

CARTA DEI SERVIZI **2019**

Consorzio Trasporti Integrati
EMILIA ROMAGNA



INDICE

05 Presentazione di Consorzio Trasporti Integrati
e di SFP Emilia Romagna Scarl

07 I Principi Fondamentali

09 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

19 Obiettivi

21 Aspetti relazionali con Trenitalia e Tper

23 Tutela del viaggiatore

26 I Diritti ed i Doveri Del Viaggiatore

28 Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Presentazione del Consorzio Trasporti Integrati Emilia Romagna e della SFP Emilia Romagna Scarl

CTI (Consorzio Trasporti Integrati Emilia Romagna)

Il Consorzio Trasporti Integrati Emilia Romagna ("CTI") – costituito da Trenitalia S.p.A. e Tper S.p.A. – ha gestito fino al 31 maggio 2019, il servizio di trasporto pubblico locale ferroviario di interesse regionale e locale in Emilia Romagna. Il CTI è nato dalla volontà, attraverso un rapporto di reciproca collaborazione, di facilitare le sinergie tra Trenitalia e Tper per incrementare il livello quantitativo e qualitativo del servizio.

SFP Emilia Romagna Scarl

SFP Emilia-Romagna s.c.a r.l. ("SFP") è la società consortile costituita da Trenitalia S.p.A. (per una quota pari al 70%) e Tper S.p.A. (per una quota pari al 30%), a valle dell'aggiudicazione della procedura di gara indetta per l'affidamento dei servizi ferroviari regionali in Emilia Romagna, al fine di garantire il coordinamento e lo svolgimento delle prestazioni da rendere in esecuzione del Contratto di Servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia e di servizi autobus sostituitivi di competenza della Regione medesima.

In data 1° giugno 2019 è stato dato avvio a detto Contratto di Servizio per gli anni 2019 – 2041, affidamento previsto per 15 anni più ulteriore possibilità di proroga per 7,5 anni, ai sensi del Reg. CE 1370/2007; in via transitoria e sino al 31 dicembre 2019, d'intesa con la Regione, SFP espleta il servizio attraverso le proprie socie Trenitalia S.p.A. e Tper S.p.A., in continuità con quanto avvenuto nel periodo precedente in cui era titolare del Contratto di Servizio il CTI (fino allo scorso 31 maggio 2019).

Le due imprese socie di SFP

Trenitalia S.p.A.

Trenitalia è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera quale vettore ferroviario passeggeri, sia per il trasporto ferroviario a media percorrenza che per il trasporto regionale, con l'obiettivo di realizzare un piano complessivo che tenda al raggiungimento dell'eccellenza in ciascuno dei segmenti di mercato in cui essa opera soddisfacendo al meglio la domanda del cliente.

Trenitalia si propone di dare una risposta concreta e semplice alle diverse esigenze di mobilità, presentandosi come punto di accesso alla mobilità collettiva. La finalità è, in particolare, aumentare in maniera significativa la percentuale delle persone che utilizzano i servizi ferroviari regionali per gli spostamenti.

Trenitalia pone alla base della sua missione la qualità e la sicurezza del servizio, la tutela dell'ambiente e l'efficienza energetica.

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un nuovo Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ), laddove con termine "Sicurezze" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale.

Il SIGSQ, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, OHSAS 18001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

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

Tper S.p.A

Tper è una società costituita il 1° febbraio 2012 che nasce dalla fusione di ATC di Bologna con il ramo trasporto passeggeri della società FER S.r.l.

Dalla stessa data FER S.r.l. (società a prevalente capitale regionale) ha mantenuto il ruolo pubblico di gestore dell'infrastruttura ferroviaria della Regione Emilia-Romagna (rete regionale) essendogli stata attribuita la funzione di interlocutore contrattuale in nome e per conto della Regione Emilia Romagna nei confronti dell'impresa affidataria.

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, della Città Metropolitana 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



I Principi Fondamentali

Trenitalia e Tper applicano i seguenti principi fondamentali nel progettare e offrire i loro servizi:

Sicurezza del viaggio

Considerano irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegnano a fornire a tutti i loro clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

Sicurezza dei passeggeri

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per Trenitalia e Tper. Per questo esse collaborano con la Polizia Ferroviaria e le altre Forze dell'Ordine.

Uguali diritti

Tutti i clienti dei servizi forniti hanno uguali diritti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni.

In linea con questi principi, le due aziende si impegnano anche a facilitare la mobilità dei viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta.

Per conoscere le stazioni e i mezzi appositamente attrezzati si può consultare, per la rete nazionale gestita da RFI: l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito Trenitalia.com o il sito www.RFI.it o il sito www.trenitalia.com; per la rete regionale gestita da FER: la Carta dei servizi FER pubblicata su www.fer.it

Continuità del servizio

Trenitalia e Tper garantiscono un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno.

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

Partecipazione

Trenitalia e Tper si impegnano a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favoriscono le occasioni di confronto, valutano le critiche, le proposte ed i suggerimenti dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori.

Efficienza ed efficacia

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

Qualità del servizio

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

Trenitalia e Tper 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.

Considerano che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale. Allo scopo sono impegnate a garantire e promuovere i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze degli stakeholder; in particolare Trenitalia garantisce e promuove i principi dello sviluppo sostenibile anche attraverso il Comitato di sostenibilità, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo FS.

Ambito di applicazione della Carta

La presente Carta dei Servizi si riferisce specificamente all'ambito dei servizi a carattere regionale e locale compresi nel Contratto di Servizio stipulato tra l'aggiudicatario del servizio e FER, in qualità di stazione appaltante per conto della 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.



Informazioni sintetiche sui servizi offerti

L'offerta

I servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati dal Contratto di Servizio stipulato con la FER, in qualità di stazione appaltante.

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

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

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei biglietti/abbonamenti secondo la tariffa regionale non copre il costo effettivo del servizio reso — il viaggiatore contribuisce solo ad una parte del servizio prodotto — la Regione copre, a titolo di corrispettivo, anche quella parte del costo del servizio 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 soggetto aggiudicatario sia passibile di penalità. Gli importi economici delle penali possono essere utilizzati dalla Regione — anche attraverso FER — con modalità da essa determinate, a beneficio diretto della clientela o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

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 Terminal -Modena
- Reggio Emilia-Guastalla
- Reggio Emilia-Sassuolo Radici
- Reggio Emilia-Ciano d'Enza

⁽¹⁾ Le relazioni indicate in carattere corsivo rosso indicano che quei collegamenti rientrano nei Contratti di Servizio delle regioni limitrofe.

OFFERTA

Treni per giorno 882

- su rete Nazionale: 619 (509 Trenitalia; 110 Tper)
- su rete Regionale: 263

Bus per giorno: 131

- su rete Nazionale: 30 (27 Trenitalia; 3 Tper)
- su rete Regionale: 101

SU RETE NAZIONALE

Mezzi al 01/06/2019:

	Trenitalia	Tper	TOT
Locomotive	49	10	59
Complessi diesel:	-	-	-
Complessi elettrici:	30	10	40
Carrozze	327	29	356

Viaggiatori giorno: 126.251 (TI 109.786 +Tper 16465)

Passeggeri anno: 36.097.749 (31.158.007+4.939.742)

Località servite 143

Tot. biglietterie 21

emettitrici automatiche trasporto regionale 203

Altri rivenditori 1400*

SU RETE REGIONALE:

Mezzi al 01/06/2019:

	Tper
Locomotive	-
Complessi diesel:	42
Complessi elettrici:	6
Elettrotreni Leggeri (ETR 350)	8

Viaggiatori giorno 23.004 (**)

Passeggeri anno 6.901.498 (**)

Località servite 130

emettitrici automatiche trasporto regionale 152

(**) esclusi i servizi autosostituiti

L’offerta in Regione - 2019

Nel garantire la continuità con l’offerta di servizi ferroviari prevista e consolidata nel corso del precedente Contratto, Trenitalia e Tper si propongono di attuare iniziative commerciali volte a migliorare l’integrazione con i mezzi di trasporto su gomma nonché le opportunità di viaggio.

L’orario e le proposte commerciali

Di seguito le principali caratteristiche dell’orario ufficiale 2018/2019:

L’offerta per il 2019 si caratterizza particolarmente per le novità introdotte nei collegamenti sul versante romagnolo. L’orario in vigore da dicembre 2018, confermando i potenziamenti già implementati negli ultimi anni per Rimini e la riviera adriatica a sud di Rimini, si caratterizza per un sensibile miglioramento delle relazioni tra il capoluogo di Regione e la riviera Ravenna Rimini. Per queste località l’offerta con relazioni dirette senza cambio diventa quasi sistematica e i collegamenti molto più veloci, migliorando l’accessibilità ferroviaria a località con forte attrattiva turistica. In particolare, è stato implementato un sistema strutturato di servizio metropolitano tra Bologna e Imola, consentendo così la velocizzazione dell’offerta di treni con frequenza oraria Bologna-Ravenna, e aumentato il numero di quelli in prosecuzione per Rimini senza cambio. Ciò allo scopo di garantire una maggiore velocità e un cadenzamento dei servizi, a vantaggio della mobilità sia sistematica che turistica

Le relazioni, ora in prevalenza dirette e senza necessità di cambio a Ravenna, con partenza da Bologna alle 8:06 e dalle 11:06 ogni ora, consentono una sensibile velocizzazione rispetto ai tempi di percorrenza medi degli anni precedenti: nella maggior parte dei casi si risparmiano 16’-17’ per raggiungere dal capoluogo di regione le località della Riviera a sud di Ravenna, come Lido di Classe (con Mirabilandia), Cervia e Cesenatico in particolare. Ulteriori collegamenti, con cambio, completano comunque il servizio nelle altre fasce orarie.

Analogamente è garantita in tutte le fasce della giornata e fino a tarda sera, la possibilità di rientro dalla costa, con un’offerta di servizi veloce, cadenzata a tutte le ore: gli ultimi arrivi a Bologna sono previsti, rispettivamente, alle 23:00 per il collegamento da Rimini via Ravenna senza cambio, e alle 23:50 per l’ultima relazione con cambio a Ravennna. La permanenza nelle città della costa può essere così prolungata di due ore rispetto agli anni precedenti. Complessivamente 24 relazioni, 12 per senso di marcia, collegano direttamente Bologna e la Riviera tra Ravenna e Rimini.

La flotta

Da maggio 2019, è stato avviato il programma di rinnovo radicale dei convogli dedicati al servizio ferroviario regionale. A partire dal mese di maggio 2019 ed entro il primo trimestre del 2020, sono infatti previsti progressivamente in consegna un totale di 86 nuovi treni, 39 Rock e 47 Pop, destinati ai servizi dei pendolari dell’Emilia Romagna, prima regione in Italia a veder correre sulle proprie linee questi nuovi convogli, che garantiscono migliori standard, performance e più comfort.

Rock è un treno a doppio piano e alta capacità di trasporto progettato e costruito da Hitachi Rail Italy.

Un treno per i pendolari, a 4 o 5 casse nella versione adottata in Emilia Romagna, con prestazioni paragonabili a quelle di una metropolitana. Può raggiungere i 160 km/h di velocità massima con un’accelerazione di 1,10 m/sec² ed ospitare fino a 600 persone a sedere e fino a 18 posti bici nella composizione a 5 casse; fino a 465 posti a sedere e fino a 15 posti bici nella composizione a 4 casse.

Pop è un treno monopiano e a media capacità di trasporto, a 3 o 4 casse, con 4 motori di trazione. Viaggia a una velocità massima di 160 km/h, con un’accelerazione maggiore di 1 m/sec² e può trasportare fino a circa 300 persone a sedere e fino a 8 posti bici nella versione a 4 casse; fino a 225 posti a sedere e fino a 6 posti bici nella versione a 3 casse.

* attività commerciali aderenti alle reti LIS/ Punto servizi, Banca 5 e Punti SisalPay.

Entrambi i convogli sono dotati di toilet e postazioni per Persone a Mobilità Ridotta.

I nuovi treni regionali Rock e Pop sono riciclabili per il 97% con una riduzione del 30% dei consumi energetici: Oltre a garantire una sempre maggiore affidabilità (telediagnostica di serie) ed elevati standard di security (telecamere e monitor di bordo con riprese live), le sedute sono dotate di prese elettriche e prese USB per la ricarica di PC, SmartPhone e Tablet; sono presenti inoltre prese elettriche per la ricarica di biciclette E-Bike; i treni sono dotati della predisposizione per la rete Wi-Fi per l’accesso a Internet.

Le strutture e le caratteristiche delle casse in alluminio contribuiscono a migliorare l’isolamento termico, pertanto i tempi di raffreddamento durante la stagione estiva e di riscaldamento durante quella invernale sono stati ulteriormente ridotti.

Secondo i programmi, oltre il 40% dei convogli è previsto in servizio sui binari entro la fine dell’estate 2019, circa l’80% entro la fine dell’anno, il 100% nei primi mesi del 2020. I nuovi treni, insieme ai Vivalto di seconda generazione e agli ETR 350 entrati in servizio negli ultimi tre anni, completeranno il rinnovo della flotta regionale dell’Emilia-Romagna - previsto dal nuovo Contratto di Servizio con la Regione Emilia Romagna - che diventerà così la flotta più “giovane” d’Italia.

L’età della nostra flotta:

01/06/2019

TRENITALIA					
TIPOLOGIA ROTABILE	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	21	10	18	49
Locomotive diesel	-	-	-	-	0
Complessi elettrici (*)	-	8	-	22	30
Complessi diesel	-	-	-	-	0
Vetture	40	-	42	245	327
TPER					
Locomotive elettriche	-	4	6	-	10
Locomotive diesel	-	-	-	-	0
Complessi elettrici	18	6	-	-	24
Complessi diesel	-	12	-	30	42
Vetture (**)	-	12	17	-	29

(**) il conteggio di carrozze e vetture si riferisce unicamente a composizioni bipiano e non a quelle a composizione bloccata

31/12/2019

TRENITALIA					
TIPOLOGIA ROTABILE	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	13	-	-	13
Locomotive diesel	-	-	-	-	0
Complessi elettrici	71	8	-	4	83
Complessi diesel	-	-	-	-	0
Vetture	40	-	15	-	55
TPER					
Locomotive elettriche	-	4	6	-	10
Locomotive diesel	-	-	-	-	0
Complessi elettrici	14	4	-	-	18
Complessi diesel	-	12	-	30	42
Vetture	-	12	17	-	29

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere il biglietto

- Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un biglietto valido, convalidarlo prima di salire a bordo e conservarlo fino all’uscita della stazione d’arrivo.
- Il viaggiatore che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di valido titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non convalidato o convalidato in maniera irregolare è soggetto:
- al pagamento del biglietto a tariffa intera e ad
 - una sanzione amministrativa pari a 
 - In deroga a questa regola generale, in Emilia Romagna, il viaggiatore:
 - sprovvisto di titolo di viaggio, che avvisa il personale di accompagnamento al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa intera più un sovrapprezzo di 5 euro;
 - con un titolo di viaggio non convalidato, che avvisa il personale di accompagnamento al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di 5 euro ed il biglietto viene oblitterato dal personale del treno;
 - in partenza da una località sprovvista sia di biglietteria, sia di self-service, sia di punti vendita alternativi (stazioni/fermate individuate e elencate nella Tabella 1:  o in partenza da località in cui le validatrici sono mancanti

o non funzionanti, a condizione che avvisi il Personale di Accompagnamento all'atto della salita in treno, può essere regolarizzato a tariffa competente e senza applicazione del sovrapprezzo;

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

È possibile acquistare a bordo treno con carte di credito/debito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito www.trenitalia.com le Condizioni Generali di trasporto Trenitalia selezionando nella Parte III° Trasporto Regionale - Tariffa n. 39/21 e 40/21; e il sito www.tper.it.

-su rete nazionale RFI

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della regione o da una regione all'altra

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche, tramite Internet, Agenzie di Viaggio, Samsung Smart TV, App Trenitalia per smartphone e tablet e presso Circuito SIR/Punto Servizi, Banca 5 e punti SisalPay.

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti di corsa semplice regionali e sovraregionali Trenitalia 
- Abbonamenti regionali settimanali, mensili, annuali, utili 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; 
- abbonamenti integrati: utili e convenienti per viaggiare su più mezzi di trasporto, coi servizi di Trenitalia e Tper e le altre aziende di trasporto pubblico. 
- Altri vantaggi per chi usa il treno

- su rete nazionale RFI: Carta Blu, Carta Verde, Carta Argento e le offerte Comitive con agevolazioni per chi viaggia sui treni regionali;- su rete regionale FER: integrazioni trariffarie con TEP di Parma e SETA è necessario consultare il sito <https://www.tper.it>

Smart Card Unica Emilia Romagna

Nella primavera del 2018 è nata Unica Emilia Romagna, la Smartcard nominativa, personale e multiservizi, pensata per i viaggiatori di Trenitalia e per i clienti Mi Muovo. Sulla carta, che è rilasciata gratuitamente, oggi possono essere caricati:

- l'abbonamento regionale/sovraregionale di Trenitalia valido per tratte con origine o destinazione in Emilia Romagna; 
- l'abbonamento integrato Mi Muovo 

In futuro potranno essere caricati anche i biglietti di corsa semplice regionali e sovraregionali di Trenitalia.

Mi Muovo anche in città

A partire dal 1 settembre 2018, chi possiede un abbonamento Mi Muovo può viaggiare gratuitamente sugli autobus urbani della città di partenza e di destinazione.

"Mi Muovo anche in Città" è un'iniziativa della Regione Emilia Romagna che permette l'utilizzo gratuito dei servizi urbani a tutti i titolari di abbonamento annuale, annuale studenti o mensile Mi Muovo, emessi dal 1° settembre 2018, per relazioni superiori ai 10 chilometri nelle città di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Carpi, Bologna, Imola, Ferrara, Ravenna, Faenza, Forlì, Cesena e Rimini.

Gli abbonamenti Mi Muovo indicati permettono di usufruire gratuitamente dell'integrazione tariffaria tra treno e bus urbano; nell'ambito dei servizi urbani sono comprese le linee suburbane/extrurbane che effettuano fermate all'interno delle aree urbane sia di partenza che di destinazione.

Per viaggiare, l'abbonamento va caricato sulla Card Unica Emilia Romagna, che si può richiedere gratuitamente e preventivamente presso le biglietterie di Trenitalia delle 13 città (Bologna Centrale presso assistenza clienti Piazzale Ovest, Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara, Forlì, Cesena, Ravenna, Rimini, Imola, Faenza, Carpi).

A partire dal 16 aprile 2019 è inoltre possibile acquistare l'abbonamento integrato Mi Muovo, annuale o mensile, anche on line, sul sito www.trenitalia.com, facendo attenzione a selezionare correttamente l'offerta. 

Gli abbonamenti regionali integrati Mi Muovo annuali e mensili, acquistati online, dovranno comunque essere caricati su Smart Card Unica Emilia Romagna presso le Biglietterie o le Self Service dell'Emilia-Romagna.

Per maggiori informazioni:

https://www.trenitalia.it/it/treni_regionali/emilia_romagna/card_unica_emiliaromagna.html

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

Promozioni

Proseguono anche nel 2019 le iniziative di promozione riservate agli utenti dei servizi ferroviari regionali.

Per l'estate, in particolare, è stata pensata l'iniziativa, valida fino al 30 settembre, "Cervia in treno: al mare con lo sconto", in collaborazione tra Trenitalia e la Cooperativa Bagnini di Cervia, consistente in uno speciale sconto su ombrellone e lettini riservato a chi sceglie il treno per raggiungere le spiagge di Cervia-Milano Marittima, dal lunedì al venerdì. E un'altra conveniente opportunità, offerta dall'accordo con la Federalberghi, Associazione Albergatori di Riccione: il rimborso del viaggio di andata per tutti i possessori di un biglietto di corsa semplice (a tariffa regionale Emilia Romagna o con applicazione tariffa sovraregionale), diretti a Riccione per un soggiorno di una o due settimane, convalidato e valido per il giorno del check-in in hotel.

Da segnalare inoltre l'interessante proposta di turismo sostenibile promossa da Vivi Appennino, in collaborazione con Trenitalia e Confcommercio Ascom Bologna: una serie di appuntamenti cicloturistici, condotti da guide della Federazione Ciclistica Italiana e dell'Accademia Nazionale MTB, in combinazione con il treno: tutti i possessori di biglietto o abbonamento Trenitalia godono infatti di uno speciale sconto sulle escursioni in programma, utilizzando il treno come mezzo di trasporto sostenibile per raggiungere gli appuntamenti in programma.

Per il calendario completo delle escursioni (alcune anche a cavallo), info e prenotazioni: www.viviappennino.com;

per dettagli sull'offerta:

www.trenitalia.com/it/treni_regionali/emilia_romagna/scopri_la_montagnabolognese.html

Grazie alla collaborazione tra Trenitalia e Slow Bike Tourism è anche possibile andare allo scoperta della storia e delle bellezze naturalistiche della Romagna, vivendo un'esperienza unica grazie alle tantissime proposte di tour guidati in bicicletta, laboratori e birdwatching, vivendo un'esperienza unica grazie alle tantissime proposte di tour guidati in bicicletta, laboratori e birdwatching. Ad esempio, le escursioni in partenza da "Darsena Pop Up", adiacente alla stazione di Ravenna:

Per usufruire dello sconto del 20% sul noleggio della bici è sufficiente esibire, alla partenza dell'escursione il biglietto di corsa semplice valido per raggiungere la località di partenza dell'escursione il giorno stesso, oppure l'abbonamento, a tariffa regionale regionale Emilia Romagna o con applicazione della tariffa sovraregionale.

Per il dettaglio delle escursioni; www.slowbiketourism.com

Per aggiornamenti sulle iniziative via via attivate nel corso dell'anno: www.trenitalia.it e www.tper.it.

-su rete nazionale RFI

Biglietto regionale acquistato on line

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

Il biglietto regionale acquistato online è un biglietto nominativo, personale ed incedibile e deve essere conservato fino all'uscita della stazione.

Il biglietto regionale acquistato online riporta il nome e cognome del viaggiatore e deve essere esibito unitamente a un valido documento di riconoscimento, a ogni richiesta del personale di controlleria (tale tipologia di biglietto non necessita di convalida).

Per maggiori dettagli consultare: 

Viaggiatreno

Con il sito Viaggiatreno, Trenitalia consente di seguire in tempo reale l'andamento dei treni.

Si può quindi visualizzare il percorso del treno prescelto, ricevendo informazioni dettagliate sull'orario di arrivo e di partenza e le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, si possono ottenere informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

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

-su rete regionale FER

Chiamatreno

Per i treni della rete regionale è possibile accedere gratuitamente a 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.

Roger

Inoltre è attiva l'App "Roger" che è anche un assistente virtuale per la mobilità: con il sistema di navigazione dell'app è possibile infatti scegliere come spostarsi, integrando le varie forme di trasporto pubblico: in autobus fino alla stazione, poi in treno e all'arrivo ancora in autobus. È Roger a proporre tutte le possibili combinazioni e, una volta che l'utente ha individuato la soluzione di viaggio prescelta, Roger procede anche all'acquisto dei relativi titoli di viaggio e abbonamenti (presto anche abbonamenti annuali personali) e a trasformare il cellulare in un sostituto tecnologico del biglietto stesso (o della tessera Mi Muovo).

Persone con disabilità e a mobilità ridotta

-su rete nazionale RFI

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

La Carta Blu

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge n. 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti), o ai sordomuti ai sensi della Legge n° 381 del 26 maggio 1970, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione. La Carta Blu, che consente la gratuità o il pagamento di un prezzo ridotto per il viaggio dell'accompagnatore, può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia (uffici, assistenza e, ove non presenti, le biglietterie di stazione).

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

-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 0,06, Iva esclusa.

Biciclette

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 80x110x45, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori. Sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale e limitatamente ai posti disponibili, ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta, di lunghezza non superiore a due metri, acquistando il supplemento bici valido fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto. In alternativa è possibile acquistare un altro biglietto di corsa semplice di seconda classe valido per la stessa relazione del viaggiatore.

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. 

In Emilia Romagna è disponibile 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. 

Inoltre:

- la validità del biglietto giornaliero Trenitalia, che permette di trasportare nel giorno della convalida (entro le ore 23.59) una bici (tandem escluso) sui treni regionali in circolazione su rete RFI, è estesa senza limitazioni anche ai treni Tper su rete regionale (prezzo del biglietto: € 3 
- Dal 2015 è stato ridotto a € 2,50 il costo del biglietto giornaliero per bici valido sui soli treni Tper della rete FER.

Tper, in via sperimentale, ha attrezzato un complesso Pesa ATR 220 con 14 posti bicicletta disponibili. Tale complesso è utilizzato per eventi di carattere educativo in collaborazione con l'associazione "TUTTINBICI" FIAB di Reggio Emilia e le scuole del territorio.

A partire dal 2016, è stato introdotto un nuovo servizio di trasporto bici al seguito per tutti i bus sostitutivi nelle giornate festive sulla linea FER Ferrara – Codigoro.

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

Bagagli a mano sui servizi regionali svolti su rete nazionale e 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 nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente sono tenute a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa delle stesse 

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

Piccoli animali sui treni regionali svolti su Rete nazionale e Rete regionale

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

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

È ammesso il trasporto a titolo gratuito del cane guida per viaggiatori non vedenti, anche se accompagnati da altre persone, su tutte le categorie di treni, classi e livelli di servizio nonché sui bus. 

Intermodalità

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

Per completezza di informazioni è necessario consultare anche il sito <https://www.tper.it>



Obiettivi

Si riportano i consuntivi per l'anno 2018 e gli obiettivi validi nella prima parte del 2019:

Servizi Regionali svolti su Rete Nazionale RFI – CONSUNTIVO 2018

INDICATORI	OBIETTIVO 2018	CONSUNTIVO 2018	OBIETTIVO FINO AL 31.05.2019	NOTE
<i>Puntualità*</i>				
Treni Regionali a breve percorrenza in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	91,1%	93,24%	91,1%	Percentuale calcolata su media ponderata complessiva servizi Trenitalia/Tper. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
Treni Regionali a breve percorrenza in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto	97,1%	98,54%	97,1%	Percentuale calcolata su media ponderata complessiva servizi Trenitalia/Tper. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
Treni Regionali a lunga percorrenza in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto	93,1%	96,42%	93,1%	Percentuale calcolata su media ponderata complessiva servizi Trenitalia/Tper. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
<i>Comfort degli Scompartimenti</i>				
Carrozze con aria condizionata	88%	88%	88%	Percentuale sul totale delle carrozze circolanti
<i>Pulizia</i>				
Qualità percepita dalla clientela	68%	74,2%	75%	Percentuale di clienti che esprimono gradimento su aspetto "Pulizia", rilevata da Indagini di Customer Satisfaction
<i>Servizio a Bordo</i>				
Treni con trasporto biciclette	70%	70%	70%	Percentuale dei treni attrezzati sui quali è possibile trasportare biciclette
<i>Servizi Accessibili ai Viaggiatori Diversamente Abili</i>				
Treni al giorno con carrozze attrezzate	38%	38%	38%	Percentuale nel giorno medio feriale sul totale dei treni
<i>Tutela dell'Ambiente</i>				
Treni ad alimentazione elettrica	96%	96%	96%	Percentuale sul totale dei treni

Aspetti relazionali con Trenitalia e Tper

Riconoscibilità e Presentabilità

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

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

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

Comunicare con SFP

SFP Emilia Romagna Scarl

Sede legale: Via del Lazzaretto, 16
40131 Bologna
mail: sfp.emiliaromagna.scarl@pec.it
Tel: 051 2587248
Fax: 051 2582239

Trenitalia Divisione Passeggeri Regionale Direzione Regionale Emilia Romagna

Via del Lazzaretto, 16 – 40131 Bologna
Tel: 051 2587248
Fax: 051 2582239
mail: direzione.emilia@trenitalia.it
(NB: per l’invio di reclami e suggerimenti sono disponibili appositi canali, indicati a pag. 23 di questa Carta dei Servizi, che prevedono la registrazione della segnalazione, l’autorizzazione al trattamento dei dati nel rispetto della normativa a tutela della privacy e relativa risposta)

TPER – Trasporto Passeggeri Emilia Romagna

Via di Saliceto 3 – 40128 Bologna
Tel: 840 151152
Sito: www.tper.it



Affidabilità

Obiettivi dal 01.06.2019

- 0% dei treni con partenza in anticipo, dalla stazione di origine della corsa e da quelle rilevanti intermedie
- 91% dei treni non rilevanti e 91% dei passeggeri trasportati con ritardo entro 5 minuti nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie
- 97% dei treni non rilevanti e 97% dei passeggeri trasportati con ritardo entro 15 minuti nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie
- 100% dei treni rilevanti e dei passeggeri trasportati con ritardo entro 5 minuti nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie

Livello di Servizio Richiesto

- Regolarità del servizio: 100% dei treni programmati e dei passeggeri trasportati
- Affidabilità del servizio: 90% dei treni programmati e dei passeggeri trasportati su ognuna delle relazioni del Programma di Esercizio
- ≤45’ di tempo per l’erogazione del servizio sostitutivo di quello soppresso
- Erogazione regolare del 100% delle corse successive a quella soppressa

Regolarità della Composizione dei Treni

TRATTE	STANDARD MINIMI	
	PASSEGERI SEDUTI	PASSEGGERI IN PIEDI
Alta affluenza e percorrenza max di 15’	80%	20%
Altre tratte	100%	-

Per saperne di più

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio



Presenti in maniera capillare su tutto il territorio

Call Center di Trenitalia: 89 20 21⁽¹⁾ per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

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

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

199 89 20 21⁽²⁾ per informazioni 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.

Dall'estero può essere utilizzato il numero +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59.

La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del cliente.

06 3000⁽³⁾ per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie

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

www.trenitalia.com | Tutte le informazioni, in tempo reale⁽⁴⁾

⁽⁴⁾ Informazioni disponibili anche sui servizi regionali svolti su rete regionale Emilia Romagna

Sito: **www.tper.it**⁽⁵⁾ | Numero unico Tper

⁽⁵⁾ Il costo da rete mobile dipende dal contratto con il proprio gestore; costo scatto euro 0,06 IVA esclusa; attivo dal lunedì al sabato: 7.00-14.00; 15.00-18.00

Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana e da FER Ferrovie Emilia Romagna

I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione.

I fattori della qualità e i relativi standard sono riportati nella Carta dei Servizi di RFI, disponibile online sul sito www.rfi.it.

I servizi erogati da FER si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione.

I fattori della qualità e i relativi standard sono riportati nella Carta dei Servizi di FER, disponibile online sul sito www.fer.it.



Tutela del viaggiatore

Rimborsi, Indennità, ultimo collegamento della giornata, reclami, bonus ed assistenza durante il viaggio

Ultimo Collegamento della giornata

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

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili al gestore della circolazione nazionale (RFI) o regionale (FER) o agli esercenti il servizio (Trenitalia e Tper) o per ordine dell'Autorità Pubblica, per ulteriore approfondimenti consultare anche il sito: <https://www.tper.it>

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore ; per ulteriore approfondimenti consultare anche il sito: <https://www.tper.it>

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali ; per ulteriore approfondimenti consultare anche il sito: <https://www.tper.it>

Non sono comunque rimborsabili ; per ulteriore approfondimenti consultare anche il sito: <https://www.tper.it>

Indennità per i soli biglietti di corsa semplice (tariffa Trenitalia 39 e 39/AS su rete regionale RFI)

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 valore almeno pari a € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

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

Per ulteriori dettagliate informazioni

Per i servizi acquistati con biglietti Tper: consultare il sito: <https://www.tper.it>

Biglietto globale su rete nazionale RFI — indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste *

Il contratto di trasporto, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima a usufruire del servizio ferroviario prescelto.

Per i servizi svolti in regione su rete nazionale RFI, e acquistabili a tariffa Trenitalia, è offerta la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi: il passeggero può acquistare un titolo di viaggio "globale", rappresentato da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro o un titolo di viaggio "globale misto", rappresentato da più biglietti per un'unica soluzione di viaggio che contempla l'utilizzo di servizi del trasporto nazionale e regionale. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria.

Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi acquistati contestualmente in forza di

trenitalia.com

un “biglietto globale” o “biglietto globale misto”; in tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro e ognuno è riconducibile a un singolo contratto di trasporto.

Per il “biglietto globale misto” Trenitalia, rappresentato da soluzioni di viaggio in combinazione tra i servizi del trasporto nazionale e quelli del trasporto regionale, acquistati contestualmente, l’indennità da ritardo sarà calcolata rispetto al prezzo complessivo dell’intera soluzione di viaggio. Per le soluzioni di viaggio “globali miste” Trenitalia, ai fini del riconoscimento del diritto all’indennità verrà considerato l’orario di arrivo finale dell’intero viaggio.

* Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella homepage sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte III Trasporto Regionale.
Per i servizi acquistati con biglietti Tper, consultare il sito: <https://www.Tper.it>

Procedura di inoltro dei reclami alle aziende Trenitalia e Tper

I reclami offrono un’occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri viaggiatori, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami.

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- offrire ai nostri viaggiatori una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria Trenitalia, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- fornire risposta entro un mese o, in casi giustificati, informare il viaggiatore della data, nell’ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

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

Inviare reclami e suggerimenti

Per inviare reclami e suggerimenti:

- per servizi svolti da Trenitalia

- online su sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni>Assistenza e Contatti>Assistenza online;
- utilizzando il modulo cartaceo disponibile in stazione presso le biglietterie e negli Uffici informazioni di Trenitalia
- via posta ordinaria, inviandolo alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio.

- per servizi svolti da TPer

- online su sito www.Tper.it, nella sezione Parla con Tper>Reclami

Rendicontazione dei reclami

Nell’anno 2018 i reclami riguardanti i servizi regionali arrivati a Trenitalia sono stati oltre 3.536 di questi il 92% è stato chiuso entro 30 giorni.

MACRO VOCE	%
Regolarità e Puntualità	33
Livello del Servizio	39
Personale di Front Line	7
Comfort	12
Informazione	5
Pulizia	1
Safety	1
Altro	2
Chiusi in SLA	92
Totale valore assoluto	3.536

Reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

L’Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell’art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214).

L’ART, tra l’altro, è responsabile dell’accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell’irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L’ART, pertanto, può procedere all’accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d’ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

Il reclamo all’Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all’impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all’impresa.

I passeggeri possono presentare reclami all’ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l’apposito “Modulo di reclamo” — disponibile sullo stesso sito Internet dell’ART — all’indirizzo di Via Nizza 230, 10126-Torino, o tramite posta elettronica all’indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

Copertura Assicurativa

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 | Via del Lazzaretto, 16 – 40131 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 – Trasporto Passeggeri Emilia Romagna | Via di Saliceto 3 – 40128 Bologna



I Diritti ed i Doveri del Viaggiatore

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

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

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

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anomalità, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto solo con biglietto;
- occupare solo un posto a sedere;
- mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave 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 se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Suggerimenti per un viaggio sicuro

Trenitalia e Tper sono impegnate nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità.

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

Cosa puoi fare tu:

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

Cosa facciamo noi:

- collaboriamo in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenziamo i treni con personale specializzato;
- abbiamo istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei viaggiatori e del personale;
- monitoriamo le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di Carte di Credito frodate;
- abbiamo intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno, costituendo una squadra Nazionale Antievasione;
- in molti treni sono già stati installati sistemi di videosorveglianza;
- collaboriamo con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- svolgiamo campagne di sensibilizzazione come "Stai attento! Fai la differenza" affinché, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, si prevengano alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione.

Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Per i servizi svolti su rete nazionale RFI, Trenitalia, mediante istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua periodicamente durante l’anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazioni dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Oltre alle predette ricerche di mercato di customer satisfaction, Trenitalia, nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti della clientela, svolge anche ricerche di mercato ad hoc. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico ed operativo.

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio Trenitalia

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	89,2
Pulizia	73,2
Comfort	86,5
Informazioni a bordo	86,2
Puntualità	73,3
Permanenza a bordo	89,8
Security	84

* Viaggiatori che hanno espresso un giudizio con un voto da 6 a 9 su una scala da 1 a 9



