

Carta dei Servizi 2015

Consorzio Trasporti Integrati

Emilia Romagna

Il nostro impegno con te

Pubblicata a marzo 2015

Indice

- 3 - Introduzione
- 5 - Il CTI: i valori guida e gli impegni
- 8 - L'offerta
- 11 - La Carta dei Servizi: Indicatori e obiettivi
- 14 - Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno
- 20 – Soluzioni al servizio del cliente
- 24 - Per comunicare con il CTI
- 26 - Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane
- 27 - Le Associazioni dei Consumatori

Introduzione

Il Consorzio Trasporti Integrati

Il Consorzio Trasporti Integrati (CTI) – costituito da Trenitalia e Tper – gestisce, a seguito di gara indetta dalla Regione Emilia Romagna, il servizio di trasporto pubblico locale ferroviario di interesse regionale e locale in Emilia Romagna.

Il Consorzio è nato dalla volontà, attraverso un rapporto di reciproca collaborazione, di facilitare le sinergie tra le imprese ed incrementare il livello quantitativo e qualitativo del servizio.

Articolazione delle due Società componenti il CTI

Trenitalia SpA

Trenitalia è la Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che gestisce le attività di trasporto passeggeri e merci, offrendo una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei viaggiatori, proponendo al mercato sia servizi di media e lunga percorrenza che di tipo regionale e metropolitano, 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.

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

Altra società del Gruppo Ferrovie dello Stato italiane è Rete Ferroviaria Italiana (RFI), a cui è attribuito il ruolo pubblico di gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale.

Attualmente le linee in esercizio sul territorio nazionale si estendono per circa 16.700 km, dei quali oltre 11.900 elettrificati e oltre 7.000 a doppio binario, con circa 2.260 stazioni e fermate per il servizio clienti.

In particolare, in Emilia Romagna, la rete si estende complessivamente per circa 1.300 km di linee; 146 sono le stazioni dove si effettua servizio viaggiatori.

Tper SpA

Tper è stata costituita il 1° febbraio 2012 e nasce dalla fusione di ATC di Bologna con il ramo trasporto passeggeri della FER Srl.

Dalla stessa data a FER Srl (società a prevalente capitale regionale) è stato mantenuto il ruolo pubblico di gestore della infrastruttura ferroviaria della Regione Emilia-Romagna (rete regionale); è stata attribuita la funzione di interlocutore contrattuale in nome e per conto della Regione Emilia Romagna nei confronti del CTI.

La rete regionale gestita dalla società FER srl si estende per 350 km di linea, di cui 83 km elettrificata. Sono 132 le stazioni e fermate dove si effettua servizio viaggiatori. .

Tper gestisce servizi di trasporto ferroviario passeggeri, sia sulla rete regionale FER che sulla rete nazionale RFI e servizi di trasporto automobilistico e filoviario (urbano ed extraurbano) nei bacini delle Province di Bologna, Ferrara, rappresentando uno dei principali esempi nazionali di esercizio di trasporto pubblico con integrazione ferro-gomma.

La partecipazione azionaria di Tper è prevalentemente della Regione Emilia-Romagna, del Comune di Bologna e della Provincia di Bologna e, in misura più ridotta, di ACT di Reggio Emilia nonché delle Province di Ferrara, Rimini, Ravenna, Parma, Modena, Reggio Emilia e del Comune di Ferrara.

La Carta dei Servizi CTI

Questa Carta dei Servizi è il documento comune con cui, le due società componenti il CTI si presentano agli utenti del trasporto ferroviario a carattere regionale dell'Emilia Romagna. Attraverso questo documento, i clienti possono conoscere, in maniera chiara ed immediata, gli impegni programmatici, i principi fondamentali che le guidano nello svolgimento della loro attività, i servizi offerti e gli obiettivi che esse si sono prefissate di raggiungere nel 2015.

La carta descrive l'insieme dell'offerta e le notizie in essa contenute sono una sintesi della più completa informazione relativa alle due aziende consorziate Trenitalia S.p.A. e Tper S.p.A., consultabile, rispettivamente, sui siti www.trenitalia.com e www.tper.it

Quantità e Qualità dei servizi

La quantità e la qualità dei servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati dal Contratto di Servizio, sottoscritto il 31 marzo 2008, tra la Regione stessa e il CTI.

Fermo restando che sono di competenza della Regione la pianificazione e la programmazione del servizio, il Contratto ne definisce i livelli di quantità e di qualità, individuando i servizi necessari a soddisfare le esigenze essenziali della collettività in base alle risorse finanziarie disponibili. La definizione del sistema tariffario è di competenza della Regione che ne fissa i relativi termini e obblighi.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei biglietti/ abbonamenti alla tariffa regionale non copre il costo effettivo del servizio reso, la Regione compensa la quota non coperta dalla sola vendita dei titoli di viaggio.

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti gli standard di qualità in esso contenuti, il CTI sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale la Regione – anche attraverso la FER Srl – agisce a tutela degli utenti

Ambito di applicazione della Carta

La Carta dei Servizi CTI si riferisce specificamente all'ambito dei servizi a carattere regionale e locale compresi nel Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Emilia-Romagna.

Tali servizi si possono convenzionalmente distinguere in:

- servizi a carattere regionale e locale svolti su RETE NAZIONALE gestita da RFI;
- servizi a carattere regionale e locale svolti su RETE REGIONALE gestita dalla FER Srl.

La distinzione, che tiene conto della specifica evoluzione storica e delle caratteristiche peculiari delle due reti infrastrutturali disponibili in regione, viene impiegata in questa Carta dei Servizi allo scopo di schematizzare, in un modo chiaro agli utenti, la presentazione di un'offerta di servizi molto articolata e, fino ancora al 2000 affidata a più gestori (Trenitalia e altre sette distinte imprese ferroviarie a carattere locale).

Per quanto attiene i servizi a carattere nazionale svolti da Trenitalia, si rinvia alla Carta dei Servizi Passeggeri Media lunga percorrenza Trenitalia pubblicata sul sito:

www.trenitalia.com/Informazioni/Condizioni di Trasporto/Carta dei Servizi

Per la quota di servizi regionali in circolazione in Emilia Romagna su rete nazionale RFI ma rientranti nei Contratti di Servizio sottoscritti dalle altre regioni limitrofe, si rinvia alle rispettive edizioni regionali della Carta dei Servizi Trenitalia, disponibili su:

www.trenitalia.com/ In Regione

Per quanto riguarda i servizi erogati da Rete Ferroviaria Italiana, si rinvia alla Carta dei Servizi RFI, pubblicata sul sito:

www.rfi.it

Per quanto riguarda i servizi erogati da Ferrovie Emilia Romagna, si rinvia alla relativa Carta dei Servizi FER, pubblicata sul sito:

www.fer-online.it

Il CTI: valori guida e impegni

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

Sicurezza del viaggio

Le aziende componenti il CTI considerano imprescindibile la sicurezza. Per questo si impegnano a fornire a tutti i loro clienti un servizio che rispetta i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

Sicurezza dei passeggeri

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per le aziende componenti il CTI. Per questo il CTI collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre Forze dell'Ordine.

Uguali diritti

Tutti i clienti dei servizi forniti dal CTI hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. In linea con questi principi, il CTI si impegna anche a facilitare la mobilità dei viaggiatori disabili ed a mobilità ridotta. I canali informativi a disposizione del pubblico, indicano stazioni e mezzi appositamente attrezzati (in particolare, per i servizi su rete nazionale consultare l'orario IN TRENO, o il sito www.trenitalia.com o il sito www.rfi.it; per la rete regionale si rinvia alla Carta dei servizi FER pubblicata su sito www.fer-online.it)

Continuità del servizio

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

Fanno eccezione i treni periodici segnalati negli orari diffusi al pubblico e sui siti aziendali delle due società www.trenitalia.com e www.tper.it.

Partecipazione

Il CTI si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori.

Qualità del servizio e sostenibilità

Le società componenti il CTI credono che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità sociale ed ambientale. Per questo il CTI vuole realizzare sia un servizio efficiente ed efficace, tale da soddisfare le esigenze dei clienti, che contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Le aziende del CTI sono impegnate a:

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

Il CTI produce beni e servizi rispettosi dell'impatto ambientale.

Nonostante la naturale vocazione ecologica dei servizi ferroviari che offrono, le due società componenti il CTI, si impegnano con costanza e continuità per migliorare sempre più le proprie prestazioni ambientali, in un'ottica non solo di conformità alla normativa vigente ma anche di adozione dei principi di precauzione e prevenzione nonché del miglioramento continuo promosso dai sistemi di gestione ambientale.

Il CTI considera la tutela e la valorizzazione dell'ambiente, la riduzione dei costi esterni e la promozione di una mobilità sostenibile, a beneficio della collettività intera, elementi strategici dei servizi offerti e delle proprie attività industriali e commerciali.

Per migliorare le prestazioni dei propri treni in termini di tutela dell'Ambiente, anche nell'approvvigionarsi di nuovo materiale, ricercherà soluzioni sempre più avanzate nel rispetto dell'ambiente e in un quadro di sviluppo sostenibile.

In particolare Trenitalia produce beni e servizi nel rispetto dell'ambiente e tesi ad incentivare una mobilità sempre più sostenibile

Nel contesto della naturale vocazione ecologica dei prodotti e servizi che offre, Trenitalia si impegna con costanza e continuità per migliorare sempre più le proprie prestazioni ambientali, in un'ottica non solo di conformità alla normativa vigente ma anche di adozione dei principi di precauzione e prevenzione nonché del miglioramento continuo promosso dal sistema di gestione integrato aziendale.

Trenitalia considera la tutela e la valorizzazione dell'ambiente, la riduzione dei costi esterni e la promozione di una mobilità sostenibile, a beneficio della collettività intera, elementi strategici dei servizi offerti e delle proprie attività industriali e commerciali.

Trenitalia, anche attraverso l'implementazione, l'attuazione e il mantenimento della certificazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro che coinvolge tutte le attività, i processi, i siti, i prodotti e i servizi societari, è infatti impegnata, oltre che al soddisfacimento delle esigenze dei propri stakeholder, nella massimizzazione dei vantaggi ambientali propri del trasporto su ferro mediante azioni di:

- prevenzione o minimizzazione degli impatti ambientali correlati alle attività, prodotti, servizi erogati, mirando in particolare all'ottimizzazione del ciclo delle materie prime,;
- riduzione delle emissioni di CO₂ dei propri impianti industriali e del sistema di trasporto;
- riduzione del consumo di energia e incremento dell'efficienza energetica dei propri processi, attività, prodotti e servizi, promuovendo un uso razionale e consapevole dell'energia in ogni pratica quotidiana interna all'azienda, privilegiando l'acquisto di servizi e beni a basso impatto energetico e promuovendo l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;

Infine, per migliorare le prestazioni dei propri treni in termini di tutela dell'Ambiente, Trenitalia, nell'approvvigionarsi di nuovo materiale ricerca soluzioni sempre più avanzate nel rispetto dell'ambiente e in un'ottica di sviluppo sostenibile.

Obiettivi Ambientali Trenitalia

1) Riduzione del 2% delle emissioni di CO₂ prodotte da impianti fissi (-2% rispetto alle emissioni 2014).

Riduzione del 2%, rispetto all'anno 2014, delle emissioni specifiche in atmosfera di anidride carbonica, espresse in "g di CO₂/ore lavorate" presso gli impianti fissi Trenitalia.

Tali emissioni sono dovute ai consumi di energia elettrica, gas metano e combustibili (prevalentemente gasolio da riscaldamento) necessarie per tutte le attività, i processi ed i servizi svolti presso gli impianti fissi Trenitalia. Il calcolo delle emissioni specifiche di CO₂ da impianti fissi sono calcolate moltiplicando i consumi di energia elettrica, parametrizzati rispetto alle ore lavorate presso gli impianti fissi, per i fattori di emissione di seguito riportati:

| | | |
|---|-------|--|
| Gas metano per riscaldamento | 1,945 | tCO ₂ /1000 Nmc di metano |
| Gasolio per riscaldamento | 3,138 | tCO ₂ /t di gasolio |
| Energia elettrica acquistata per usi diversi dalla trazione ferroviaria | 361,7 | gCO ₂ /kWh di energia elettrica |

2) Riduzione del 3% dei consumi idrici degli impianti fissi (-3% rispetto ai consumi idrici 2014).

Riduzione del 3%, rispetto all'anno 2014, dei consumi idrici specifici, espressi in mc/ore lavorate presso gli impianti di manutenzione aziendali.

I dati dei prelievi idrici sono quelli contabilizzati presso i singoli impianti di manutenzione della flotta dei treni aziendali.

3) Riduzione del 5% dei consumi di carta(-5% rispetto ai consumi di carta 2014)

Riduzione del 5%, rispetto all'anno 2014, dei consumi di carta a livello aziendale, espressi in peso (kg)

Il 29 dicembre del 2011 Trenitalia ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro, UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001: 2007

Regolamento (CE) N. 1371/07

Diritti ed Obblighi dei Passeggeri

Il Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 Ottobre 2007 disciplina diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo tra l'altro oneri informativi a favore di passeggeri e diritti specifici in occasione di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze. Tale disciplina è stata recepita nel testo delle Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia SpA.

A tale disciplina fa riferimento anche Tper per la propria Divisione ferroviari, salvo per quanto diversamente disposto. Il contratto di trasporto concluso dal passeggero è - di norma - relativo all'utilizzo di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima ad usufruire del servizio ferroviario prescelto. Pertanto il passeggero che abbia acquistato più biglietti contestualmente e/o utilizzi più treni/servizi ferroviari successivi, deve ricordare che ogni singolo viaggio deve essere considerato distinto e separato dagli altri e che ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Per gli acquisti effettuati a partire dal 1° marzo 2015 sul sito www.trenitalia.com, Trenitalia, su rete nazionale, riconosce l'indennità da ritardo commisurata all'intero importo della soluzione di viaggio, presentata come tale dal

proprio sistema di vendita, anche se composta da un servizio del Trasporto regionale ed un servizio della media e lunga percorrenza (esclusi i servizi internazionali o di altro vettore ancorché in forma integrata). Tutte le novità a pag.20.

Il testo delle "Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia" è disponibile sul sito www.trenitalia.com e presso le biglietterie ferroviarie

Per le Condizioni di Trasporto applicate ai servizi svolti da Tper su rete regionale si fa riferimento alla normativa di Trenitalia per i servizi regionali, salvo per quanto diversamente disposto.

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

L'Autorità di regolazione dei trasporti è stata istituita ai sensi dell' art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) nell'ambito delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481. Tra i suoi compiti rientrano anche la definizione dei livelli di qualità dei servizi di trasporto e dei contenuti minimi dei diritti che gli utenti possono rivendicare nei confronti dei gestori - (Per maggiori informazioni e contatti visitare il sito www.autorita-trasporti.it)

L'offerta

Le due aziende componenti il CTI perseguono scelte dettate da criteri di Responsabilità Sociale d'Impresa, assicurando il rispetto delle norme nazionali, internazionali e comunitarie in materia di diritto del lavoro, orari di lavoro, salute e sicurezza, discriminazione, condizione dell'ambiente di lavoro, libertà di associazione, lavoro minorile e lavoro forzato.

Nel corso dell'ultimo biennio la Direzione Regionale Emilia Romagna di Trenitalia ha rinnovato la tecnologia applicata alla rete di vendita di biglietti con 120 nuove macchine self-service, 430 nuove validatrici, la possibilità di acquistare il biglietto paperless on line, con App ProntoTreno e Smart TV Samsung e presso nuovi punti vendita Lis Paga di Lottomatica, della rete Punto Servizi e SisalPav in regione.

Nel corso del 2014 è stata istituita una rete autonoma di vendita di titoli Tper nella tratta Suzzara-Parma, consentendone il più facile e agevole reperimento. In trenta stazioni della rete FER sono stati raddoppiati gli apparati di validazione; ed è stata completata la fase preliminare ad altrettante installazioni nelle stazioni di Suzzara, Borgo Panigale, Casteldebole, Poggio Rusco, Ferrara.

L'offerta per l'anno 2015 - Relazioni servite

- **su Rete Nazionale** (1):

- **Bologna-Parma/Piacenza/Voghera/GE**
- **Parma-Milano**

- (Parma)/Fidenza-Salsomaggiore
- (Bologna)/Modena-Carpi/Mantova/Verona
- Bologna-Castelbolognese-Rimini/Ancona
- Bologna-Castelbolognese-Ravenna/(Rimini)
- Faenza-Granarolo-Ravenna/Lavezzola
- Faenza-Borgo S. Lorenzo/Firenze
- Bologna-S. Benedetto S./Prato/(Firenze)
- Bologna-Poggio Rusco/Verona/(Brennero)
- Bologna-S. Pietro in C./Ferrara/Rovigo/Venezia
- Rimini-Ravenna; Ravenna-Ferrara
- Fidenza-Castelvetro-Cremona
- Parma - Borgo Val di Taro/Pontremoli/La Spezia
- Bologna-Marzabotto/Porretta Terme-Pistoia
- *Parma-Brescia*

- su Rete Regionale:

- Parma-Suzzara
- Suzzara-Ferrara
- Ferrara-Codigoro
- Bologna-Portomaggiore
- Bologna-Vignola
- Sassuolo-Modena
- Reggio Emilia-Guastalla
- Reggio Emilia-Sassuolo
- Reggio Emilia-Ciano d'Enza

⁽¹⁾ La sottolineatura blu indica che una quota di servizi sulla linea sono svolti anche dall'azienda Tper, oltre che da Trenitalia; le relazioni indicate in carattere corsivo grigio indicano che quei collegamenti rientrano nei Contratti di Servizio delle regioni limitrofe.

Treni per giorno (giorno medio feriale)

- Su Rete Nazionale: 615 (498 Trenitalia; 117 Tper)
- Su Rete Regionale: 275

Mezzi (su Rete Nazionale)

| Mezzi | Trenitalia | Tper | TOT |
|-------------------------|------------|------|-----|
| Locomotive | 50 | 8 | 58 |
| Mezzi leggeri elettrici | 35 | 5 | 40 |
| Mezzi leggeri termici | | | |
| Carrozze | 335 | 16 | 351 |
| Viaggiatori giorno | 88.000 | | |
| Passeggeri anno | 32.120.000 | | |

| | |
|----------------------------------|-------------|
| Località servite | 146 |
| Biglietterie e PVT | 455 |
| Mezzi (su Rete Regionale) | |
| Mezzi | Tper |
| Locomotive | - |
| Mezzi leggeri elettrici | 3 |
| Mezzi leggeri termici | 36 |
| Elettrotreni leggeri | 4 |
| Carrozze | 22 |
| Viaggiatori giorno | 18.200 |
| Passeggeri anno | 6.550.000 |
| Località servite | 132 |
| Biglietterie e PVT | 152 |

TRENITALIA S.p.A.

| | 0-5 anni | 6-10 anni | 11-15 anni | >15 anni | Totale |
|--------------------------|-------------|--------------|---------------|-------------|--------|
| Locomotive elettriche | 12 | 20 | 14 | 4 | 50 |
| Locomotive diesel | | | | | |
| Complessi elettrici | | | 5 | 30 | 35 |
| Complessi diesel (*) | | | | | |
| vetture | | 20 | | 315 | 335 |

(*): i servizi su linee non elettrificate vengono effettuati con materiale rotabile di altre Direzioni

TPER S.p.A.

| | 0-5 anni | 6-10 anni | 11-15 anni | >15 anni | Totale |
|--------------------------|-------------|--------------|---------------|-------------|--------|
| Locomotive elettriche | | 10 | | | 10 |
| Locomotive diesel | | | | | |
| Complessi elettrici | 12 | | | 5 | 17 |
| Complessi diesel | | 12 | | 24 | 36 |
| Vetture (*) | | 18 | | 22 | 40 |

(*)Il conteggio delle carrozze e vetture Tper si riferisce unicamente alle composizioni bipiano e non a quelle a composizione bloccata

La carta dei servizi : Indicatori ed Obiettivi

Servizi Regionali svolti su Rete Nazionale RFI

| Indicatori | Obiettivo 2014 | Consuntivo 2014 | Obiettivo 2015 | Note |
|---|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---|
| PUNTUALITA' | | | | |
| Treni Regionali a breve percorrenza in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto | 91,1 % | | 91,1% | Percentuale rilevata dal sistema (fonte RFI). Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi |
| Treni Regionali a breve percorrenza in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto | 97,1% | | 97,1% | Percentuale rilevata dal sistema (fonte RFI). Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi |
| Treni Regionali a lunga percorrenza in arrivo | 93,1% | | 93,1% | Percentuale rilevata dal sistema (fonte RFI). |

| | | | | |
|--|-----|--|-----|---|
| entro 15 minuti sull'orario previsto | | | | Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi |
| Carrozze con aria condizionata | 88% | | 88% | Percentuale sul totale delle carrozze circolanti |
| Efficacia degli interventi di pulizia a bordo (*) | 92% | | 88% | Percentuale di controlli conformi sul totale dei controlli effettuati |
| SERVIZI A BORDO | | | | |
| Treni con trasporto biciclette | 65% | | 70% | Percentuale dei treni attrezzati sui quali è possibile trasportare biciclette |
| SERVIZI ACCESSIBILI AI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI | | | | |
| Treni al giorno con carrozze attrezzate | 30% | | 34% | Percentuale nel giorno medio feriale sul totale dei treni |
| TUTELA DELL'AMBIENTE | | | | |
| Treni ad alimentazione elettrica | 93% | | 96% | Percentuale sul totale dei treni |

(*) L'indicatore si riferisce ai servizi effettuati da Trenitalia. La numerosità minima del campione da sottoporre al controllo viene determinata secondo la Norma UNI EN 13549/2003 in funzione della dimensione del "lotto di controllo" e del livello di collaudo. Per la quota di servizi effettuati da Tper, vale l'obiettivo indicato per i servizi svolti su rete regionale.

Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana

I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione. I fattori della qualità e i relativi standard sono stati identificati in base alla percezione dei clienti e alle loro aspettative. In stazione sono stati individuati i seguenti fattori:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale in stazione
- Pulizia e condizioni igieniche
- Comfort del viaggio (in stazione)
- Servizi aggiuntivi a terra
- Servizi per viaggiatori diversamente abili
- Informazioni alla clientela
- Attenzione all'ambiente
- Integrazione modale

La Carta dei Servizi di RFI è disponibile on line sul sito www.rfi.it

Servizi Regionali svolti su Rete Regionale FER

| <u>Indicatori</u> | <u>Obiettivo</u> <u>2014</u> | <u>Consuntivo</u> <u>2014</u> | <u>Obiettivo</u> <u>2015</u> | <u>Note</u> |
|--|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|--|
| PUNTUALITA' | | | | |
| Treni Regionali con arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto | 96,1% | | 96,1% | Percentuale rilevata dalla documentazione TPER. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi |
| Carrozze con aria condizionata | 65% | | 70% | Percentuale sul totale delle carrozze circolanti |
| PULIZIA | | | | |
| Interventi di pulizia just in time | 50% | | 55% | Percentuale dei treni in partenza interessati da interventi di pulizia aggiuntivi |
| SERVIZI A BORDO | | | | |
| Treni con trasporto biciclette | 25% | | 35% | Percentuale dei treni sui quali è possibile trasportare biciclette |
| SERVIZI ACCESSIBILI AI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI | | | | |
| Treni al giorno con carrozze attrezzate | 25% | | 35% | Percentuale nel giorno medio feriale sul totale dei treni |
| TUTELA DELL'AMBIENTE | | | | |
| Treni ad alimentazione elettrica | 25% | | 35% | Percentuale sul totale dei treni circolanti su rete regionale. L'introduzione in corso dei nuovi treni ETR 350 incrementa la percentuale dei treni elettrici |
| Utilizzo di gasolio a basso o nullo tenore di zolfo sulle tratte non elettrificate | 100% | | 100% | Percentuale di utilizzo sul totale del carburante utilizzato |

Servizi in stazione assicurati da FER su rete regionale

Si rinvia alla Carta dei Servizi di FER disponibile online sul sito www.fer-online.it

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere il biglietto

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

Sui treni regionali, i viaggiatori in partenza da stazioni o località dell'Emilia Romagna trovati, in corso di viaggio o all'arrivo, sprovvisti di biglietto o in possesso di biglietto non valido, non convalidato ovvero convalidato in maniera irregolare, oltre al pagamento del biglietto a tariffa intera, incorrono:

- nella sanzione di € 65,00, se si provvede al pagamento direttamente al personale di bordo o entro i successivi 5 giorni;
- nella sanzione di € 87,00 se il pagamento avviene dal 6° al 60° giorno dalla notifica del Verbale di accertamento.

Oltre il 60° giorno si incorre nel pagamento della sanzione nella misura massima prevista, pari ad € 260,00 con attivazione della procedura per il recupero del credito mediante ingiunzione.

L'uso di un biglietto contraffatto, alterato o abusivamente utilizzato comporta il pagamento del biglietto a tariffa intera calcolata dalla stazione di partenza per il percorso già effettuato fino alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, più una sanzione amministrativa di:

- € 87,00, se il pagamento è effettuato immediatamente all'atto della contestazione o se avviene entro il 60° giorno dalla data della notifica;

Oltre il 60° giorno dalla data della notifica la sanzione amministrativa da ingiungere è pari a € 260,00.

L'agente accertante procede, in ogni caso, al ritiro del titolo di viaggio.

Laddove il viaggiatore parta da stazione o località sprovvista di biglietteria o emittitrici self-service o punti vendita alternativi o dove non è possibile convalidare il biglietto per inagibilità o assenza di tutte le macchine obliterate, deve avvisare il personale di bordo all'atto della salita.

In tal caso non vengono applicate sanzioni.

In Emilia Romagna, il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio, o con titolo non obliterato ma che abbia avvisato il personale di bordo all'atto della salita, può in ogni caso acquistare o convalidare il biglietto a bordo pagando un sovrapprezzo di € 5,00

Il viaggiatore privo di abbonamento viene regolarizzato con il pagamento di una sanzione fissa dell'importo di € 6,00 e conseguente annullamento del verbale di contestazione qualora presenti, presso una delle biglietterie dell'Emilia Romagna ed entro i 5 giorni successivi alla data della notifica del verbale, l'abbonamento in corso di validità già all'atto della stessa.

In caso di mancata esibizione dell'abbonamento in corso di validità entro i 5 giorni successivi alla data della notifica del verbale, il viaggiatore viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio con applicazione delle sanzioni come sopra previste

Il pagamento a bordo treno delle somme dovute è ammesso in contanti o mediante carte di credito/debito

Per maggiori informazioni è possibile consultare le Condizioni generali di trasporto sul sito www.trenitalia.com, nella Home Page selezionando Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto e il sito www.Tper.it

Un buon viaggio parte anche da te: sicurezza personale e patrimoniale.

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

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza e alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e 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 se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Suggerimenti per un viaggio sicuro

La sicurezza non è un fattore casuale, ma un valore sociale: è impegno quotidiano di tutto il personale delle due aziende consorziate e comportamento attento da parte dei passeggeri.

Cosa puoi fare in stazione:

- non accettare biglietti dagli sconosciuti: acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe e/o sanzioni;
- non perdere mai di vista il bagaglio che, se lasciato incustodito, può essere sottratto da malintenzionati o sottoposto a controlli di polizia;
- chiudere le borse tenendo separati, denaro e documenti;
- fare attenzione alle richieste di denaro da parte di estranei e questuanti che potrebbero distrarre per consentire all'eventuale complice di sottrarre il bagaglio;

- prestare attenzione nei classici luoghi di “lavoro” dei borseggiatori (atrii, biglietterie, aree self-service, piattaforme di arrivo/partenza treni). Preferiscono i luoghi affollati;
- segnalare tempestivamente alla Polizia Ferroviaria ogni evento illecito in ambito ferroviario di cui si è testimone;
- prestare attenzione mentre stai operando presso le Self Service. È necessario preparare prima il denaro che può servire per l’acquisto, lontano da occhi indiscreti;
- non acquistare servizi e merci da persone prive di regolare licenza. Non affidare il proprio bagaglio a sconosciuti;
- non acquistare generi alimentari da venditori abusivi, potrebbe essere a rischio la propria salute.

Cosa puoi fare in treno:

- posizionare i bagagli sulla cappelliera sopra il proprio posto o in luogo idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- non lasciare incustoditi gli oggetti di valore e tenere con se sé il biglietto;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza di questuanti, a bordo treno è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni;
- non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio diffidando di chi è senza divisa e/o non riconoscibile (cartellino identificativo);
- prestare attenzione nei momenti/luoghi appetibili da eventuali borseggiatori (passaggi ristretti, fasi di salita e/o discesa, nelle fermate intermedie);
- prima di scendere dal treno, controllare di aver preso tutti i bagagli.

Cosa facciamo noi

presenziamo treni e stazioni con personale specializzato;

- abbiamo istituito un canale telefonico diretto tra treno e PolFer per rapidi interventi delle Forze dell’Ordine su tutto il territorio nazionale a contrasto degli illeciti;
- monitoriamo le transazioni online per impedire acquisti mediante l’utilizzo di Carte di Credito frodate;
- lavoriamo costantemente insieme alla Polizia Postale per prevenire gli attacchi informatici; abbiamo intensificato il controllo dei biglietti e l’attività di vigilanza, a terra e a bordo treno, anche attraverso la campagna “No ticket, no parti”; collaboriamo con Protezione Civile e Ministero dell’Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni.
- svolgiamo campagne di sensibilizzazione affinché, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, si prevenano alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l’aggressione.

Per qualsiasi problema è in ogni caso possibile rivolgersi al Personale ferroviario in servizio e alla Polizia Ferroviaria

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della regione e da una regione all'altra su treni Regionali

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nelle agenzie di viaggio, nei punti vendita convenzionati, nelle self-service e su internet per i servizi su rete nazionale anche con Samsung Smart TV, App Prontotreno per smartphone e tablet e presso circuiti Lis Paga di Lottomatica, Punto Servizi e in punti SisalPay.

Scegliere il biglietto o l'abbonamento

- **Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali**, validi per chi viaggia spesso all'interno della regione.
- **Abbonamenti mensili ed annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale** per viaggi con origine in una regione e destinazione in un'altra, per chi viaggia frequentemente.
- **Biglietti e abbonamenti integrati**: comodi e convenienti, validi per viaggiare sia con Trenitalia e Tper che con altre aziende di trasporto pubblico.

Sui servizi svolti sia su RETE NAZIONALE che REGIONALE

Sistema di tariffazione integrata **Mi Muovo** promosso dalla Regione Emilia Romagna per viaggiare su treno e servizi di trasporto urbano. Maggiori dettagli sui diversi tipi di titoli di viaggio **Mi Muovo** sono disponibili su <http://mobilita.regione.emilia-romagna.it/mi-muovo-1>, sito www.trenitalia.com, sito www.Tper.it

Sui servizi regionali svolti su RETE NAZIONALE

Abbonamenti mensili integrati per viaggiare sulle linee Bologna-Porretta, Bologna-Crevalcore, e Bologna-Galliera con i servizi della rete sub-urbana ed extraurbana (è possibile estendere le agevolazioni alla rete urbana di Bologna) validi solo in appoggio all'apposita tessera.

Abbonamenti mensili integrati per viaggiare tra Parma e le località della tratta Fornovo - Borgo Val di Taro e il servizio urbano di Parma, validi solo in appoggio all'apposita tessera.

Sui servizi regionali svolti su RETE REGIONALE

Tper ha introdotto l'integrazione tariffaria con TEP di Parma e SETA (la nuova azienda di trasporto su gomma scaturita dalla fusione di ACT di Reggio Emilia, ATCM di Modena e l'azienda di Piacenza).

- **Altri vantaggi per chi usa il treno**: su Rete nazionale, Carta blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitive con agevolazioni a chi viaggia sui treni regionali. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com; su Rete regionale, per informazioni di dettaglio, consultare il sito www.Tper.it o contattare il numero unico Tper 840 151 152 (il costo da rete mobile dipende dal contratto con il proprio gestore; costo scatto euro 0,0656 Iva esclusa).

Persone a mobilità ridotta e con disabilità

Su rete nazionale RFI

Dal 2011 la gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a mobilità ridotta è fornita da RFI, 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 discriminatorie per qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta.

Informazioni più dettagliate sui servizi in oggetto sono disponibili consultando il sito www.rfi.it

Su rete regionale FER

Attraverso il call center 840 151 152 ⁽¹⁾, Tper è in grado di rispondere, compatibilmente al materiale rotabile utilizzato, a richieste di trasporto di persone a mobilità ridotta e con disabilità.

(1) Il costo da rete mobile dipende dal contratto con il proprio gestore; costo scatto euro 0,0656, Iva esclusa.

La Carta Blu

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e titolari dell'indennità di accompagnamento o dell'indennità di comunicazione, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale titolarità e di un documento di identificazione.

La Carta che consente la gratuità o il pagamento di un prezzo ridotto per il viaggio dell'accompagnatore, a seconda della tipologia di treno utilizzata, può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni> Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

Biciclette

Sui servizi regionali svolti su RETE NAZIONALE e su RETE REGIONALE

Su tutti i treni regionali – anche quelli non segnalati con apposito pittogramma - viene ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, per ciascun viaggiatore, anche al di fuori dell'apposita sacca, a condizione che le dimensioni non superino i cm 80x110x40, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Il trasporto della bicicletta montata al seguito è consentito sui treni attrezzati e contrassegnati da apposito pittogramma e nei limiti dei posti disponibili, acquistando un supplemento bici valido 24 ore, oppure acquistando un biglietto di corsa semplice in seconda classe (*).

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

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

(*) NOVITA'

A partire dal primo aprile 2015 è in vigore l'abbonamento annuale bici, valido per il trasporto di bici sui treni indicati da apposito pittogramma. Il costo dell'abbonamento, è di € 60,00 ed è valido sia sui servizi Trenitalia e Tper svolti su rete nazionale RFI, che sui servizi Tper svolti su rete ferroviaria regionale FER.

Nuove regole anche per il biglietto giornaliero per bici al seguito:

- la validità del biglietto giornaliero Trenitalia, che permette di trasportare per 24 ore dalla convalida una bici (tandem esclusi) sui treni regionali in circolazione su rete RFI, si estende senza limitazioni anche ai treni Tper su rete regionale (prezzo del biglietto: € 3.50)-

-il biglietto giornaliero per bici Tper, che continua ad esser valido sui soli treni Tper sulla rete FER, abbassa il costo a € 2,50

Bagagli a mano

Servizi regionali svolti su RETE NAZIONALE e su RETE REGIONALE

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente bagagli a bordo del treno, a condizione che non rechino disturbo agli altri viaggiatori e che non contengano materiali nocivi o pericolosi. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Trenitalia e Tper rispondono dei danni solo in caso di incidente ferroviario di cui siano responsabili.

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

Oggetti smarriti

Qualora vengano rinvenuti dal personale in servizio oggetti smarriti dai clienti, si applicano le norme del Codice Civile (Art. 927 e seguenti) che prevedono la riconsegna presso l'ufficio oggetti smarriti del Comune in cui è stato ritrovato l'oggetto, indicando le circostanze del ritrovamento.

Nelle località di Bologna, per i servizi Tper svolti su rete regionale FER, è possibile contattare il numero 840 151 152 attivato sperimentalmente (per maggiori informazioni: sito www.tper.it)

Trasporto di piccoli animali da compagnia

Servizi regionali svolti su RETE NAZIONALE e su RETE REGIONALE

E' ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50

I cani di qualsiasi taglia, salvo le limitazioni previste dalle disposizioni vigenti, muniti di guinzaglio e museruola, possono essere trasportati al costo del 50% del biglietto di 2° classe (cfr. le Condizioni di Trasporto sul sito www.trenitalia.com e www.tper.it).

In particolare, sui treni regionali, sono ammessi nel vestibolo o piattaforma dell'ultima carrozza, con esclusione dell'orario 7.00 - 9.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Per tutti i cani è necessario essere in possesso di certificato di iscrizione all'anagrafe canina e libretto sanitario, (o, per i cani dei cittadini stranieri, del "passaporto del cane"), da esibire al momento dell'acquisto del biglietto, ove previsto, ed in corso di viaggio su richiesta del personale. Il cane guida per non vedenti può viaggiare su tutti i treni gratuitamente senza alcun obbligo. In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai viaggiatori. Qualora venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno. Per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto e www.tper.it.

Riconoscere il nostro personale

Il Personale di Trenitalia e di Tper a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e da un cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e profilo professionale ed è a disposizione dei viaggiatori per qualsiasi necessità.

Il Personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, 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.

Soluzioni al servizio del Cliente.

Rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato per i servizi regionali svolti sia su RETE NAZIONALE che su RETE REGIONALE

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili al gestore della circolazione su rete nazionale (RFI) o regionale (FER) o agli esercenti il servizio (Trenitalia e Tper) o per ordine dell'Autorità Pubblica, si effettua totale rimborso del biglietto non utilizzato.

Gli abbonamenti mensili, ed annuali sono rimborsabili nel caso di interruzione di linea superiore a 10 giorni e le richieste vanno inoltrate direttamente alla Direzione Regionale per i servizi Trenitalia e alla Tper per i servizi su rete regionale

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore dalla somma da rimborsare viene dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto previsto dalle singole tariffe. Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 8,00 euro a viaggiatore.

Non sono comunque rimborsabili:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice Trenitalia acquistati *on line* (con esclusione del caso di sciopero, errato acquisto e in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica

- gli abbonamenti settimanali e mensili (con esclusione errato acquisto e di interruzione di linea superiore ai 10 giorni);
- i biglietti di supplemento bici
- i biglietti e abbonamenti a fascia chilometrica ed a tagliandi autoadesivi;
- i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

Indennità per i soli biglietti di corsa semplice (tariffa 39 e 39/AS)*

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il viaggiatore può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti di almeno 16,00 euro) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti pari almeno a 8,00 euro). L'indennità viene applicata solo su biglietti su cui sia riportata l'origine e destinazione (eccetto biglietti acquistati online) e non sono riconosciute indennità di importo inferiore a euro 4,00.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

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

Indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste acquistate on line su sito Trenitalia.*

Per gli acquisti effettuati a partire dal 1° marzo 2015 sul sito www.trenitalia.com per le soluzioni di viaggio, presentate come tali dal proprio sistema di vendita, composte da un servizio del Trasporto regionale ed un servizio della media e lunga percorrenza (esclusi i servizi internazionali o di altro vettore ancorché in forma integrata), l'indennità di ritardo sarà calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio. Per tali soluzioni di viaggio ai fini del riconoscimento del diritto all'indennizzo verrà considerato l'orario di arrivo del treno regionale selezionato in fase di acquisto (indicati nel Biglietto Elettronico Regionale – “BER”).

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

Per i servizi acquistati con biglietti Tper consultare il sito www.tper.it

Danni a persone e cose

- Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di Trenitalia sono assicurati con polizze specifiche. Per la relativa segnalazione scrivere a:

Trenitalia - Direzione Regionale Emilia Romagna
Piazza Medaglie D'Oro 4/A - 40121 Bologna

- Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di TPER sono assicurati con polizze specifiche.

Per la relativa segnalazione scrivere a:
Tper, Via di Saliceto 3, 40128 Bologna

Fare un Reclamo

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei clienti delle aziende aderenti al CTI. Per questo raccogliamo e leggiamo attentamente tutti i reclami.

A tal proposito, le aziende aderenti al consorzio CTI si impegnano a:

- offrire ai viaggiatori una serie di strumenti per comunicare le proprie segnalazioni sul servizio (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- a fornire risposta entro un mese o, se non è possibile entro tale data, ad informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

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

Nell'anno 2014 i reclami arrivati a Trenitalia sono stati n. 3010, il tempo medio di risposta è stato di 23 giorni.

| Macrovoce | % |
|---------------------------|------|
| REGOLARITA' E PUNTUALITA' | 43,3 |
| LIVELLO DEL SERVIZIO | 29,3 |
| PERSONALE DI FRONT-LINE | 8,8 |
| COMFORT | 6,0 |
| INFORMAZIONI | 3,1 |
| PULIZIA | 1,0 |
| SAFETY | 0,7 |
| SECURITY | 0,7 |
| SERVIZI AGGIUNTIVI | 0,7 |
| SERVIZI PER DISABILI | 0,2 |
| INTEGRAZIONE MODALE | 0,1 |
| ALTRO | 6,1 |

Tper ha potenziato e rinnovato il proprio sito rendendo più diretta e facilitata la trasmissione dei reclami e allargato il nastro orario quotidiano e settimanale del call center con il numero unico.

Nell'anno 2014 i reclami arrivati a TPER sono stati 400, con un tempo medio di risposta di 28 giorni.

| Macrovoce | % |
|-------------------------|----------|
| PUNTUALITA' | 43,7 |
| COMPORAMENTO PERSONALE | 22,0 |
| QUALITA' TRENI | 10,7 |
| PROBLEMI ORARI | 6,2 |
| PROBLEMI INFRASTRUTTURA | 4,5 |
| MANCATI ANNUNCI | 2,5 |
| PULIZIA | 1,2 |
| ALTRO | 9,2 |

Inviare reclami e suggerimenti

Per i servizi regionali svolti da Trenitalia su RETE NAZIONALE

Si può utilizzare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni>Assistenza e Contatti>Assistenza On-line.

Per i soli reclami, inoltre, si può utilizzare il modulo disponibile in stazione presso le biglietterie e negli uffici informazioni.

Per i servizi regionali svolti da Tper su RETE NAZIONALE e REGIONALE

I clienti possono far pervenire segnalazioni in forma scritta, indirizzando a: Tper – Via di Saliceto 3 40128 Bologna; o sul sito internet www.tper.it; per telefono: al numero unico 840 151152, attivo dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Per comunicare con il CTI

Per saperne di più

Stampa fiches horaires. **Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio** Presenti in maniera capillare su tutto il territorio.

Call Center di Trenitalia :

89 20 21 ⁽¹⁾ per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

(1) Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: scatto alla risposta 30,3 centesimi di euro (iva inclusa). Costo al minuto 54,5 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile. Trenitalia ricorda che, per i telefoni cellulari con profilo aziendale la possibilità di chiamare il numero 89 20 21 varia a seconda del contratto stipulato da ciascuna azienda con i gestori di telefonia mobile.

199 892 021 ⁽²⁾ per informazioni ed assistenza

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

Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie è disponibile il numero 06 30004³

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

Sito: www.trenitalia.com

Tutte le informazioni, in tempo reale *

*Informazioni disponibili anche sui servizi regionali svolti su rete regionale Emilia Romagna.

Sito www.tper.it

Numero unico Tper 840 151 152 (il costo da rete mobile dipende dal contratto con il proprio gestore; costo scatto euro 0,0656 IVA esclusa; attivo dal lunedì al sabato: 7.00-14.00; 15.00-18.00)

Informazioni in caso di sciopero

Per i servizi su rete nazionale:

L'elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero, e valido per tutta la durata dell'orario in vigore, è disponibile sul sito www.trenitalia.com > sciopero Informazioni > Informazioni sulla Circolazione e nell'orario In Treno.

In caso di scioperi di rilevanza nazionale è anche disponibile il numero verde 800 89 20 21.

Nei quadri orario esposti in ogni stazione sono segnalati, con apposito simbolo, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Per i servizi su rete regionale:

Dal 2012 le fasce di garanzia per tutti i servizi su rete regionale sono state uniformate: i servizi minimi garantiti sono individuati nelle fasce 6.00-9.00 e 18.00-21.00.

Indicazioni sui servizi minimi garantiti sono direttamente consultabili, per ogni linea, sul sito www.tper.it; chiamando il call-center 840 151 152, oppure nei quadri orario affissi nelle stazioni.

Sito dedicato della Regione Emilia Romagna

<http://mobilita.regione.emilia-romagna.it>

Portale della mobilità regionale

Tutte le informazioni sul servizio ferroviario regionale

Per comunicare con:**Trenitalia****Direzione Regionale Emilia Romagna****Divisione Passeggeri Regionale**

Via Del Lazzaretto, 16 – 40131 Bologna Tel. 051 2587248 - Fax 051 2582239

e-mail: direzione.emilia@trenitalia.it (N.B.: Per l'invio di reclami e suggerimenti sono a disposizione appositi canali indicati a pag.19 di questa Carta dei Servizi).**Trasporto Passeggeri Emilia Romagna**

Sede legale: Via di Saliceto 3 – 40128 Bologna

Tel. 840 151152

sito: www.tper.it**CTI**

Tel. 051 2587106

Fax 051 2587118

Viaggiatreno

Con il sito Viaggiatreno, è possibile seguire in tempo reale l'andamento dei treni sulla rete ferroviaria nazionale gestita da RFI.

Si può quindi visualizzare il percorso del treno prescelto, ricevendo informazioni dettagliate sugli orari di arrivi e partenze e le fermate previste, nonché ottenere informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Per accedere al sito: www.viaggiatreno.it.

Chiamatreno

Per i treni della rete regionale è possibile accedere gratuitamente ad informazioni in tempo reale sull'andamento della circolazione dei servizi Tper. Attraverso una telefonata dal cellulare o dal telefono fisso al numero verde 800 198637, digitando la stazione o la fermata di interesse, si può ricevere conferma circa la regolarità del treno che interessa o ricevere notizie su eventuali ritardi o soppressioni. Dal 2015 è disponibile un APP *Chiamatreno* scaricabile gratuitamente.

Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane

Con la nascita della Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane il patrimonio storico delle nostre Ferrovie, custodito fino ad oggi dalle diverse società del Gruppo, ha trovato finalmente un nuovo assetto, più organico e funzionale.

Treni storici

Alla Fondazione FS sono stati conferiti 200 rotabili storici operativi, eccellenza tecnica che dal 1905 ad oggi non si è mai interrotta: dalle locomotive a vapore agli elettrotreni antesignani dell'Alta Velocità, dalle spartane vetture "centoportate" alle eleganti carrozze del treno Presidenziale, dalle prime locomotive elettriche alle mitiche "littorine". I rotabili del parco storico, perfettamente restaurati e funzionanti grazie all'expertise di Fondazione e grazie al contributo prezioso della Associazioni di Ferroamatori, vengono fatti circolare su alcune linee della provincia italiana, consentendo la riscoperta di paesaggi e di itinerari inconsueti.

Archivi e biblioteche

Alla Fondazione FS confluiscono tre grandi bacini documentali: il patrimonio bibliotecario di oltre 50 mila volumi, quello archivistico storico relativo al Servizio Lavori e Costruzioni e l'Archivio Disegni dell'ex Servizio Materiale e Trazione, e i materiali audiovisivi con oltre 500 mila foto bianco e nero e a colori, 3.500 cassette video, 3.000 pellicole cinematografiche realizzate a partire dall'immediato dopoguerra sino agli anni '70.

Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa

Il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa a Napoli Portici è stato costruito nelle ex officine borboniche dell'Opificio Meccanico e Pirotecnico di Pietrarsa; esso proietta i visitatori in un ideale viaggio nel tempo tra i rotabili più famosi delle F.S.: dalla prima locomotiva, la Bayard, alle altre macchine a vapore costruite dall'industria nazionale, dall'ex carrozza reale a quella del trasporto detenuti, dalle littorine alle carrozze "centoportate". Il viaggio si conclude tra i modellini dei treni antesignani dell'Alta Velocità, l'Arlecchino e il Settebello, il plastico Trecentotreni, oggettistica ferroviaria e arredi d'epoca



Le Associazioni dei Consumatori

Associazione Indirizzo Telefono Fax Indirizzo web ed e-mail

ADICONSUM

Resp. Regionale

Cinzia Benatti

Via Milazzo, 16 - 40121 Bologna 051 256733 051 255896 adiconsum.bologna@cisl.it

ADOC

Associazione Difesa Orientamento Consumatori

Via Serena, 2/2 - 40127 Bologna 051 522298 051 557447 cspbologna@uil.it

AMICI DELLA TERRA

Emanuela Cappelli

Via Emilia, 68

40064 Ozzano Emilia (BO) 051 798046 051 6521250 info@amiciterraozzano.it

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI E UTENTI ACU EMILIA ROMAGNA

Via Saragozza, 22

40123 Bologna

Numero Verde

800 00 99 55

051 6449487

328 8855237

328 3928490

051 6449487 acuemiliaromagna@acu.it

ASSOCIAZIONE UTENTI E POTENZIALI UTENTI DELLA BOLOGNA-VERONA

Renato Golini

Via Balducci, 162

40014 Crevalcore (BO)

assoutentiferro@gmail.com

ASSOUTENTI UTP

Delegazione Emilia Romagna

vice segretario Regionale

vicario Giancarlo Bondi

349 4988797 utpemiliaromagna@hotmail.com

CITTADINANZATTIVA

Segretario Regionale Franco Malagrino

335-5615043 franco.malagrino@cittadinanzattiva-er.it

Via Irma Bandiera 3/2 -42134 Bologna

051 19985606 segreteria@cittadinanzattiva-er.it

CODACONS

Presidente nazionale Nord

Marco Donzelli

892 007 donzelli.marcomaria@libero.it

COMITATO PENDOLARI DIRETTISSIMA

Presidente Germano Carboni

direttissima@gmail.com
COMITATO PENDOLARI
"FUORI SERVIZIO"
DI REGGIO EMILIA
<http://xoomer.alice.it/pendolari/index.html>

com_pendolari@virgilio.it
COMITATO PENDOLARI RomBO
(Romagna-Bologna)
Presidente Pasquale Buda
www.comitatorombo.it
comitato.rombo@gmail.com
COMITATO PENDOLARI FERRARA-BOLOGNA
Presidente

Mauro Vignolo - 335 6169468
vignolo.m@gmail.com

COMITATO PER LA
FERROVIA PORRETTANA
Presidente

Giovanni Zavorri
c/o Comunità Montana
Piazza della Pace, 4
40038 Vergato (BO)
347 5713559
335 6767763

giozav@libero.it (Zavorri)
giusti.bo@tele2.it (Giusti)
COMITATO UTENTI FERROVIA MODENA-CARPI-MANTOVA
Presidente Angelo Frascarolo

comitato.mocambo@gmail.com

CRUFER
Comitato Regionale degli Utenti Ferroviari
dell'Emilia Romagna
Sede provvisoria
c/o Regione Emilia Romagna
Viale Aldo Moro, 30
40127 Bologna
indirizzo mail assoutentiferro@gmail.com

CONFCONSUMATORI

Responsabile
Secondo Malaguti
Via Emilia S. Pietro, 1
42100 Reggio Emilia 0522 580045 0522 540206 www.reggioconsumatori.it
confconsumatori.re@virgilio.it

FEDERCONSUMATORI

Via del Porto 12 - 40122 Bologna

051 4220850 051 6393815
www.federconsumatorier.it
presidente@federconsumatorier.it
FIAB (TUTTINBICI)
Coordinamento Fiab
Emilia Romagna
c/o Germano Boccaletti
Via Tasso, 9 - 40129 Bologna 338 6663285 g.boccaletti@virgilio.it
LEGAMBIENTE EMILIA
ROMAGNA
Piazza XX Settembre, 7
40121 Bologna 051 241324 051 241324 emiliaromagna@legambienteonline.it
LEGA CONSUMATORI
ACLI Via Bentini 18/a, - 40100 Bologna 051 6325990 051 326031 bologna@legaconsumatori.it
MOVIMENTO
CONSUMATORI
Via IV Novembre, 40/L - 41100
Modena 059 3367171 modena@movimentoconsumatori.it
c/o Arci
via Testi, 4
43100 Parma
0541 7062 0521 289962 parma@movimentoconsumatori.it
c/o ASSIPROV
Corso Diaz, 49 - 47100 Forlì (FC) 0543 36 327 0543 39645 www.movimentoconsumatorifc.net
forli@movimentoconsumatori.it
MOVIMENTO DIFESA
DEL CITTADINO
Responsabile regionale Michele Saldina
Via Bizzozero, 19 – 43123 Parma
328 2143277
emilia@mdc.it
TUTTINBICI
Via Zandonai, 15
(presso Impianto
Sportivo)
42100 Reggio Emilia
0522 303247 0522 303247 www.tuttinbici.org
info@tuttinbici.org
UNIONE PENDOLARI PIACENTINI
Presidente
Marinella Chiodaroli
c/o sede DLF
P.le Marconi 32/A
29100 Piacenza
333 3605515 www.unionepondolari.com

presidente@unionepondolari.com

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Comitato Regionale Bologna

Sede operativa:

Via 12 Giugno, 15

40124 BOLOGNA

051 331087 051 3391897 uncbo@consumatori-emiliaromagna.it

Sede legale:

Via dell'Osservanza, 45

40136 BOLOGNA

051 585647 051 585647 www.consumatori-emiliaromagna.it

COMITATO VIAGGIATORI SUZZARA-GUASTALLA-PARMA

c/o Associazione Guastalla Ambiente

Via IV Novembre, 9/2- 42016 Guastalla

Portavoce: Ziber Cattini

www.intrenoperparma.com

ASSOCIAZIONE "IN PRIMA CLASSE PER BOLOGNA-VIGNOLA"

Presidente: Maurizio Quartieri - 328 7445946

Via Mario Pellegrini 18

41058 Modena (MO)

inprimaclasseperbolognavignola.wordpress.com

inprimaclasseperbolognavignola@gmail.com

ASSOCIAZIONE PENDOLARI BOLOGNA-PORTOMAGGIORE

Fabio Businaro - 334 9802963

associazionepondolaribolognaportomaggiore.wordpress.com

www.facebook.com/groups/associazionepondolaribolognaportomaggiore/

indirizzo mail: associazionependolari@gmail.it

UTENTI FER

(Utenti della Società FER)

Renzo Venturoli

www.utentifer.it

comitato@utentifer.it

Per maggiori informazioni vai su www.trenitalia e www.tper.it