché l'orario "In Treno Tutt'Italia digitale", disponibile sul sito www.trenitalia.com;
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

Trenitalia effettua il servizio di trasporto universale dei treni Intercity in modo continuativo 365 giorni l'anno. Fanno eccezione i treni periodici che sono specificamente segnalati nell'orario "In Treno Tutt'Italia digitale" e sul sito www.trenitalia.com e le interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore o sciopero. 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.

Trenitalia si impegna, in caso di sciopero, a garantire l'erogazione dei servizi minimi individuati e riportati nell'orario "In Treno Tutt'Italia digitale" e sul sito www.trenitalia.com.

L'elenco dei treni garantiti in caso di sciopero indicato nell'orario ufficiale è disponibile su www.trenitalia.com.

Trenitalia assicura la continuità dei servizi di trasporto anche in forma sostitutiva, ove possibile, in caso di interruzioni e variazioni del servizio ferroviario.

Partecipazione

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione anche mediante le occasioni di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso tenendo conto delle proposte ed i suggerimenti dei clienti, delle Associazioni dei Consumatori e delle Associazioni rappresentative delle persone con disabilità e a ridotta mobilità e delle loro famiglie.

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.

Libertà di scelta

Trenitalia garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Qualità del servizio

Trenitalia considera che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale. Trenitalia è impegnata a realizzare, con riferimento all'intero asset, un servizio efficiente in modo da contribuire attivamente al miglioramento dei livelli di qualità del servizio soddisfacendo le aspettative dei clienti, per cui attiva dei sistemi di monitoraggio della qualità del servizio, per misurare puntualmente:

- la regolarità del servizio e puntualità dei treni, gestendo con efficacia e tempestività gli eventuali disservizi, dandone informazione ai passeggeri;
- la pulizia e condizioni igieniche dei treni;
- il comfort del viaggio;
- i servizi per passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità;
- le informazioni alla clientela;
- l'attenzione all'ambiente;
- il miglioramento del decoro e della pulizia delle carrozze attraverso programmi di intervento specifici sia prima della partenza che durante il viaggio (pulitore viaggiante).

Per i treni facenti parte del Contratto di servizio i parametri "Comfort viaggio", "Pulizia" e "Servizi per viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità" sono garantiti nei termini previsti nell'Allegato n. 2 del Contratto di Servizio, denominato "Assetto dei Servizi".

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

03

Descrizione del servizio universale degli Intercity e i servizi forniti

Contratto di Servizio

Grazie alla sottoscrizione del contratto relativo ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri di interesse nazionale sottoposti a regime di obbligo di servizio pubblico, per il periodo 2017-2026, fra Trenitalia ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ed il Ministero dell'Economia e delle Finanze, di seguito "Contratto", è stato possibile definire un piano decennale per il rilancio del servizio. I principali elementi del Contratto sono i seguenti:

- consolidamento dell'offerta;
- miglioramento complessivo del materiale rotabile;
- investimenti dedicati alla flotta;
- miglioramento del servizio a bordo.

Il Contratto vigente ed i relativi allegati sono consultabili sul sito internet del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, raggiungibili attraverso il seguente [link](#).

Offerta

Ogni giorno, circa 126 treni collegano oltre 200 città, le più importanti aree metropolitane, i maggiori capoluoghi, le aree di interesse turistico e industriale.

Intercity (IC)

I treni Intercity collegano in maniera capillare oltre 200 città. Garantiscono un efficiente sistema di interscambio con i treni del trasporto regionale e con i treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca.

In particolare, i treni Intercity Giorno circolano con un sistema cadenzato:

- Linea Tirrenica Nord: collegamenti tra alcune città del Nord Italia (Bardonecchia*/Torino, Milano, Genova, Ventimiglia) con le principali località della costa Ligure/Toscana fino a Roma, Napoli e Salerno;
- Linea Tirrenica Sud: da Roma collegamenti con Calabria e Sicilia, servendo i centri minori della costa Meridionale;
- Linea Adriatica: collegamenti da Milano/Bolzano/Bologna verso la riviera Adriatica fino a Bari, Lecce e Taranto.

* collegamento periodico



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Sono, inoltre, presenti collegamenti da Roma verso Trieste, Perugia, Ancona/S. Benedetto, Taranto, Bari, Firenze e Salerno, da Milano verso Terni, verso Napoli e Salerno, da Napoli verso Bari ed inoltre collegamenti da Reggio Calabria a Lecce e Bari sulla linea Ionica, nonché collegamenti periodici da Milano a Lecce e Reggio Calabria e da Roma verso Taranto.

Intercity Notte (ICN)

I treni Intercity Notte consentono spostamenti su lunghe distanze, nel rispetto dei requisiti standard di comfort e qualità.

Tali treni collegano i centri delle città e offrono al passeggero la sistemazione in cabine letto (uso singolo, doppio o triplo) o cuccette (cabina a quattro posti), nonché, per alcuni servizi, in posti a sedere per favorire anche gli spostamenti a breve raggio.

I treni ICN sono dotati di un defibrillatore (DAE - Defibrillatore Automatico Esterno) a gestione del personale appositamente formato dell'impresa di accompagnamento notte.



Come organizzare il viaggio

Trenitalia prima, durante e dopo il viaggio, assicura l'informazione di carattere generale e i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile.

Informarsi sui biglietti, tariffe e orari

Trenitalia fornisce informazioni ai passeggeri sugli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso, tramite i seguenti canali:

- www.trenitalia.com;
- App Trenitalia;
- Call Center (sempre a pagamento, salvo quando diversamente ed espressamente indicato):
 - 89.20.21 per acquisti e per tutte le operazioni annesse, 24 ore su 24. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore (max 12,50 €/chiamata);
 - +39.06.5210550 per i clienti che si trovano all'estero, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59 in lingua inglese, francese e tedesca. Dalle 00:00 alle 6:59 vi è la possibilità di lasciare un messaggio nella casella vocale ed un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente, ricontatterà il cliente. La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del cliente;
 - 06.3000, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24 con servizio di risponditore automatico per le informazioni sull'orario, le informazioni sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e di partenza.
Con risposta con operatore per assistenza sulla modifica dell'offerta comunicata da Trenitalia, cambio prenotazione, richiesta di rimborso, informazioni sulla conciliazione, prenotazioni di servizi di assistenza per i clienti con disabilità e a ridotta mobilità (dalle ore 7.00 alle 21.30 tutti i giorni) e per supporto relativo al programma X-GO /Trenitalia.com.
La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente;
 - gli stessi servizi del punto precedente sono disponibili a questo numero telefonico – 199.89.20.21, i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro per ogni minuto di conversazione mentre da rete mobile variano in funzione del proprio gestore;
 - 800.90.60.60 (numero verde gratuito, gestito da RFI - Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.) o al numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 (anch'esso gestito da RFI), raggiungibile da telefono fisso e mobile per i clienti con disabilità e a ridotta mobilità dalle ore 06:45 alle ore 21.30 tutti i giorni, festivi inclusi;
 - 800.89.20.21 (numero verde gratuito) dedicato alle informazioni sulla circolazione ferroviaria e sull'assistenza in caso di criticità;
 - Chat, disponibile gratuitamente sia sul sito Trenitalia.com che da app (tramite la chat è possibile ricevere assistenza e informazioni sia in lingua italiana che in lingua inglese);
 - Call Me Back/Call Me Now: dal widget della chat, è possibile prenotare gratuitamente una richiamata da parte dell'operatore nella fascia oraria scelta, per acquisti o cambio biglietti;
- Uffici Customer Service presenti nelle principali stazioni;
- FRECCIADesk presenti nelle principali stazioni;
- presso tutti i punti vendita: biglietterie, agenzie di viaggio partner, biglietterie Self-service, ecc., indicati sul sito www.trenitalia.com.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Viaggiatreno

Viaggiatreno è il servizio che consente di seguire la marcia dei treni in tempo reale, di conoscere i binari di arrivo/partenza, di essere informato su interruzioni di linea, percorsi alternativi, cancellazioni, eventi straordinari e anomalie di circolazione riferite ai treni di media e lunga percorrenza.

È possibile avere le informazioni sull'arrivo del treno nella stazione desiderata e stamparle, verificare le condizioni meteo con le relative previsioni del tempo anche fino al giorno successivo a quello di consultazione, per tutti i capoluoghi di provincia italiani. Inoltre, tale servizio consente di trovare soluzioni di viaggio per l'itinerario selezionato, con orari e relativi cambi. Con la funzione "Stampa il tuo arrivo", fruibile andando indietro fino a 7 giorni solari, si può ottenere un'attestazione di arrivo/ritardo/cancellazione del treno richiesto da utilizzare per giustificativi personali.

Viaggiatreno è consultabile gratuitamente su www.trenitalia.com mentre la versione web è disponibile per Tablet, a partire da 8 pollici, e per la visualizzazione da PC.

Per accedere alle informazioni consultare www.viaggiatreno.it.

Smart Caring

Il servizio "Smart Caring" informa i clienti, con un sistema di messaggistica via sms/e-mail, relativamente alle rilevanti anomalie di circolazione. Sono informati tutti i passeggeri che hanno lasciato il loro contatto (numero di cellulare o e-mail) nel corso del processo di acquisto del titolo di viaggio.

Le informazioni circa lo stato di circolazione dei treni, sono consultabili anche sul sito www.trenitalia.com, alla sezione infomobilità.

Servizi per le persone con disabilità e/o a ridotta mobilità (PMR)

Il servizio offerto da Trenitalia per l'assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) è rivolto alle persone con una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età.

Il servizio di assistenza nelle stazioni e per la salita e discesa dal treno viene assicurato dal Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria. I passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra rivolgendosi, tramite i canali dedicati, al Gestore dell'Infrastruttura.

Trenitalia garantisce alle persone con disabilità e a ridotta mobilità il servizio di assistenza a bordo dei treni. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati su www.rfi.it o www.trenitalia.com. Al fine di garantire la piena accessibilità ai treni, può essere richiesto che la persona con disabilità e a ridotta mobilità, qualora non sia autosufficiente, sia accompagnata da una persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. In tal caso l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità e a ridotta mobilità accompagnata.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, cliccando il seguente [link](#).

Disability Card, Carta Blu e altre agevolazioni tariffarie

La Carta Europea della Disabilità (c.d. anche "Disability Card") è un documento in formato tessera che attesta la condizione di disabilità dei soggetti e il cui rilascio è demandato in Italia all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS). Ai titolari di Disability Card che necessitano di accompagnatore, o di maggiore intensità di sostegno, Trenitalia riconosce la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare, per i viaggi su tutto il territorio nazionale. Ai fini dell'individuazione delle categorie beneficiarie dell'agevolazione, sul lato anteriore della Carta deve essere presente un'apposita indicazione con la lettera "A" (tali categorie sono individuate in Italia nel decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 novembre 2020). Per maggiori informazioni sulla Disability Card cliccare il seguente [link](#). La Carta Blu è una tessera gratuita nominativa emessa per specifiche categorie di persone con disabilità residenti in Italia che consente di usufruire della gratuità del viaggio, in territorio nazionale, per l'accompagnatore del titolare. La Carta Blu può essere richiesta, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione, da:

- 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);
- i sordomuti ai sensi della Legge n. 381 del 26 maggio 1970;
- gli invalidi INAIL non autosufficienti, titolari:
 - a) dell'assegno per assistenza personale e continuativa (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) relativamente ai soli percettori con invalidità al 100%;
 - b) dell'assegno per assistenza personale e continuativa (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) con menomazioni all'integrità psicofisica di cui alla Legge n. 296/2006 c. 782 p. 4.

Per maggiori informazioni sulla Carta Blu, cliccare il seguente [link](#)

Possono usufruire di agevolazioni tariffarie dedicate anche le persone con disabilità della vista, titolari di Concessione Speciale III e le persone mutilate e invalide di guerra e per servizio, titolari di Concessione Speciale VIII.

Per maggiori informazioni sulle agevolazioni tariffarie riservate alle persone con disabilità è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, cliccando i seguenti [link1](#) - [link2](#).

Posto Blu

Il Posto Blu è un servizio di pre-riservazione che consente alle persone a ridotta mobilità (PRM) e ai loro eventuali accompagnatori, al momento della richiesta del servizio di assistenza, di prenotare biglietti ferroviari rivolgendosi alle Sale Blu di RFI, contattando il numero verde gratuito 800906060, tramite il numero a pagamento 02/323232, oppure telefonando al Call Center 063000 oppure al numero 199892021 di Trenitalia. Il servizio consente di prenotare i posti attrezzati o i posti riservati a persone con disabilità e a ridotta mobilità, insieme a quelli associati per gli eventuali accompagnatori e i posti ordinari, confermando l'acquisto, entro i termini prestabiliti. Il pagamento del biglietto può essere effettuato utilizzando il codice di prenotazione (PNR), rilasciato dalle Sale Blu o dai Call Center. Per informazioni dettagliate sulla prenotazione e sulle modalità e tempi di pagamento è possibile consultare www.trenitalia.com, cliccando il seguente [link](#).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Servizi a terra

La gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) è fornita da RFI – Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. – soggetto indipendente da tutte le imprese di trasporto operanti sulla rete nazionale ferroviaria, che ha il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni, non discriminanti, per qualsiasi persona con disabilità e a ridotta mobilità. Informazioni più dettagliate sui servizi in oggetto sono disponibili consultando www.rfi.it.

Servizi a bordo

Trenitalia rivolge ai propri passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità un servizio specifico e professionale, che accompagna il cliente durante il viaggio.

Per motivi di sicurezza i passeggeri su carrozzina possono viaggiare sui treni individuati come accessibili.

Per quei passeggeri che hanno la possibilità di trasferirsi dalla propria sedia pieghevole al posto a sedere, il viaggio può essere effettuato anche su treni non attrezzati, previo accordo con la Sala Blu sulle modalità di assistenza.

Il personale di bordo ha evidenza tramite tablet della presenza a bordo di passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), in coordinamento con le Sale Operative di Trenitalia e di RFI, mette in atto le soluzioni più idonee a garantire la sicurezza del passeggero, anche in casi di particolari criticità e assistenza (assistenza per gli spostamenti a bordo e per l'apertura della porta all'arrivo del treno, informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno, necessità di trasbordo, richiesta di carrello elevatore, richiesta di mezzo di soccorso in caso di malore). Sui treni Intercity sono presenti i distributori automatici di snack e bevande calde e fredde, affidati in gestione alla società IVS Italia, a cui rivolgersi in caso di problemi nell'erogazione dei prodotti.

COME ACQUISTARE, UTILIZZARE, MODIFICARE IL BIGLIETTO

Acquistare il biglietto

Per viaggiare è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, pass, etc.) valido per la relazione, il treno, la classe e/o il livello di servizio che si utilizzerà. Prima dell'acquisto, il cliente è invitato ad informarsi e/o a verificare le specifiche modalità di utilizzo, cambio e rimborso del biglietto (quando previste), alla data di utilizzo del proprio biglietto. Di norma le offerte sono acquistabili in tutti i punti vendita: biglietterie di stazione, Self-service, agenzie di viaggio, www.trenitalia.com, Call Center, App Trenitalia, tour operator e altri rivenditori autorizzati. Nel caso di acquisto presso le agenzie di viaggio abilitate, al prezzo del titolo di viaggio può essere applicato un diritto di commissione a discrezione dell'agenzia. L'elenco delle offerte commerciali con le informazioni sui canali di vendita è riportato su www.trenitalia.com e disponibile nei punti vendita, su richiesta all'operatore.

Il titolo di viaggio è nominativo e può consistere alternativamente in un documento cartaceo o, nel caso di biglietto Ticketless, in un codice identificativo di prenotazione.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

All'atto di ricevere il titolo di viaggio o prima di completare la transazione in caso di acquisto online, il passeggero deve verificare che i seguenti dati risultino corretti:

1. nome e cognome;
2. stazione di partenza e la destinazione;
3. data del viaggio;
4. orario;
5. servizio o classe prescelta;
6. numero delle persone che viaggiano;
7. prezzo pagato (corrispondente a quello esposto sul titolo di viaggio);
8. resto in denaro per i pagamenti in contanti (ove previsto);
9. applicazione dell'eventuale riduzione di prezzo spettante.

In caso di furto, smarrimento, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio cartaceo il rilascio del duplicato o della ristampa sono ammessi nei casi espressamente previsti nella Parte II – Trasporto Nazionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia. Qualora non sia ammesso il rilascio di un duplicato, il passeggero che voglia comunque effettuare il viaggio deve acquistare un nuovo titolo.

La prenotazione dei posti è resa obbligatoria anche per i titolari di abbonamento ed assimilabili, Carte Tutto Treno, Carte di Libera Circolazione, Pass Nazionali ed Internazionali.

Viaggiare senza biglietto o con biglietto non valido o irregolare

Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio, oppure in possesso di titolo di viaggio non valido per il treno utilizzato, viene regolarizzato con il pagamento del prezzo intero dovuto per un viaggio di corsa semplice più l'importo previsto alla lettera a) del punto 2 del Capitolo 4 -Listino prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II "Trasporto Nazionale".

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto>Parte II>Trasporto nazionale>Capitolo 1>7.1 Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido.

Il passeggero con titolo di viaggio irregolare viene regolarizzato con il pagamento dell'eventuale differenza tra quanto corrisposto e quanto previsto per il treno o il servizio utilizzato per il viaggio di corsa semplice a prezzo intero, più l'importo previsto dalla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia, Parte II "Trasporto Nazionale".

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto>Parte II>Trasporto nazionale>Capitolo 1>7.2. Il passeggero con titolo di viaggio irregolare.

Il passeggero viene regolarizzato con il solo pagamento dell'importo previsto alla lettera b) del Punto 2 del Capitolo IV – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II "Trasporto Nazionale", nei casi previsti nella sezione Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto>Parte II>Trasporto nazionale>Capitolo 1>7.2>Il passeggero con titolo di viaggio irregolare.

Nessuna regolarizzazione viene effettuata in tutti i casi in cui l'importo dovuto, com-

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

preensivo degli importi ulteriori indicati nel Capitolo 4 – Listino prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia, Parte II “Trasporto Nazionale”, sia uguale o inferiore a quello già pagato ed al passeggero non spetta alcun rimborso.

L'abbonato, che in corso di viaggio non sia stato in grado di esibire l'abbonamento oppure di comunicare il Codice Abbonamento, può ottenere l'annullamento della regolarizzazione riportata nel verbale elevatogli a bordo treno, esibendo, entro 3 giorni dalla contestazione, presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia, il proprio abbonamento valido e corrispondendo l'importo previsto alla lettera e) del Punto 1 del Capitolo IV – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II – “Trasporto Nazionale”.

Nei casi di abuso, è dovuto il pagamento dell'importo di un biglietto singolo (corsa semplice) a prezzo intero per tutto il percorso, più l'importo previsto alla lettera c) del Punto 2 del Capitolo IV – Listino dei prezzi delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II “Trasporto Nazionale”. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto>Parte II>Trasporto nazionale> Capitolo 1>7.4 Gli Abusi.

Biglietto Base

È il biglietto di riferimento per viaggiare con i treni di media e lunga percorrenza del servizio nazionale Intercity e Intercity Notte, ai prezzi stabiliti per la classe o il servizio richiesto, nonché per l'applicazione di eventuali sconti.

Quando e come modificare il biglietto Base

Il biglietto Base può essere modificato gratuitamente un numero illimitato di volte prima della partenza del treno prenotato. Dopo la partenza, e fino ad un'ora successiva, è possibile richiedere la modifica gratuitamente una sola volta e unicamente nella stazione di partenza indicata sul biglietto. Dopo la partenza del treno, non è più consentito il cambio del nominativo. In caso di rinuncia al viaggio, per esigenze del passeggero, prima della partenza del treno, si ha diritto a un rimborso con il 20% di trattenuta, mentre dopo la partenza il rimborso non è ammesso. Non sono rimborsabili i biglietti di importo pari o inferiore a 10,00 euro a passeggero.

Come accedere direttamente ad un altro treno

L'accesso a un treno diverso da quello prenotato per lo stesso percorso è consentito, per i possessori del biglietto Base, da un'ora prima ad un'ora dopo la partenza del treno inizialmente prenotato, o anche successivamente se, per mancanza di treno di pari categoria nell'arco temporale consentito, si utilizza il primo treno utile di categoria pari o inferiore utile per giungere a destinazione. In tal caso è dovuto l'importo previsto alla lettera b) del Punto 2 del Capitolo IV – Listino dei prezzi, delle Condizioni di Trasporto di Trenitalia Parte II – “Trasporto Nazionale” e l'eventuale integrazione di prezzo, nel caso di utilizzo di treni di categoria diversa o di servizi differenti.

Offerte commerciali

Trenitalia dà ampia informazione delle promozioni in corso su www.trenitalia.com e

presso i punti vendita/informazione. La gamma delle offerte commerciali di Trenitalia può prevedere limitazioni nel numero dei biglietti acquistabili e restrizioni nelle condizioni di utilizzo.

Programma di raccolta punti X-GO

Il Programma X-GO consente di ottenere un cashback consistente nella possibilità di convertire i punti accumulati in uno sconto per l'acquisto di titoli di viaggio secondo il Regolamento del programma X – GO riportato sul sito www.trenitalia.com, nella sezione X-GO. L'iniziativa è riservata ai clienti Trenitalia che viaggiano con i treni Regionali e Intercity/Intercity Notte, che siano persone fisiche, residenti e/o domiciliate sul Territorio Nazionale (come definito nel Programma X-GO), ivi compresi i minori di età tra i 14 e i 18 anni non compiuti. A seguito dell'avvenuta conferma dell'iscrizione all'iniziativa, ai clienti destinatari verrà assegnato un codice personale e i medesimi potranno beneficiare del cashback previsto dal Programma X-GO.

L'iniziativa avrà durata fino al 31.12.2026, fatte salve eventuali proroghe di cui sarà fornita comunicazione sul sito www.trenitalia.com.

I punti accumulati sono validi entro e non oltre i termini previsti dall'iniziativa e non possono essere in alcun modo convertiti in denaro.

Per iscriversi al Programma X-GO, il cliente destinatario dovrà compilare l'apposito form tramite accesso al sito www.trenitalia.com o mediante l'App di Trenitalia, tramite le agenzie di viaggio abilitate oppure presso gli uffici/sportelli di assistenza ubicati nelle stazioni o, in assenza di tali uffici/sportelli, presso le biglietterie.

I soggetti di età compresa tra i 14 e i 18 anni non compiuti possono richiedere esclusivamente l'iscrizione presso gli uffici/sportelli di assistenza ubicati nelle stazioni oppure, in assenza di tali predetti uffici/sportelli, presso le biglietterie e devono essere accompagnati da colui che esercita la responsabilità genitoriale o la tutela. Quest'ultimo provvederà, sotto la propria responsabilità, a fornire i dati personali e ad autorizzarne il relativo trattamento, in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Per una descrizione completa del programma, si rimanda ai termini e condizioni del Programma X –GO riportati sul sito www.trenitalia.com, nella sezione X-GO.

Come acquistare il biglietto

Il cliente può acquistare il biglietto:

- su www.trenitalia.com;
- tramite l'App di Trenitalia;
- tramite i Call Center di Trenitalia;
- utilizzando le biglietterie Self-service presenti nelle stazioni;
- nelle biglietterie di stazione;
- nelle Agenzie di viaggio (al prezzo del biglietto può essere applicato un diritto di Agenzia);
- nei FRECCIADesk di stazione presidiati da personale dedicato;
- presso altri rivenditori autorizzati.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Per i treni Intercity e Intercity Notte viene emesso un “biglietto nominativo”.
L’acquisto dei biglietti a bordo dei treni di norma non è consentito per motivi di politica antifrode e per l’obbligo della prenotazione del posto.

Tale possibilità è prevista solo in particolari circostanze, definite espressamente nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, a seconda della categoria di treno che si intende utilizzare e soltanto per determinate tipologie di titoli di viaggio.

Qualora, anche solo temporaneamente, non sia disponibile nella stazione di partenza oppure in prossimità della stessa, alcuna modalità di vendita dei biglietti, è possibile il rilascio a bordo treno senza maggiorazioni.

A bordo treno non possono essere acquistati biglietti a tariffe promozionali.

La maggior parte delle tipologie dei biglietti è acquistabile in tutti i canali di vendita. Una lista delle offerte fruibili per canale è disponibile per la consultazione, oltre che su www.trenitalia.com, anche presso le biglietterie di stazione.

Biglietto Ticketless

Ticketless è la modalità di acquisto del biglietto che permette di salire a bordo in possesso di un codice di prenotazione PNR, senza la necessità di ritirare un biglietto cartaceo. Il biglietto Ticketless può essere acquistato su www.trenitalia.com, tramite Call Center, presso le agenzie di viaggio, le biglietterie di stazione, tramite telefono cellulare con l’App Trenitalia e alle biglietterie Self-service.

All’atto dell’acquisto vengono forniti tutti i dati necessari per il viaggio:

- treno, data ed ora di partenza;
- le indicazioni relative alla carrozza ed ai posti assegnati;
- il codice della prenotazione (PNR);
- il codice di cambio prenotazione (CP);
- nominativo del passeggero.

A bordo treno è necessario presentare al personale di bordo la ricevuta di pagamento con i dati del biglietto o semplicemente comunicare il codice PNR; in mancanza si è considerati sprovvisti di titolo di viaggio e, pertanto, si è tenuti al pagamento del biglietto e degli importi previsti dalla normativa vigente.

Acquisto presso le biglietterie di stazione

Presso le biglietterie di stazione è possibile acquistare biglietti e abbonamenti corrispondenti a qualsiasi offerta commerciale e/o servizio disponibile, ivi compresi i biglietti scontati per gli elettori e quelli afferenti a specifiche integrazioni/accordi regionali.

Acquisto presso le biglietterie automatiche Self Service

Nelle biglietterie automatiche Self-service situate in stazione è possibile acquistare i biglietti e gli abbonamenti per tratte nazionali, anche a tariffe promozionali. Le biglietterie automatiche accettano pagamenti con bancomat e carta di credito anche in modalità contactless e in contanti (in questo caso, le macchinette accettano banconote di ogni taglio ed erogano il resto). Laddove non siano disponibili biglietterie o Self-service, in stazione viene data l’informazione:

- sulla possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo treno e delle modalità di tale acquisto;
- della stazione ferroviaria o del luogo più vicino in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici.

Acquisto per telefono e su Internet

I biglietti possono essere acquistati 24 ore su 24 su www.trenitalia.com, tramite app o chiamando i Call Center di Trenitalia.

I biglietti acquistati on line o tramite App si pagano con carta di credito o utilizzando altri strumenti di pagamento digitale (es. Paypal, My bank) e vengono rilasciati di norma in modalità ticketless.

Per alcune tipologie di biglietti (ad esempio alcuni biglietti internazionali) è, invece, indispensabile il ritiro della stampa presso le biglietterie automatiche.

Servizio Postoclick

Permette di prenotare il posto in treno, pagando successivamente entro un termine prestabilito dall’acquisto e con un anticipo minimo prestabilito dalla partenza.

È possibile effettuare la prenotazione su www.trenitalia.com, sull’App di Trenitalia o chiamando i Call Center di Trenitalia.

Una volta effettuata la prenotazione con Postoclick si può confermare e pagare la prenotazione tramite:

- l’area riservata del sito www.trenitalia.com e la sezione “I miei viaggi” dell’app (per Postoclick effettuati con utenza registrata) o nelle sezioni “Cerca e Modifica il biglietto” sul sito e “Recupera Biglietto” su App (per Postoclick effettuati senza registrazione);
- le tabaccherie PUNTOLIS, edicole o bar convenzionati con LIS Pay S.p.A., i punti vendita Mooney, le Agenzie di viaggio partner in Italia, le Self-service o le biglietterie di stazione.

Per effettuare il pagamento, basta avere il codice della prenotazione; se non si effettua il pagamento nei termini previsti, si perde automaticamente la prenotazione. Per informazioni sulle condizioni del servizio Postoclick, consultare www.trenitalia.com.

App Trenitalia

L’App Trenitalia, disponibile gratuitamente per i principali Smartphone con connessione a Internet, permette di:

- consultare gli orari, il percorso e la puntualità dei treni;
- acquistare i biglietti per viaggi nazionali, internazionali e regionali;
- acquistare abbonamenti, carnet ed altri servizi;
- cambiare la prenotazione ed il biglietto;
- richiedere il rimborso per rinuncia al viaggio;
- richiedere l’indennizzo per ritardo.

Il servizio è gratuito ad eccezione dei costi di connessione, che dipendono dall’operatore mobile del cliente.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Come utilizzare il biglietto

Il passeggero deve esibire, su richiesta del personale di Trenitalia addetto alla verifica a bordo, il titolo di viaggio ed il documento corrispondente al nominativo inserito in fase di acquisto e che giustifichi un'eventuale riduzione di prezzo. La verifica sui titoli di viaggio può avvenire anche a terra, nella stazione, all'atto della partenza ed all'arrivo. Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità Ticketless, il passeggero deve fornire il codice identificativo di prenotazione (PNR) ricevuto al momento dell'acquisto.

Cambio della prenotazione

Per cambio prenotazione si intende la modifica della sola data o dell'ora di viaggio per la stessa categoria di treno, stessa classe o servizio e stesso itinerario del viaggio (laddove non sia escluso dalle Condizioni Commerciali del biglietto acquistato).

Fermo restando quanto specificamente stabilito nelle Condizioni Generali di Trasporto per ciascuna specifica tipologia di biglietto, è possibile effettuare il cambio di prenotazione:

- su www.trenitalia.com (solo per i biglietti Ticketless);
- nelle biglietterie;
- nelle agenzie di viaggio abilitate;
- utilizzando le Self-service;
- chiamando i Call Center;
- tramite l'App Trenitalia (solo per i biglietti Ticketless);
- presso i punti di Customer Service e i FRECCIADesk, presenti in alcune stazioni.

Per effettuare il cambio prenotazione, il cliente deve indicare il codice PNR e il codice CP, rilasciati al momento dell'acquisto e riportati sul biglietto.

Cambio del biglietto

Per cambio biglietto si intende la modifica:

- del percorso di viaggio;
- della classe/servizio;
- della tipologia di treno;
- dell'offerta;
- del numero di passeggeri.

Fatto salvo quanto stabilito nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto e nel rispetto delle condizioni previste dalla tipologia dell'offerta, è possibile effettuare il cambio biglietto:

- presso qualsiasi biglietteria;
- presso l'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
- su www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia (solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'App Trenitalia);
- chiamando il Call Center: solo per i biglietti Ticketless (per i biglietti ticketless pagati in contanti, è possibile effettuare il cambio solo per acquistare biglietti d'importo pari o superiore a quello del titolo restituito).

Il cambio è possibile solo se la tariffa lo prevede, pagando l'eventuale differenza o per-

cependo l'eventuale rimborso con trattenuta (tale rimborso non è ammesso dopo la partenza del treno originariamente prenotato). Per alcune tipologie di biglietto il cambio è possibile solo per acquistare biglietti d'importo pari o superiore a quello del biglietto restituito.

Cambio del nominativo

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato, il cambio del nominativo, solo ed esclusivamente nei casi in cui esso sia consentito, può essere richiesto:

- presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggi abilitata;
- telefonicamente al Call Center di Trenitalia;
- su www.trenitalia.com: solo per i biglietti ticketless;
- presso i punti Customer Service e i Frecciadesk, presenti in alcune stazioni.

Dopo la partenza del treno, il cambio nominativo non è consentito.

I termini, le modalità e le particolarità del cambio del biglietto sono riportati in dettaglio nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, pubblicate su www.trenitalia.com, alla sezione Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto e consultabili anche presso le biglietterie ferroviarie.

Rimborso del biglietto

Il rimborso del biglietto può essere di due tipi:

- senza trattenuta dell'intero prezzo:
 - a) quando la partenza del treno sia ritardata di almeno un'ora e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
 - b) quando il viaggiatore sia impedito ad iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
 - c) quando sulla base dell'esperienza di Trenitalia è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto ed il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio, utilizzando mezzi alternativi o non intenda proseguirlo e richieda di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia di sua scelta. Qualora entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista dal servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, non vengano comunicate al passeggero soluzioni alternative al viaggio, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato.
 - d) il treno o la carrozza cuccetta Comfort o Vagone Letto Relax o Cabina Superior vengano soppressi;
 - e) quando il posto prenotato non sia effettivamente disponibile o quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o la classe o il servizio utilizzati siano inferiori a quelli cui fa riferimento il biglietto e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;

- f) nel caso di assegnazione di posto cuccetta Comfort, Vagone Letto Relax e Cabina Superior diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti letterecchi e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
 - g) vi sia ritardata consegna del titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il Call Center;
 - h) in caso di sciopero;
 - i) nel caso di mancato trasporto della bicicletta con prenotazione sui treni Intercity, senza un motivo debitamente giustificato;
 - l) in caso di interruzioni di linea o di soppressione del treno (o servizio sostitutivo) per tutto o parte del suo percorso o di perdita di coincidenza per ritardo di altro treno (o servizio sostitutivo) nell'ambito di un biglietto cumulativo, qualora il passeggero rinunci al viaggio.
- con trattenuta per rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero:
 - a) nel caso di rinuncia al viaggio per esigenza del cliente (se previsto dall'offerta commerciale), prima della partenza del treno prenotato, il passeggero ha diritto al rimborso con applicazione di una trattenuta sull'importo del biglietto.

Le modalità di richiesta del rimborso sono consultabili nelle Condizioni Generali di Trasporto nella Parte I – Norme Comuni e nella Parte II – Trasporto Nazionale, pubblicate su www.trenitalia.com.

SERVIZI IN STAZIONE E DURANTE IL VIAGGIO

Assistenza clienti

In biglietteria, presso i punti di Customer Service, a bordo dei treni e al call center, il personale di Trenitalia fornisce alla clientela assistenza e informazioni sulle quali è costantemente aggiornato.

Il personale di Trenitalia, dedicato al contatto con il pubblico, segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenitalia prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro, facilmente comprensibile all'utente, aggiornato e di agevole accesso (avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità e a ridotta mobilità), garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.

Il personale di Trenitalia indossa una divisa e un cartellino di identificazione, riportante il logo Trenitalia.

Punti di Customer Service

Per l'assistenza ai clienti i punti di Customer Service sono presenti nelle principali stazioni e sono operativi 365 giorni all'anno. Laddove non presenti, le attività vengono comunque assicurate dal personale di biglietteria.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Il personale è a disposizione della clientela per fornire informazioni e assistenza sugli orari e sui servizi dei treni, sulle modalità di prenotazione dei posti, sulle condizioni delle offerte commerciali ed eventuali agevolazioni tariffarie, sull'andamento della circolazione dei treni, specie in caso di criticità specifiche, nonché per raccogliere eventuali segnalazioni o reclami.

Nelle stazioni interessate da alto traffico passeggeri, Trenitalia mette a disposizione dei clienti un servizio di Customer Service erogato tramite Desk presidiati da personale dedicato, attraverso i quali è possibile fruire di servizi di informazione, acquisto e modifica dei biglietti principalmente in prossimità della partenza o comunque in giornata sia in condizioni di circolazione ordinarie che in caso di criticità. Presso tali postazioni è possibile effettuare pagamenti esclusivamente con POS e/o carte regalo Trenitalia o utilizzare bonus e buoni sconto nell'ambito delle loro regole di validità (non è previsto il ricorso all'utilizzo dei contanti).

L'elenco e i relativi orari di apertura dei suddetti servizi sono pubblicati su www.trenitalia.com e indicati in stazione.

Servizi di informazione prima, durante e dopo il viaggio

Prima, durante e dopo il viaggio, vengono fornite le informazioni di carattere generale previste dal Regolamento (UE) 2021/782 e dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106/2018 concernenti almeno:

- i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile;
- le Condizioni Generali di Trasporto;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a ridotta mobilità;
- le condizioni per l'eventuale accesso di biciclette;
- la disponibilità dei servizi a bordo (cuccette comfort, vagone letto Relax, ristorazione, etc.);
- i ritardi, le interruzioni di linea, la soppressione dei servizi (pianificati e in tempo reale) e gli scioperi del personale;
- l'offerta dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- le procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami;
- durata del viaggio;
- tipologia di servizi a bordo;
- prossima fermata;
- ritardi e relative motivazioni, non appena tali informazioni sono disponibili;
- eventuali ritardi per treni in connessione;
- principali coincidenze;
- tematiche relative alla sicurezza tecnica di esercizio e dei passeggeri.

Tali informazioni vengono fornite tramite una pluralità di canali quali, ad esempio: il sito www.trenitalia.com, l'App Trenitalia, gli Uffici Assistenza e le biglietterie nelle stazioni, agenzie di viaggio abilitate ed il Call Center.

In caso di irregolarità o modifiche del servizio, l'informazione è fornita in tempo reale

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

mediante strumenti telematici, tra i quali figura il servizio “smart caring”.
Nelle stazioni nelle quali la biglietteria e/o le emettitrici Self-service non sono funzionanti, viene garantita l’informazione sulle modalità alternative di acquisto e sulle stazioni più vicine in cui le biglietterie o le emettitrici Self Service sono funzionanti. Ugualmente nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente, anche attraverso l’affissione di apposite locandine.

Intermodalità e altri servizi

Per favorire l’intermodalità e lo svago, Trenitalia ha concluso numerosi accordi per consentire ai propri clienti, in possesso di un biglietto per i treni di media e lunga percorrenza Intercity e Intercity Notte, di usufruire di particolari agevolazioni prima e dopo il viaggio (aereo, nave, noleggio auto, scooter sharing, taxi, noleggio con conducente, e-bike e monopattini in sharing, prenotazione del parcheggio auto, alloggi, spedizione bagagli, mostre e musei, ecc.). Alcuni dei servizi sono acquistabili contestualmente al biglietto ferroviario, altri sono acquistabili su siti dedicati accessibili tramite www.trenitalia.com. Per le informazioni di dettaglio consultare www.trenitalia.com, alle sezioni Offerte e Servizi.

Viaggiare con il proprio animale da compagnia

È possibile trasportare gratuitamente cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, in tutte le categorie di treni, custoditi nell’apposito contenitore di dimensioni non superiori a 70x30x50 cm (massimo uno per ciascun passeggero) e secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia. Inoltre, i cani di qualsiasi taglia, nel limite di uno per passeggero, tenuti al guinzaglio e muniti di museruola, possono essere trasportati a pagamento alle condizioni e sui treni espressamente indicati nelle Condizioni Generali di Trasporto Parte II - Trasporto Nazionale. In tutti i casi è necessario essere in possesso del certificato di iscrizione all’anagrafe canina e del libretto sanitario (per i cittadini stranieri è necessario il passaporto dell’animale, in sostituzione di entrambi i documenti).

In caso di viaggio in cuccetta e/o in vagone letto, il compartimento deve essere acquistato per intero.

È ammesso il trasporto a titolo gratuito del cane da assistenza su tutte le categorie di treni, classi senza alcun obbligo. Per tali cani è necessario il possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l’istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di assistenza (ad esclusione dei cani guida per i passeggeri con disabilità visiva che possono non averlo).

Trasporto bagagli

Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli o altri oggetti facilmente trasportabili (quali passeggini, carrozzine, seggioloni, se pieghevoli, ombrelloni, sdraio, sci, strumenti musicali, ecc.) a condizione che siano posti negli spazi dedicati. Può essere tollerato che i bagagli superino tale limite di volume a condizione che non

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

rechino intralcio e/o danni agli altri passeggeri, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. In alcuni treni sono previsti appositi spazi dove poter collocare i bagagli di maggior ingombro.

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.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità e a ridotta mobilità o di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e a ridotta mobilità di cui Trenitalia è responsabile e tenuta a rispondere, il risarcimento comprende: a) il costo della sostituzione o della riparazione dell’attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati; b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato; c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza.

Ove possibile, Trenitalia e il gestore delle stazioni compiono rapidamente ogni ragionevole sforzo per contenere e gestire la situazione di disagio generata. Agli effetti della responsabilità, Trenitalia non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro contante, carte valori, oggetti d’arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

In caso di ritrovamento di oggetti smarriti da parte del personale in servizio a bordo treno, anche su segnalazione di passeggeri o di terzi, il Personale di Accompagnamento provvede alla consegna degli stessi alla ditta affidataria della raccolta e custodia temporanea, per la successiva consegna all’ufficio oggetti smarriti del Comune territorialmente competente.

Per maggiori informazioni sul servizio online e sul servizio di cortesia disponibili per i clienti dei treni Intercity e Intercity Notte, consultare il sito www.trenitalia.com, al seguente link.

Trasporto biciclette

Il trasporto delle bici, anche a pedalata assistita, è ammesso gratuitamente su tutti i treni, in ragione di una bicicletta per ciascun passeggero, purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole opportunamente chiusa. In entrambi i casi le dimensioni non devono essere superiori a 80x110x45 cm e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri.

Il trasporto delle bici montate è consentito sui treni indicati con apposito pittogramma nell’Orario Ufficiale; limitatamente ai posti disponibili (sei posti bici), ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta acquistando il supplemento bici in appoggio al biglietto di viaggio del treno.

Per maggiori informazioni sulle modalità di trasporto delle biciclette a bordo treno, consultare www.trenitalia.com.

[Presentazione](#)

[Principi](#)

[Servizi](#)

[Obiettivi](#)

[Relazioni](#)

[Tutela](#)

[Diritti e Doveri](#)

[CSAT](#)

[Associazioni](#)

04

Obiettivi

Definizione di impegni e standard

Trenitalia persegue costantemente l'obiettivo di migliorare gli standard di qualità dei servizi offerti alla clientela. Per l'anno 2025, Trenitalia e i Ministeri Committenti stanno definendo gli Obiettivi, in virtù della revisione in corso del Contratto di servizio.

Treni Intercity ed Intercity Notte a Contratto di Servizio con lo Stato

INDICATORI ED OBIETTIVI IN C.D.S.					
FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Puntualità (*)	Treni in arrivo entro 30 minuti dall'orario previsto	T.B.D.	T.B.D.	T.B.D.	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti /n. treni effettuati x 100
Puntualità (*)	Treni in arrivo entro 60 minuti dall'orario previsto	T.B.D.	T.B.D.	T.B.D.	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti /n. treni effettuati x 100
Regolarità	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	T.B.D.	T.B.D.	T.B.D.	100% (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore 120 minuti) /n. treni programmati x 100
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	T.B.D.	T.B.D.	T.B.D.	Pulizia (QME) = 100% - % Non conformità

(*) Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI e riferita alla puntualità Standard BI che include le cause di ritardo derivanti da lavori per manutenzione e/o sviluppo della rete e le cause derivanti da altre Imprese Ferroviarie; sono escluse invece, le cause di ritardo derivanti da forza maggiore e da scioperi.

Nell'ottica del miglioramento degli standard di qualità dei servizi offerti, il dialogo tra Trenitalia e la propria clientela, anche attraverso segnalazioni utili, rappresenta un'ulteriore occasione per monitorare costantemente la qualità dei servizi e per rispondere sempre meglio alle aspettative ed alle esigenze dei clienti, aumentandone il livello di soddisfazione.

Monitoraggio

Il sistema di monitoraggio della qualità del servizio, previsto nell'ambito del Contratto di servizio, prevede una rilevazione trimestrale di alcuni dei principali indicatori della qualità erogata dal servizio.

[Presentazione](#)

[Principi](#)

[Servizi](#)

[Obiettivi](#)

[Relazioni](#)

[Tutela](#)

[Diritti e Doveri](#)

[CSAT](#)

[Associazioni](#)

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

05

Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio

Il personale di front line di Trenitalia è identificabile dall'apposita divisa e dalla spilla identificativa riportante il nome, l'iniziale del cognome, il numero di matricola.

Il percorso formativo di tale Personale è improntato al miglioramento continuo delle dinamiche relazionali volte ad una gestione sempre positiva ed efficace del rapporto col cliente. Il Personale di Trenitalia che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica dei titoli di viaggio, assume la qualifica ed 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

Trenitalia ritiene di fondamentale importanza ascoltare le opinioni dei propri clienti al fine di indirizzare al meglio le scelte commerciali e fissare gli obiettivi per il miglioramento del servizio. La voce dei clienti, gli apprezzamenti, i suggerimenti e le critiche, sono uno stimolo per un miglioramento continuo.

È possibile dialogare con Trenitalia attraverso:

- i punti di assistenza e/o vendita presenti nelle principali stazioni, per assistenza, suggerimenti o informazioni su modalità di presentazione di reclami e istanze di rimborso o indennità di ritardo;
- i Call Center per informazioni, acquisti, cambio prenotazioni o biglietti, rimborsi, segnalazioni e assistenza al viaggio;
- il sito www.trenitalia.com nella sezione denominata "Come inviare un reclamo" per inoltrare reclami e alle sezioni "Rimborsi" e "Indennità per ritardo treno" per richieste di rimborso o di indennità per ritardo.

- Presentazione
- Principi
- Servizi
- Obiettivi
- Relazioni
- Tutela
- Diritti e Doveri
- CSAT
- Associazioni

06

Tutela del passeggero

Gestione delle richieste di rimborso e di indennizzo

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborso o di indennizzo, 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.

Le modalità di richiesta del rimborso e dell'indennizzo sono consultabili nelle Condizioni Generali di Trasporto nella Parte I – Norme Comuni e nella Parte II – Trasporto Nazionale, pubblicate su www.trenitalia.com.

Trenitalia, in caso di richiesta, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

Trenitalia fornisce al passeggero la motivazione del diniego del rimborso o dell'indennizzo. Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare www.trenitalia.com, nella home page sezione Indennità e Rimborsi.

La trattazione delle richieste di rimborso ed indennizzo avviene nel rispetto della normativa specificata nelle Condizioni Generali di Trasporto.

La domanda di rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica può essere richiesta dal momento in cui si verifica l'evento e fino a un anno dalla data dello stesso, presso i canali e con le modalità indicate nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto.

In tal caso, il rimborso senza trattenute è erogato esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio, da parte del personale Trenitalia o tramite il Call Center, ad eccezione del caso di soppressione del treno per sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane.

Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare www.trenitalia.com, nella home page sezione Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

Il rimborso del biglietto Base, in caso di rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero, viene effettuato con l'applicazione di una trattenuta (variabile a seconda del momento della richiesta rispetto alla partenza del treno dal 20 al 50%), salvo i casi di particolari offerte commerciali o di biglietti di importo pari o inferiore a 10,00 euro o di biglietti emessi con modalità particolari per i quali Trenitalia ha facoltà di escludere la rimborsabilità del biglietto.

Quando la biglietteria è chiusa o momentaneamente impresenziata, il passeggero deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, telefonare al Call Center per farsi attestare la rinuncia al viaggio e, entro i 12 mesi successivi dalla data dell'evento, presentare la domanda di rimborso compilando l'apposito web form dispo-

- Presentazione
- Principi
- Servizi
- Obiettivi
- Relazioni
- Tutela
- Diritti e Doveri
- CSAT
- Associazioni

[Presentazione](#)

[Principi](#)

[Servizi](#)

[Obiettivi](#)

[Relazioni](#)

[Tutela](#)

[Diritti e Doveri](#)

[CSAT](#)

[Associazioni](#)

nibile su www.trenitalia.com o il modulo rimborsi cartaceo presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia. Dopo l'orario di partenza, il rimborso non è ammesso.

In particolare, con riferimento a www.trenitalia.com o all'app Trenitalia, si può erogare in autonomia il rimborso (nel caso in cui l'offerta lo consenta) o l'indennità per ritardo, utilizzando le apposite funzionalità disponibili sul dettaglio del viaggio presente in Area Riservata del sito o nella sezione I Miei viaggi dell'app (per acquisti con utenze registrate) o richiamabile tramite la funzione "cerca biglietto" sul sito e "recupera Biglietto" su app. In alternativa è possibile presentare domanda accedendo alla sezione della home page di Trenitalia.com.

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

In materia di diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, Trenitalia applica:

- le disposizioni previste dal Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, recepite nel corpo delle Condizioni Generali di Trasporto, consultabili su www.trenitalia.com;
- la Delibera n. 106 del 2018 emanata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, in tema di diritti degli utenti dei servizi di trasporto pubblico ferroviario;
- la Delibera n. 28 del 2021 emanata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con riguardo al trattamento dei reclami.

Le disposizioni del Regolamento (UE) n. 2021/782 e della Delibera n. 106/2018 emanata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti sono entrambi consultabili su www.trenitalia.com e sono a disposizione della clientela presso i Punti di Assistenza alla clientela, i Customer Service, le biglietterie di Trenitalia e le agenzie di viaggio.

In caso di sciopero

Trenitalia garantisce alcuni treni a lunga percorrenza nei giorni feriali e festivi nel rispetto di quanto previsto dalla Legge n° 146 del 12 giugno 1990 sui servizi minimi da garantire in caso di sciopero. L'elenco di tali treni è pubblicato sull'orario "In treno" e su www.trenitalia.com, sezione Informazioni>In caso di sciopero. È possibile, inoltre, avere informazioni chiamando il Numero gratuito 800.89.20.21 attivo in caso di gravi perturbazioni della circolazione o il Call Center al numero 89.20.21 oppure rivolgendosi ai Punti di Assistenza alla clientela, le biglietterie di Trenitalia e i FRECCIADesk. In caso di sciopero è previsto il rimborso integrale del biglietto per rinuncia al viaggio nei casi e con le modalità indicate nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto.

In caso di ritardo o soppressione del servizio

Trenitalia fornisce informazioni sui ritardi e sulla soppressione dei servizi ai passeggeri tramite i principali canali informativi quali, ad esempio, il sito www.trenitalia.com, il Call Center, i monitor in stazione (per il tramite di RFI), le locandine, i punti di Customer Service e Vendita Diretta, il Personale a bordo treno, non appena tale informazione è disponibile nonché tramite l'invio di mail ed sms per i clienti che hanno rilasciato i propri recapiti in fase di acquisto del titolo di viaggio.

È possibile chiedere al personale di bordo le informazioni relative alle coincidenze e alle modalità di prosecuzione del viaggio.

Interruzioni di linea, soppressioni, mancate coincidenze, partenza ritardata o prevedibile ritardo all'arrivo a destinazione superiori a 60 minuti

Nei seguenti casi, per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica:

- a) interruzioni di linea;
- b) soppressione del treno (o servizio sostitutivo) per tutto o parte del suo percorso;
- c) perdita di coincidenza per ritardo di altro treno (o servizio sostitutivo) nell'ambito di un biglietto cumulativo;

[Presentazione](#)

[Principi](#)

[Servizi](#)

[Obiettivi](#)

[Relazioni](#)

[Tutela](#)

[Diritti e Doveri](#)

[CSAT](#)

[Associazioni](#)

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

- d) partenza ritardata pari o superiore a 60 minuti;
 - e) prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti;
- Il passeggero può scegliere tra:
- I) rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Trasporto, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;
 - II) proseguire il viaggio o, sulla base delle soluzioni proposte da Trenitalia, seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, appena possibile, anche con servizi sostitutivi. Qualora tali soluzioni non siano comunicate al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato;
 - III) proseguire il viaggio anche in data successiva, dopo essersi rivolto all'Ufficio Assistenza (così come previsto all'art. 8.1, capitolo I della Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto), fermi restando i limiti previsti al punto 10.1.2 della Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto.

Assistenza in caso di ritardo

In caso di ritardo superiore a 60 minuti alla partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto, il passeggero ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande gratuiti in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti, tenuto conto della distanza dal fornitore, del tempo necessario per la consegna e del costo;
- al pernottamento con trattamento di qualità media se l'arrivo nella destinazione finale non può essere assicurato con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.) predisposti da Trenitalia e al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove e allorché risulti fisicamente possibile. Tale soggiorno viene limitato fino ad un massimo di tre notti nei casi previsti nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto;
- 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.

Diritto all'indennizzo per singolo ritardo

In caso di ritardo in arrivo alla stazione di destinazione, il cliente potrà, a partire dall'orario di arrivo del treno in stazione e fino ai dodici mesi successivi alla data in cui si è riscontrato il ritardo, verificare il diritto all'indennizzo e, in caso affermativo, ottenere l'e-

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

rogazione direttamente dal sito Trenitalia.com cliccando sulla funzione cerca biglietto o tramite la propria area riservata oppure chiedendone la corresponsione attraverso i canali Trenitalia previsti (riportati nella Parte II delle Condizioni Generali di Trasporto). L'indennizzo è calcolato rispetto al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo o per l'intera soluzione di viaggio nel caso di "biglietto cumulativo" (rappresentato da 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, Trenitalia France, Ferrovie del Sud Est e FS Treni Turistici Italiani, nell'ambito di un unico contratto di trasporto, sono esclusi i treni di altre imprese ferroviarie). Il ritardo è calcolato rispetto all'orario previsto all'arrivo risultante dall'orario ufficiale in vigore.

La misura dell'indennizzo al verificarsi delle soglie di ritardo previste, è stabilita dalle Condizioni Generali di trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, nel rispetto del Regolamento (UE) 2021/782 come segue:

- 25% del prezzo del titolo di viaggio per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del titolo di viaggio per un ritardo di almeno 120 minuti.

La corresponsione dell'indennizzo avviene mediante:

- rilascio di un bonus valido per l'acquisto, entro dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il ritardo o dalla data di rilascio nel caso di abbonamento, di un nuovo titolo di viaggio;
- l'importo spettante in denaro (in caso di acquisto con carta di pagamento, mediante il riaccredito sulla carta usata per l'acquisto);
- restituzione in denaro sullo stesso strumento utilizzato per il pagamento.
- In caso di pagamento in contanti la restituzione potrà avvenire in biglietteria oppure inviando una richiesta al servizio Post Vendita, comunicando le coordinate bancarie. Qualora queste ultime non venissero fornite l'indennizzo potrà avvenire tramite bonus. In ogni caso l'utente informato del diritto a ricevere, in alternativa, il versamento in denaro, con specificazione delle modalità per effettuare la relativa richiesta.

Se scegli di ricevere l'indennità mediante bonus, quest'ultimo non è più convertibile in denaro.

Se invece non puoi esercitare la scelta di cui sopra e l'indennità viene erogata mediante bonus, puoi chiederne la conversione in denaro (ad esempio, quando acquisti il biglietto in contanti e richiedi l'indennità tramite il sito www.trenitalia.com, l'App Trenitalia e il Call Center, oppure se hai acquistato il biglietto presso alcune agenzie di viaggio). Tale richiesta deve essere effettuata prima dell'utilizzo e/o della scadenza del bonus, mediante la compilazione dell'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com o del modulo rimborsi cartaceo presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia o tramite posta indirizzata a "Trenitalia S.p.A., Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

L'indennizzo per ritardo non è riconosciuto:

- ove il suo importo sia inferiore a 4,00 euro;
- se prima dell'acquisto del biglietto il passeggero è informato del ritardo con le mo-

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

- dalità previste nella Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto;
- se il ritardo nell'ora di arrivo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un percorso alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

Per informazioni dettagliate sulle modalità di richiesta degli indennizzi, prestare attenzione agli annunci a bordo treno e consultare le Condizioni Generali di Trasporto o www.trenitalia.com o contattare i Call Center.

Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamento

I passeggeri titolari di un abbonamento intercity che, nel periodo di validità dello stesso, incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto a un'indennità per ritardo pari al 10% dell'importo pagato nel caso in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso. Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti e, in ogni caso, per importi inferiori a 4,00 euro. Trenitalia pubblica sul proprio sito i dati relativi ai ritardi e alle soppressioni nonché puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla Misura 7 della Delibera ART 106/2018 e alle modalità per la relativa erogazione ai sensi della Misura 8 della medesima Delibera.

Il cliente potrà verificare il diritto all'indennizzo per l'abbonamento attraverso il sito Trenitalia.com inserendo delle chiavi di ricerca univoche quali ad esempio codice dell'abbonamento e il mese di riferimento., Maggiori informazioni su www.trenitalia.com e nelle Parti I e II delle Condizioni Generali di Trasporto.

Indennità per le persone con disabilità e/o a ridotta mobilità

Quando una corsa del trasporto indicata sull'orario ufficiale come fruibile da passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità venga resa con materiale non idoneo o sostituita con servizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, Trenitalia riconosce al passeggero con disabilità e a ridotta mobilità che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, oltre al rimborso integrale del biglietto, un'indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) per i treni Intercity e Intercity Notte. Qualora il passeggero con disabilità e a ridotta mobilità viaggi con un abbonamento o Carta Tutto Treno, l'indennità è calcolata sull'importo di ogni singola prenotazione, che è pari al prezzo dell'abbonamento o della Carta Tutto Treno diviso il numero delle prenotazioni ammesse nel periodo di validità. Per i titolari di Carnet l'indennità è calcolata sulla base dei singoli viaggi effettuati. Anche per tali casi l'indennità viene riconosciuta in aggiunta al rimborso integrale del valore di ogni singola prenotazione.

Non è previsto un minimo non indennizzabile. Per le modalità di richiesta si rimanda a quanto previsto nella Parte II – Trasporto Nazionale – delle Condizioni Generali di Trasporto.

Bonus per il mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione

In caso di guasto all'impianto di climatizzazione, a bordo dei treni Intercity e Intercity Notte, se non è possibile offrire nuova adeguata sistemazione al cliente, Trenitalia rico-

nosce ai passeggeri, in via di attenzione commerciale, un bonus di importo pari al 25% del valore del biglietto (non è previsto un minimo non indennizzabile). Se per uno stesso viaggio ricorrano i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non si cumulano. In tale caso si ha diritto solo all'indennità per ritardo.

A partire dall'orario di arrivo del treno in stazione e fino ai 12 mesi successivi al giorno in cui si è verificato il disservizio, i passeggeri possono verificare il diritto al bonus presso biglietterie, agenzie di viaggio, le self-service, sul sito www.trenitalia.com, sull'App Trenitalia e tramite il Call Center e, in caso affermativo, possono chiedere, previa consegna del biglietto originario, un bonus spendibile per acquistare altri biglietti di viaggio entro 12 mesi o un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante.

Il bonus non dà diritto al resto ed i biglietti per la parte acquistata con bonus non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero. Per informazioni dettagliate sulle modalità di richiesta dei bonus per la climatizzazione, consultare le Condizioni Generali di Trasporto – Parte II e www.trenitalia.com o chiamare i Call Center.

Assicurazioni per danni

Trenitalia è responsabile per danni ai passeggeri, ai bagagli, colli a mano ed animali ammessi al trasporto, i quali restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. 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. Il viaggiatore deve comunque darne immediato avviso al Capotreno. Le richieste di risarcimento per danni alle cose ed alle persone possono essere presentate nei punti di Customer Service di Trenitalia o attraverso presentazione di un reclamo nei modi d'uso. La richiesta sarà successivamente inoltrata alla Compagnia Assicurativa.

Indennizzo per furto bagagli

Il passeggero è tenuto a sorvegliare i bagagli e gli animali che trasporta con sé, così come prescritto dal Regolamento (UE) 2021/782.

Per poter fornire maggiore protezione alla propria clientela che viaggia sulle tratte nazionali, Trenitalia ha stipulato una polizza assicurativa che prevede di norma un indennizzo per il furto dei bagagli collocati negli appositi vani ad essi riservati, a bordo dei treni Intercity e Intercity Notte.

Ai passeggeri dei treni Intercity Notte sono, inoltre, indennizzati i furti dei bagagli presenti nelle cuccette o vagoni-letto, a condizione che il compartimento sia stato correttamente chiuso. Per le modalità di denuncia del furto e richiesta dell'indennizzo, le condizioni e i massimali consultare www.trenitalia.com alla sezione Condizioni di Trasporto>La Guida del Viaggiatore>Il trasporto dei bagagli>Maggiori Informazioni>In caso di furto su Freccie e Intercity.

Reclami

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspet-

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

tative 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 contatto per presentare reclamo.

Inviare reclami

I passeggeri possono presentare reclami, entro tre mesi dall'inconveniente oggetto dello stesso, oltre che in italiano, anche in lingua inglese:

- tramite il webform disponibile sul sito Trenitalia.com nella sezione Reclami della home page;
- compilando l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e gli Uffici di Assistenza presenti nelle principali stazioni.

In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto Trenitalia o trasmesso per posta raccomandata A/R all'indirizzo: Trenitalia S.p.A., Ufficio reclami e rimborsi, Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma. Tale indirizzo può essere utilizzato anche per l'invio, tramite posta raccomandata A/R, di reclami in forma scritta senza supporto del modulo dedicato, purché contengano i seguenti elementi minimi necessari:

- i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (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 alla Carta dei Servizi.

Trenitalia fornisce risposta motivata al reclamo, con linguaggio agevole comprensibile con riferimento a tutti i motivi del 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 ad informare l'utente e a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal

ricevimento:

- 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 consultare www.trenitalia.com.

Ritardo della risposta - Indennizzo

In caso di risposta fornita 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.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti e alle Carte Tutto Treno, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere, ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni e le relative limitazioni all'erogazione, sono disciplinate nelle Condizioni Generali di Trasporto, per maggiori informazioni consultare il sito www.trenitalia.com.

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. 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 consultare www.trenitalia.com

Procedura di Conciliazione Paritetica

I clienti di Trenitalia che non sono soddisfatti della risposta ricevuta ad un reclamo, o che non hanno ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo, rimborso e indennizzo, possono richiedere la Conciliazione Paritetica. La domanda di conciliazione può essere presentata compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure può essere inviata tramite mail, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato da www.trenitalia.com. Nel corso della seduta di Conciliazione, un conciliatore delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Conciliazione e un conciliatore di Trenitalia si incontrano al fine di approfondire le contestazioni del cliente e verificare la possibilità di offrire una proposta di composizione amichevole del reclamo presentato. La procedura di conciliazione è gratuita. La Conciliazione Paritetica è ammessa per viaggi che soddisfano entrambi i seguenti requisiti:

- origine e destinazione comprese nel territorio italiano su tutti treni di Trenitalia;
- scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

Tutte le informazioni sulla Conciliazione Paritetica e l'elenco delle Associazioni firmatarie del Protocollo sono pubblicate su www.trenitalia.com.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

Rendicontazione dei reclami

Di seguito vengono riportati i dati sui reclami degli Intercity e Intercity Notte per l'annua-
lità 2024:

- Totale reclami: dato in corso di elaborazione
- Totale disservizi: dato in corso di elaborazione

(*) Il reclamo è ogni comunicazione scritta, presentata nelle modalità sopra descritte,
con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti,
esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla
normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto [...] o, ove ne sia
prevista l'adozione, dalla carta dei servizi".

DISSERVIZI	%
Puntualità	T.B.D.
Comfort e Pulizia	T.B.D.
Regolarità (*)	T.B.D.
Normativa Commerciale	T.B.D.
Altro (**)	T.B.D.
Sito Internet	T.B.D.
Normativa Post Vendita	T.B.D.
Informazioni	T.B.D.
Orari e Tariffe	T.B.D.
Sicurezza personale e patrimoniale	T.B.D.
Canali di vendita tradizionali	T.B.D.
Call Center	T.B.D.

(*) Percentuale dei disservizi sulla regolarità del servizio. I reclami relativi alla regolarità in-
cludono le seguenti segnalazioni ricevute dai clienti relativamente alle soppressioni dei treni,
ai disservizi per scioperi, alla tipologia o numero di carrozze diverso da quello previsto.
(**) comprende la sommatoria dei disservizi relativi alle seguenti voci: Personale di Bor-
do, Servizi aggiuntivi, Servizi per Disabili

Analisi reclami – % disservizi Intercity e Intercity Notte:

Le tre principali cause di reclamo nel 2024 sono (da definire in seguito all'elaborazione
dei dati).

I tempi di risposta alla clientela sono stati inferiori ai 30 giorni nel% dei casi (da definire
in seguito all'elaborazione dei dati).

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART)

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) tra l'altro, è responsabile
dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE)
2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto fer-
roviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legi-
slativo 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 associa-
zioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).
Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, entro tre mesi dal rice-
vimento della comunicazione di rigetto dello stesso, è possibile inoltrare
reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema
Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.auto-
rita-trasporti.it](http://www.auto-
rita-trasporti.it) ovvero compilare l'apposito "Modulo di reclamo" disponi-
bile sullo stesso sito ed inviarlo via posta elettronica certificata all'indirizzo
pec@pec.autorita-trasporti.it oppure a mezzo di raccomandata con av-
viso di ricevimento all'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti dei
Passeggeri – Via Nizza 230 – 10126 Torino.
Stessa facoltà è ammessa in caso di mancata risposta di Trenitalia entro
tre mesi dalla presentazione del reclamo iniziale.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

- Presentazione
- Principi
- Servizi
- Obiettivi
- Relazioni
- Tutela
- Diritti e Doveri
- CSAT
- Associazioni

07

Diritti e Doveri

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (UE) 2021/782 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.

REGOLAMENTO (UE) n. 2021/782

Diritti e obblighi del passeggero

Il Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, disciplina diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario. Tale disciplina è stata recepita nel testo delle Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri di Trenitalia.

Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima ad usufruire del servizio ferroviario prescelto. Negli specifici casi in cui Trenitalia offra la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare un biglietto "cumulativo", rappresentato da 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, Trenitalia France, Ferrovie del Sud Est (FSE) e FS Treni Turistici Italiani, nell'ambito di un unico contratto di trasporto. Sono esclusi i treni di altre imprese ferroviarie.

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 cumulativo"; 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 ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

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

Tutte le informazioni e la relativa documentazione di riferimento è consultabile nella sezione denominata "Info utenti IC/ICN e Regionali" raggiungibile dalla home page del sito.

Inoltre, sono a disposizione della clientela presso i Customer Service, le biglietterie di Trenitalia e le agenzie di viaggio.

Al passeggero che si sposta utilizzando servizi di trasporto (Intercity e Intercity Notte) 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 (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità e utilizzo della procedura dei reclami;
- risposta ai reclami esaustiva, motivata e con linguaggio agevolmente comprensibile, entro un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi, ricevendone apposita infor-

- Presentazione
- Principi
- Servizi
- Obiettivi
- Relazioni
- Tutela
- Diritti e Doveri
- CSAT
- Associazioni

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

mazione. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente.

Per un elenco dettagliato degli obblighi e responsabilità di Trenitalia verso il passeggero si rimanda a quanto previsto nella Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto.

Il passeggero ha i seguenti doveri da rispettare:

- salire sui mezzi di trasporto solo con biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- 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 ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed 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 ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Per un elenco dettagliato degli obblighi e responsabilità del passeggero si rimanda a quanto previsto nella Parte I delle Condizioni Generali di Trasporto.

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 viaggio, sicuramente contribuisce positivamente ad evitare l'insorgere di eventi illeciti.

Cosa può fare il passeggero

- 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

Trenitalia si impegna ad elaborare un "Piano Operativo di sicurezza e controlleria" e predisporre iniziative e procedure volte all'individuazione delle criticità ed eventi illeciti al fine di monitorarne gli andamenti e predisporre azioni correttive anche mediante l'interfaccia e lo scambio informativo con il Security provider del Gruppo (FS Security), a cui ha affidato l'esecuzione delle seguenti attività:

- scambio informativo con gli Enti preposti alla sicurezza e al soccorso che operano presso gli asset ferroviari;
- collaborazione in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- collaborazione con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- monitoraggio delle transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire frodi sulla bigliettazione;
- attività di protezione asset con specifico riferimento all'area delle biglietterie/self-service;
- controllo degli accessi ai treni e durante la corsa (bordo treno) attraverso il presenziamento, il controllo e la verifica dei titoli di viaggio per la prevenzione e rilevazione di eventuali fenomeni illeciti.

Inoltre, Trenitalia ha provveduto a:

- introdurre l'utilizzo di un canale telefonico diretto tra il personale che opera a bordo 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;
- installare su un consistente numero dei propri treni sistemi di videosorveglianza (attività ancora in corso);

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

[Presentazione](#)

[Principi](#)

[Servizi](#)

[Obiettivi](#)

[Relazioni](#)

[Tutela](#)

[Diritti e Doveri](#)

[CSAT](#)

[Associazioni](#)

- avviare la progettazione di sistemi di security a protezione della clientela e del personale che opera presso le biglietterie;
- collaborare alle campagne di sensibilizzazione per la security. A titolo esemplificativo, sono state diffuse le seguenti campagne:
 - » 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: ha lo scopo di migliorare le condizioni di sicurezza del personale, anche mediante la sensibilizzazione e la collaborazione dei passeggeri, invitati, attraverso la trasmissione di messaggio dedicati, a segnalare all'Autorità competenti eventuali episodi di violenza.
 - » Sicurezza e percezione della sicurezza: ha lo scopo di favorire un aumento di consapevolezza rispetto alle attività, agli strumenti e alle iniziative di security utilizzando messaggi video proiettati sugli schermi nelle grandi stazioni.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

CSAT

Associazioni

08

Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Ricerche di mercato

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 ricerche di mercato di Customer Satisfaction, Trenitalia nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti della clientela, svolge ricerche di mercato ad hoc.

Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico ed operativo.

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio annualità 2024

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	T.B.D.
Pulizia	T.B.D.
Comfort	T.B.D.
Informazioni a bordo	T.B.D.
Puntualità	T.B.D.
Permanenza a bordo	T.B.D.
Security	T.B.D.

* Passeggeri che hanno espresso un giudizio con un voto da 6 a 9 su una scala da 1 a 9.
Giudizi riferiti esclusivamente a treni Intercity ed Intercity Notte

- Presentazione
- Principi
- Servizi
- Obiettivi
- Relazioni
- Tutela
- Diritti e Doveri
- CSAT
- Associazioni

09

Associazioni dei Consumatori, Federazioni e Associazioni Nazionali delle persone con disabilità e a ridotta mobilità

Si riportano di seguito i dettagli delle Associazioni dei Consumatori, delle Federazioni e delle Associazioni Nazionali delle Persone con Disabilità, attive sulle tematiche afferenti ai treni oggetto del Contratto di Servizio passeggeri nazionale, con le quali Trenitalia e il Gruppo FS Italiane intrattengono costanti rapporti di confronto:

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	
ACU – Associazione Consumatori Utenti	CODACONS – Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell’Ambiente e la Tutela dei Diritti Di Utenti e Consumatori
ADICONSUM – Associazione Difesa Consumatori e Ambiente	CODICI (segr. Naz. No Pres.)
ADOC – Associazione Difesa Orientamento Consumatori	CONFCONSUMATORI
ADUSBEF – Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari e Finanziari	FEDERCONSUMATORI
ALTROCONSUMO	LEGA CONSUMATORI
ASSOUTENTI – Associazione Nazionale Utenti Servizi Pubblici	MOVIMENTO CONSUMATORI
CASA DEL CONSUMATORE	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
CTCU – Centro Tutela Consumatori e Utenti APS	UDICON – Unione per la Difesa dei Consumatori
CITTADINANZATTIVA	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

FEDERAZIONI NAZIONALI – ASSOCIAZIONI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ	
FAND – Federazione Associazioni Nazionali Disabilità	Costituita nel 1997 tra le Associazioni storiche di promozione sociale allo scopo di creare un organismo in grado di rappresentare le esigenze globali dei disabili e comprende oggi 7 associazioni della disabilità: l’ANMIC (Associazione nazionale mutilati e invalidi civili); l’ANMIL (Associazione nazionale mutilati e invalidi del lavoro); l’ENS (Ente nazionale sordomuti); l’ UICI (Unione Italiana Ciechi e degli Ipovedenti); l’UNMS (Unione nazionalemutilati per servizio);l’ANGLAT (Associazione Nazionale Guida Legislazioni Andicappati Trasporti); l’ARPA (Associazione Italiana per la Ricerca sulla Psicosi e l’Autismo).
FISH – Federazione Italiana per il Superamento dell’Handicap	Costituita nel 1994, è una organizzazione ombrello cui aderiscono alcune tra le più rappresentative associazioni impegnate, a livello nazionale e locale, in politiche mirate all’inclusione sociale delle persone con differenti disabilità: www.fishonlus.it/fish-onlus/aderenti/

FEDERAZIONI NAZIONALI ASSOCIAZIONI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ	
ADV – Ass. Disabili Visivi	
ANGLAT – Ass. Naz. Guida Legislazioni Andicappati Trasporti	
ANMIC – Ass. Naz. Mutilati e Invalidi Civili	
ANMIL – Ass. Naz. Mutilati e Invalidi Lavoro	
ANPVI – Ass. Naz. Privi della Vista e Ipovedenti	
ENS – Ente Naz. Sordi	
FIABA – Fondo Italiano per l’abbattimento delle barriere architettoniche	
Lega Arcobaleno	
UICI – Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti	
UNMS – Unione Naz. Mutilati per Servizio	

- Presentazione
- Principi
- Servizi
- Obiettivi
- Relazioni
- Tutela
- Diritti e Doveri
- CSAT
- Associazioni

interCity

interCity
notte



Piazza della Croce Rossa 1
00161 Roma