

# Carta dei Servizi

## Media e Lunga percorrenza



Il piacere di accompagnarvi

2016

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

 **TRENITALIA**  
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



# Indice

<b>3</b>	<b>La Carta Servizi: i valori guida e gli impegni di Trenitalia</b>
<b>6</b>	<b>Obiettivi 2016</b>
<b>8</b>	<b>Viaggiare con i treni a media e lunga percorrenza</b>
<b>10</b>	<b>Come organizzare il viaggio</b>
<b>11</b>	<b>Come acquistare, utilizzare, modificare il biglietto</b>
<b>16</b>	<b>I servizi in stazione e durante il viaggio</b>
<b>18</b>	<b>Se qualcosa non funziona</b>
<b>21</b>	<b>I vantaggi di viaggiare con le Freccie</b>
<b>25</b>	<b>Servizi per le persone con disabilità o mobilità ridotta</b>
<b>26</b>	<b>I doveri del viaggiatore</b>
<b>28</b>	<b>Dialogare con Trenitalia</b>

Aggiornata a luglio 2016





# La Carta Servizi: i valori guida e gli impegni di Trenitalia

## LA CARTA DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi, Trenitalia presenta i principi fondamentali della propria attività e gli obiettivi programmati per il 2016.

Trenitalia è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che gestisce i servizi di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza e regionale.

I servizi di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza sono gestiti dalla Divisione Passeggeri Long Haul che opera in due settori:

**Servizio a Mercato**, che viene esercitato in piena autonomia commerciale, il cui rischio d'impresa è totalmente a carico di Trenitalia.

**Servizio Universale**, regolato da un Contratto di Servizio per il quale Trenitalia riceve un corrispettivo dallo Stato, al fine di garantire il trasporto su tutto il territorio nazionale, anche in aree a scarsa domanda di mobilità.



## I VALORI GUIDA E GLI IMPEGNI DI TRENITALIA

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

### Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza. Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi 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 l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Per questo Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre forze dell'ordine.

### Uguali diritti

Trenitalia applica le Disposizioni del Regolamento CE n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. I diritti dei viaggiatori sono riportati nelle Condizioni Generali di Trasporto che riconoscono agli stessi, secondo le diverse tipologie di titolo di viaggio acquistato, uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. In linea con questi principi, Trenitalia si impegna anche a facilitare la mobilità dei viaggiatori con disabilità ed a mobilità ridotta. Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati, consultare l'orario In Treno o il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) ed il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

### Continuità del servizio

Trenitalia effettua il servizio ferroviario 365 giorni l'anno.

I treni periodici sono segnalati nell'orario In Treno e sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

I servizi di interesse regionale, di norma di breve percorrenza e territorialmente circoscritti in ambito locale, sono di competenza delle Regioni e Province autonome, che decidono quali e quanti servizi far svolgere, in base alle esigenze della popolazione e alle risorse finanziarie disponibili.

Le relative carte dei servizi regionali sono disponibili sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), alla sezione "In Regione".

### Partecipazione

Trenitalia comunica la propria offerta di collegamenti, i percorsi ed i servizi disponibili.

Sarà possibile al cliente, quindi, scegliere la soluzione di viaggio, che più soddisfa le proprie esigenze. Trenitalia favorisce le occasioni di confronto, valutando e tenendo in considerazione le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori.



## Trenitalia produce beni e servizi nel rispetto dell'ambiente e tesa 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 CO<sub>2</sub> 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.

Trenitalia mantiene nel 2016 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 14001:2004, UNI EN ISO 9001:2008, BS OHSAS 18001:2007, il cui rinnovo triennale è stato ottenuto a dicembre 2014.



## Obiettivi ambientali Trenitalia

A partire dall'anno 2015 sono stati definiti indicatori più performanti relativi agli obiettivi ambientali: tale innovazione consentirà di ottenere validi dati di confronto con i risultati e i trend degli anni precedenti entro il 2017.

Di seguito si riportano gli obiettivi 2016:

**Emissioni specifiche medie di CO<sub>2</sub> dalle attività svolte in impianti di manutenzione non superiori a 3,2 kg CO<sub>2</sub>/ora lavorata.**

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 CO<sub>2</sub> 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 applicabili.

**Riduzione del consumo idrico specifico per uso industriale degli impianti di manutenzione aziendali a 200 litri/ora lavorata.**

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

**Riduzione del consumo medio di carta, complessivamente per tutta la Società, a 10 kg per persona all'anno.**



## Obiettivi 2016

L'obiettivo di Trenitalia è il costante miglioramento degli standard di qualità dei servizi offerti alla clientela. Per l'anno 2016, Trenitalia ha individuato, per i principali fattori di qualità, gli obiettivi sotto riportati quale impegno programmatico aziendale.

### Indicatori di qualità per i treni a media lunga percorrenza

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2016	Note
<b>Puntualità</b>	Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto	93%	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno *
<b>Regolarità del servizio</b>	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	99%	Sono conteggiati tutti i treni, esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
<b>Pulizia</b>	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo	80%	Clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio **
<b>Servizi di biglietteria</b>	Biglietterie automatiche funzionanti	95%	Percentuale sul totale delle biglietterie automatiche
	Acquisti canale Internet/Acquisti totali	35%	Peso degli acquisti tramite il canale internet sul fatturato totale di Trenitalia Media Lunga Percorrenza

(\*) Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI, sono esclusi i ritardi causati da eventi eccezionali, scioperi e da altre Imprese ferroviarie. (standard B)

(\*\*) La soddisfazione della clientela viene rilevata da un istituto di ricerca indipendente da Trenitalia: vengono considerati soddisfatti i clienti che hanno espresso una valutazione positiva  $\geq 6$  in una scala da 1 a 9.



## Indicatori di qualità per treni *Frecclarossa, Frecllargo, Frecllabianca*

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2016	Note
<b>Puntualità</b>	Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto	94%	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno *
<b>Regolarità del servizio</b>	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	99,4%	Sono conteggiati tutti i treni, esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
<b>Pulizia</b>	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo	88%	Clientsi soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio **

(\*) Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI, sono esclusi i ritardi causati da eventi eccezionali, scioperi e da altre Imprese ferroviarie. (standard B)

(\*\*) La soddisfazione della clientela viene rilevata da un istituto di ricerca indipendente da Trenitalia: vengono considerati soddisfatti i clienti che hanno espresso una valutazione positiva  $\geq 6$  in una scala da 1 a 9.

## Indicatori di qualità per treni a Contratto di Servizio con lo Stato

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2016	Note
<b>Puntualità</b>	Treni in arrivo entro 30 minuti dall'orario previsto	91%	n. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti / n. treni effettuati x 100 (Standard B)
	Treni in arrivo entro 60 minuti dall'orario previsto	96%	n. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti / n. treni effettuati x 100 (Standard B)
<b>Regolarità del servizio</b>	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	98,2%	100% (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore 120 minuti) / n. treni programmati x 100 (Standard B)
<b>Pulizia</b>	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo	88%	Pulizia (QME) = 100% - % Non conformità

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

### 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).

Tra le sue competenze rientra la vigilanza sulla corretta applicazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. A tal fine, ai sensi del D. Lgs. n. 70/2014, l'Autorità può procedere, d'ufficio o a seguito di reclamo presentato da passeggeri anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie. I clienti possono presentare un reclamo all'ART solo dopo avere inviato un reclamo a Trenitalia e decorsi 30 giorni dall'invio (3 mesi, in casi giustificati, qualora tale maggior termine sia indicato nel corso della procedura avviata a seguito del reclamo), trasmettendo l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sul sito Internet dell'Autorità ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) > Diritti dei passeggeri - Trasporto ferroviario) - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino o tramite posta elettronica: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)



# Viaggiare con i treni a media e lunga percorrenza

## L'OFFERTA DEI TRENI DI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

Ogni giorno, circa 400 treni collegano oltre 250 città, le più importanti aree metropolitane, i maggiori capoluoghi, le aree di interesse turistico e industriale, trasportando oltre 65 milioni di viaggiatori all'anno.



### La nostra offerta

- 111 Treni Frecciarossa
- 44 Treni Frecciar argento
- 86 Treni Frecciabianca
- 96 Treni Intercity
- 24 Treni Notte
- 6 Bus

L'offerta può essere potenziata o ridotta in alcune giornate in relazione alla domanda di mobilità.



## Collegamenti con le Freccie

### Frecciarossa

I treni *Frecciarossa* percorrono la linea Alta Velocità Torino – Salerno. Viaggiando fino a 300 km/h, collegano le città di Torino, Milano, Reggio Emilia, Bologna, Firenze, Roma, Napoli e Salerno.

Alcuni collegamenti *Frecciarossa*, inoltre, estendono i vantaggi dell'Alta Velocità italiana al di fuori della linea veloce Torino-Salerno, percorrendo una tratta su di essa per poi raggiungere, ad esempio, Padova, Venezia, Rimini, Ancona, Pescara, Foggia, Bari.

E' possibile scegliere tra 111 collegamenti giornalieri.

### Frecciargento

I treni *Frecciargento* percorrono sia la linea Alta Velocità che le linee tradizionali, viaggiando fino a 250 km/h con collegamenti tra Roma e i principali bacini metropolitani del Nord-Est e del Sud del Paese. Ogni giorno è possibile scegliere tra 44 collegamenti con orari comodi e frequenti.

### Frecciabianca

I treni *Frecciabianca* circolano su linee tradizionali al di fuori della rete Alta Velocità garantendo comfort, servizi di qualità con velocità fino a 200 km/h.

86 treni al giorno collegano città di medie e grandi dimensioni assicurando un'elevata capillarità sul territorio.



## Altri collegamenti a media e lunga percorrenza

### Treni Intercity Giorno

I treni Intercity Giorno collegano in maniera capillare circa 200 città. Garantiscono un efficiente sistema di interscambio con i treni del trasporto regionale e con quelli ad Alta Velocità.

### Treni Intercity Notte

I treni Intercity Notte consentono spostamenti su lunghe distanze con comfort e qualità: collegano i centri delle città e offrono al viaggiatore la sistemazione in cabine letto o cuccette, nonché posti a sedere per favorire anche i collegamenti a breve raggio.

### Il Contratto di Servizio con lo Stato

Trenitalia ha in essere con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, un Contratto relativo ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri di interesse nazionale, sottoposti a regime di obbligo di servizio pubblico, che garantisce il diritto alla mobilità per soddisfare le esigenze sociali, ambientali e di assetto del territorio. L'offerta comprende i servizi effettuati con i Treni Intercity Notte e con i Treni Intercity Giorno. Trenitalia eroga i servizi garantendo specifici standard di qualità, nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria del materiale rotabile. In caso di raggiungimento da parte di Trenitalia degli obiettivi annuali di qualità, la politica tariffaria prevede, altresì, l'eventuale applicazione di incrementi tariffari.

### Servizi Internazionali

Trenitalia collabora con le principali reti ferroviarie europee, per effettuare collegamenti internazionali diretti con l'Austria, la Francia, la Germania e la Svizzera. Le offerte commerciali e le tratte sono consultabili su [trenitalia.com](http://trenitalia.com) nella sezione "Altri treni/Viaggi Internazionali".

#### 46 collegamenti internazionali:

- 30 Eurocity TI-SBB Svizzera giorno
- 2 Euronight THELLO Parigi notte
- 2 Eurocity THELLO Nizza/Marsiglia giorno
- 4 Euronight TI-DB AZ Austria/Germania notte
- 4 Euronight TI-ÖBB Austria notte

### Servizi particolari - Charter

In occasione di eventi, manifestazioni o viaggi organizzati, Trenitalia mette a disposizione, compatibilmente con la disponibilità, Treni charter a richiesta di aziende, tour operator, scuole, associazioni sportive, organizzazioni religiose. Per dettagli consultare [trenitalia.com](http://trenitalia.com) nella sezione "Informazioni e assistenza/Per aziende e agenzie/Noleggio di un treno charter".



## Come organizzare il viaggio

### **Il Regolamento (CE) n. 1371/2007 – Diritti ed Obblighi dei Passeggeri**

Il Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 Ottobre 2007, entrato in vigore il 3 dicembre 2009, disciplina diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo tra l'altro oneri informativi in 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. Il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio, che legittima il medesimo ad usufruire del servizio ferroviario prescelto. Negli specifici casi in cui Trenitalia intenda offrire 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 pertanto 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 nazionali e regionali di Trenitalia che costituiscano un'univoca soluzione di viaggio acquistata contestualmente in forza di 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 ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

### **Viaggiatreno**

Il servizio consente di seguire la marcia dei treni in tempo reale, di conoscere i binari di arrivo/partenza, di essere informato su interruzioni di linea, percorsi alternativi, cancellazioni, eventi straordinari e anomalie di circolazione riferite ai treni di media e lunga percorrenza. E' possibile avere le informazioni

sull'arrivo del treno nella stazione desiderata e stamparle, verificare le condizioni Meteo con le relative previsioni del tempo anche fino al giorno successivo a quello di consultazione, per tutti i capoluoghi di provincia italiani. Inoltre, il servizio consente di trovare soluzioni di viaggio per l'itinerario selezionato, con orari e relativi cambi. E' consultabile gratuitamente su [trenitalia.com](http://trenitalia.com), ed è disponibile anche nella versione mobile.

### **Per informarsi sui biglietti, tariffe e orari**

Trenitalia fornisce informazioni ai viaggiatori tramite:

#### **Sito: [trenitalia.com](http://trenitalia.com)**

Tutte le informazioni, in tempo reale

#### **Call Center di Trenitalia:**

89 20 21<sup>1</sup> per acquisti, cambio prenotazioni, rimborsi, informazioni, assistenza CartaFRECCIA.

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

199 89 20 21<sup>2</sup> servizio con risponditore automatico per informazioni sull'orario, la circolazione dei treni e ultime notizie Radio FS News; su operatore per cambio prenotazione, richiesta rimborso, informazioni sulla conciliazione e per prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta.

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

06 3000<sup>3</sup> servizio con risponditore automatico

3) Per utenze non abilitate all'199, o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie. La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente.

#### **Punti Customer presenti nelle principali stazioni**

**Televideo** per informazioni in tempo reale sull'orario dei treni e su scioperi

**Numero gratuito 800 89 20 21** attivo in caso di gravi perturbazioni della circolazione e scioperi

I **punti vendita** biglietterie, agenzie di viaggio partner, biglietterie self service, etc, indicati sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) > Informazioni e assistenza



## Come acquistare, utilizzare, modificare il biglietto

### Acquistare il biglietto

Per viaggiare è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, pass, etc.) valido per il treno, il servizio, la classe e/o il livello di servizio che si utilizzerà. Prima dell'acquisto, il cliente è invitato ad informarsi e o a verificare le specifiche modalità di utilizzo, cambio e rimborso del biglietto (quando previste), alla data di utilizzo del proprio biglietto.

Di norma le offerte sono acquistabili in tutti i punti vendita: biglietterie di stazione, self service, agenzie di viaggio, sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), Call center telefonico, App Trenitalia ed altri rivenditori autorizzati. L'elenco delle offerte commerciali con le informazioni sui canali di vendita è riportato nella Guida del viaggiatore, pubblicata sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) e disponibile nei punti vendita, su richiesta all'operatore.

### Il titolo di viaggio può consistere:

- in un documento cartaceo;
- in un codice identificativo di prenotazione, nel caso di biglietto Ticketless.

All'atto di ricevere il titolo di viaggio o prima di completare la transazione in caso di acquisto online, il viaggiatore deve verificare la correttezza dei dati. In particolare deve controllare che siano esatte la stazione di partenza e la destinazione, la data del viaggio, l'orario, il servizio o la classe prescelta, che sia esatto il numero delle persone che viaggiano e verificare che sia stata applicata la riduzione di prezzo spettante. Deve controllare che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio e che sia corretto il resto in denaro per i pagamenti in contanti.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato e, pertanto, il viaggiatore che voglia effettuare il

viaggio, deve acquistare un nuovo biglietto.

E' previsto il rilascio di duplicato solo per i biglietti nominativi nei casi espressamente previsti.

L'abbonato ai treni IC e Frecciabianca può viaggiare senza prenotazione, ma senza garanzia del posto a sedere. Per avere la garanzia del posto deve munirsi, per ogni viaggio, della prenotazione facoltativa che non è modificabile né rimborsabile. La prenotazione facoltativa può essere acquistata singolarmente oppure con il carnet di prenotazione abbonati.

L'abbonamento ai treni AV Frecciarossa e Frecciargento è comprensivo della prenotazione del posto e consente di effettuare quotidianamente, nei termini della validità e previa prenotazione del posto, un viaggio di andata ed uno di ritorno sulla relazione e nella classe/livello di servizio per il quale è valido, con i treni AV Frecciarossa e Frecciargento. L'abbonato privo della prenotazione del posto non è ammesso a bordo dei treni AV.

L'abbonato deve sempre effettuare, prima di ogni viaggio, la prenotazione del posto.

Per i viaggi in servizio cuccette e vagoni letto (VL ed Excelsior) è richiesto anche il documento di identità.



## Chi viaggia senza biglietto o con biglietto non idoneo

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio oppure in possesso di titolo di viaggio non valido per il treno utilizzato, sarà regolarizzato con il pagamento del prezzo intero del biglietto, con l'applicazione degli ulteriori importi previsti dalle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri, disponibili sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

In particolare:

- Nel caso in cui il viaggiatore sia sprovvisto di biglietto o lo utilizzi oltre i limiti stabiliti dalle specifiche offerte, sarà regolarizzato con il pagamento di un biglietto a prezzo intero base e della penale di 50,00 Euro (comprensiva di eventuali oneri normativi) nel caso di pagamento entro 60 giorni dalla data di notifica; oltre tale termine l'importo è pari a 200 Euro a viaggiatore, oneri normativi esclusi. Il viaggiatore che utilizza il servizio Cuccette, WL, Excelsior o Excelsior E4 con il titolo di viaggio ma senza documento di identificazione è soggetto al pagamento della penale di 25,00 Euro.
- Se il viaggiatore è un abbonato che a bordo non è in grado di esibire il proprio abbonamento, ma che, entro 3 giorni successivi alla contestazione, si reca presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia, esibendo l'abbonamento valido alla data del viaggio, può ottenere l'annullamento del verbale di accertamento ricevuto a bordo treno, pagando un diritto di 5,00 Euro per spese amministrative.
- Nel caso di abusi, (viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con titolo di viaggio nominativo o con documento di riduzione ceduti, oppure con titolo di viaggio contraffatto, alterato o riutilizzato oppure quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto) il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento di una penalità pari a tre volte il valore del biglietto, con il minimo di 200,00 Euro, senza possibilità di ridurre l'importo, in relazione al momento dell'effettuazione del pagamento.
- Nel caso il viaggiatore sia in possesso di biglietto non valido per il treno, la classe o il servizio che intende utilizzare (ad es. biglietto emesso per una categoria di treno diversa, con una riduzione diversa da quella spettante) lo stesso viene regolarizzato, con il pagamento della differenza dovuta a prezzo intero e di una penalità di 8,00 Euro, all'attuarsi di determinate condizioni, (ad

es: l'aver acquistato un biglietto a particolari offerte commerciali che ammettono il viaggio a bordo di altro treno nei limiti temporali previsti e in tutti gli altri casi specificatamente descritti nelle Condizioni Generali di Trasporto).

### Il biglietto Base

È il biglietto di riferimento per viaggiare con i treni della Divisione Passeggeri Long Haul ai prezzi stabiliti per la classe o il servizio richiesto. È il biglietto di riferimento per l'applicazione di sconti.

### Quando e come modificare il biglietto Base

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

### Come accedere direttamente ad un altro treno

- L'accesso a treno diverso da quello prenotato per lo stesso percorso, è consentito, per i possessori del biglietto Base, da un'ora prima ad un'ora dopo la partenza del treno inizialmente prenotato, o anche successivamente, se utilizza il primo treno utile di categoria pari o inferiore. È necessario avvisare preventivamente il personale di bordo, pagare la penalità di 8,00 Euro e l'eventuale integrazione di prezzo nel caso di utilizzo di treni di categoria diversa o di servizi differenti. Se si viaggia in un arco temporale diverso da quello consentito, invece, si è considerati sprovvisti di biglietto.



## Le offerte commerciali

Trenitalia dà ampia informazione delle promozioni in corso sul proprio sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) e presso tutti i punti vendita. La gamma delle offerte commerciali di Trenitalia può prevedere limitazioni nel numero dei biglietti acquistabili e restrizioni nelle condizioni di utilizzo.

## La CartaFRECCIA

Trenitalia mette a gratuitamente disposizione della propria clientela la CartaFRECCIA, che dà diritto a partecipare ai programmi fedeltà di Trenitalia, per ottenere premi a catalogo e biglietti ferroviari gratuiti, agevolazioni e promozioni da partner. E' possibile richiedere la CartaFRECCIA, sul sito, in biglietteria etc. Per maggiori informazioni sul programma e sui vantaggi di CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino, consultare il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) alla sezione CartaFRECCIA. La nuova CartaFRECCIA prepagata e multifunzione, inviata ai clienti che si iscrivono on line e richiedibile sul sito, è stata realizzata in collaborazione con CartaSi e prevede l'integrazione delle funzioni di carta di fedeltà con quelle di pagamento. Le funzioni di pagamento della CartaFRECCIA prepagata vengono attivate su richiesta del Cliente.



Carta dei Servizi 2016  
DPLH TRENITALIA

## COME ACQUISTARE IL BIGLIETTO

### Il cliente può acquistare il biglietto:

- sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com);
- tramite App Trenitalia
- tramite i Call Center;
- utilizzando le biglietterie Self Service presenti nelle stazioni;
- nelle biglietterie di stazione;
- nelle Agenzie di viaggio (al prezzo del biglietto può essere applicato un diritto di Agenzia).

L'acquisto a bordo dei treni è consentito solo in particolari circostanze, definite espressamente nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, a seconda della categoria di treno, che si intende utilizzare e soltanto per determinate tipologie di titoli di viaggio.

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

La maggior parte delle tipologia dei biglietti è acquistabile in tutti i canali di vendita. Una lista delle offerte disponibili per canale è disponibile per la consultazione, oltre che sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), anche presso le biglietterie di stazione.

### Biglietto Ticketless

Ticketless è la modalità di acquisto del biglietto che permette di salire a bordo in possesso di un codice di prenotazione PNR, senza la necessità di ritirare un biglietto cartaceo.

Il biglietto Ticketless può essere acquistato sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), tramite Call Center, presso le agenzie di viaggio, tramite telefono cellulare con l'APP Trenitalia e alle biglietterie automatiche.

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

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

A bordo treno è necessario presentare al personale di bordo la ricevuta di pagamento con i dati del biglietto o semplicemente comunicare il codice PNR del biglietto in caso di acquisto ticketless; in mancanza si è considerati sprovvisti di titolo di viaggio e pertanto si è tenuti al pagamento del biglietto e del previsto sovrapprezzo.



## Acquisto presso le biglietterie automatiche

Nelle biglietterie automatiche situate in stazione è possibile acquistare i biglietti e gli abbonamenti, per tratte nazionali e internazionali, Eurocity diretti in Svizzera, anche a tariffe promozionali.

Le biglietterie accettano pagamenti con carta di credito e bancomat, è richiesto in entrambi i casi l'inserimento del PIN, e in contanti (in questo caso, le macchinette accettano banconote di ogni taglio ed erogano il resto).

In applicazione del Reg. Europeo art. 10, laddove non siano disponibili in stazione biglietterie ferroviarie o Self service, in stazione viene data l'informazione:

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

## Acquistare per telefono e su Internet

I biglietti possono essere acquistati 24 ore su 24 sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) o chiamando i Call Center di Trenitalia.

I biglietti acquistati on line o telefonicamente si pagano con carta di credito e vengono rilasciati di norma in modalità ticketless.

Per alcune tipologie di biglietti (come ad esempio gli abbonamenti e i biglietti internazionali) è invece indispensabile il ritiro della stampa presso le biglietterie automatiche.

## Servizio Postclick

Permette di prenotare il posto in treno, pagando successivamente entro un termine prestabilito prima della partenza.

E' possibile effettuare la prenotazione sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) o chiamando i Call Center di Trenitalia.

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

- l'area riservata del sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), nella sezione "i miei viaggi/gestisci i tuoi viaggi con Postclick (per Postclick effettuati con utenza registrata) o sezione "Cerca e Modifica il biglietto" opzione "ho acquistato senza registrazione" (per Postclick effettuati senza registrazione);
- gli Sportelli Bancomat del Gruppo UniCredit, le ricevitorie SISAL o le Ricevitorie e Tabaccherie Lottomatica, le Agenzie di viaggio in Italia, le Self Service o le biglietterie di stazione, PosteMobile, se si possiede una SIM PosteMobile associata a uno strumento di pagamento BancoPosta.

Per effettuare il pagamento, basta avere il codice della prenotazione; se non si effettua il pagamento nei termini previsti, si perde automaticamente la prenotazione.

Per informazioni sulle condizioni del servizio Postclick, consultare il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

## L'App Trenitalia

L'App Trenitalia, disponibile gratuitamente per i principali Smartphone e Tablet con connessione a internet, permette di:

- consultare gli orari, il percorso e la puntualità dei treni;
- acquistare i biglietti per viaggi nazionali;
- cambiare la prenotazione;
- richiedere il rimborso per rinuncia al viaggio.

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

## COME UTILIZZARE IL BIGLIETTO

Il viaggiatore deve esibire, su richiesta del personale di Trenitalia addetto alla verifica a bordo, il titolo di viaggio ed il documento che giustifica l'eventuale riduzione di prezzo. La verifica sui titoli di viaggio può avvenire anche a terra, nella stazioni, all'atto della partenza ed all'arrivo.

Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità Ticketless, il viaggiatore deve fornire il codice identificativo di prenotazione (PNR) ricevuto al momento dell'acquisto.



## COME MODIFICARE IL BIGLIETTO

### Cambio prenotazione gratuito

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

E' possibile effettuare il cambio di prenotazione:

- tramite il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) (solo per i biglietti acquistati sul sito);
- nelle biglietterie;
- nelle agenzie di viaggio;
- utilizzando le self service;
- chiamando i Call Center;
- per i treni Frecciarossa e Frecciargento e Frecciabianca, nei *FRECCIADesk* presenti nelle principali stazioni;
- tramite app Trenitalia (per i biglietti acquistati con utenza registrata tramite app o sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com));
- presso i punti di Customer Service presenti in stazione.

Per effettuare il cambio prenotazione, il cliente deve indicare il codice PNR e il codice CP, rilasciati al momento dell'acquisto e riportati sul biglietto. In caso di cambio prenotazione effettuato tramite Call Center a risponditore automatico, è necessario fornire il Codice CP ed il Codice Master, rilasciato al momento dell'acquisto sulla ricevuta di pagamento. I termini e le modalità di cambio prenotazione sono riportati in dettaglio nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, pubblicate sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), alla sezione Informazioni e assistenza/Condizioni Generali di Trasporto.

### Cambio del biglietto

Per cambio biglietto si intende la modifica:

- del percorso di viaggio;
- della classe/servizio;
- della tipologia di treno o di posto;
- dell'offerta;
- del numero di viaggiatori;
- del nominativo del cliente.

Per il cambio del biglietto è necessario recarsi, nei termini e con le modalità previsti da ogni offerta, nella biglietteria o agenzia di viaggio in cui è stato acquistato.

Per i biglietti acquistati online è possibile effettuare il cambio direttamente sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

Il cambio è possibile solo se la tariffa lo prevede, pagando l'eventuale differenza o percependo l'eventuale rimborso con trattenuta. Per alcune tipologie di biglietto il cambio è possibile solo per acquistare biglietti d'importo pari o superiore a quello del biglietto restituito.

I termini e le modalità del cambio del biglietto sono riportati in dettaglio nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, pubblicate sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), alla sezione Informazioni/Condizioni Generali di Trasporto e sono consultabili anche presso le biglietterie ferroviarie.

### Il rimborso del biglietto

Il rimborso può essere:

- integrale (nel caso di non effettuazione del viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'Autorità pubblica)
- con trattenuta (nel caso di rinuncia al viaggio per esigenza del cliente)

Le modalità del rimborso sono consultabili nelle sezione Condizioni Generali di Trasporto – Parte II – Trasporto Nazionale, sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com)





## I servizi in stazione e durante il viaggio

### Assistenza clienti

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

Il personale di Trenitalia, in contatto con il pubblico, indossa una divisa ed un cartellino di identificazione, riportante il logo Trenitalia.

### I punti di Customer Services

Per l'assistenza ai clienti i punti di Customer Service sono presenti nelle principali stazioni e sono aperti 365 giorni all'anno.

Il personale è a disposizione della clientela per dare informazioni sugli orari e sui servizi dei treni, sulle modalità di prenotazione dei posti, sull'andamento della circolazione dei treni, specie in caso di criticità specifiche e connesse all'andamento della circolazione, nonché per raccogliere eventuali segnalazioni.

L'elenco e i relativi orari di apertura sono pubblicati sul sito di Trenitalia ([trenitalia.com](http://trenitalia.com)) ed indicati in stazione.

### Servizi di Assistenza alla clientela con disabilità o ridotta mobilità

Per la clientela Trenitalia è disponibile il circuito SaleBlu di Rete Ferroviaria Italiana (R.F.I.), per i servizi di assistenza gratuita alle persone con disabilità o ridotta mobilità. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito [www.rfi.com](http://www.rfi.com) o [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

### Servizi di informazione in corso di viaggio (art. 8 Reg. EU)

Prima dell'acquisto, i clienti tramite gli operatori o tramite la consultazione degli Orari ferroviari, disponibili in modalità sia cartacea che on-line, possono richiedere le informazioni sui servizi disponibili a bordo, le fermate effettuate, le principali connessioni tra treni nelle stazioni, nonché le modalità di assicurazione del passeggero e la gestione dei suoi bagagli.

In corso di viaggio, vengono fornite ai passeggeri che ne fanno richiesta le informazioni specifiche sugli eventuali ritardi per treni in connessione. Tramite annunci sonori, i passeggeri vengono informati sui servizi a bordo e sulla prossima fermata del treno.





## Servizi di Ristorazione

Durante il viaggio, sui treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, è possibile usufruire dei servizi di ristorazione (bar/bistrot e/o ristorante), a seconda degli orari e della tipologia di treni. I treni con servizi di ristoro sono indicati nell'Orario Ufficiale con un apposito simbolo.

Le aree di ristoro presenti a bordo treno sono dedicate ai clienti che usufruiscono di pasti e consumazioni acquistati a bordo treno (carrozza ristorante e bar di bordo).

Per un miglior comfort di viaggio, è prevista, su richiesta, anche l'effettuazione del servizio di ristorazione al posto per le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Non è ammessa l'introduzione nella carrozza ristorante di bagagli, oggetti ingombranti e animali, con la sola eccezione per i cani guida di persone con disabilità visiva.

## Altri servizi

Per favorire l'intermodalità e lo svago, Trenitalia ha concluso numerosi accordi per consentire ai propri clienti, in possesso di un biglietto per i treni di media e lunga percorrenza, di usufruire di particolari agevolazioni prima e dopo il viaggio (aereo, nave, auto, parcheggio, albergo, assicurazione per il viaggio, spedizione bagagli, mostre e musei, ecc.). Per le informazioni di dettaglio consultare il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), alla sezione Offerte e Servizi.

## Viaggiare con il proprio animale da compagnia

E' possibile trasportare gratuitamente cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali da compagnia, in tutte le categorie di treni, custoditi nell'apposito contenitore.

I cani di qualsiasi taglia, nel limite di uno per viaggiatore, tenuti al guinzaglio e muniti di museruola, possono essere trasportati a pagamento sui treni espressamente indicati nelle Condizioni Generali di Trasporto Parte II - Trasporto Nazionale. In tutti i casi è necessario essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina e del libretto sanitario (per i cittadini stranieri è necessario il passaporto dell'animale, in sostituzione di entrambi i documenti). In caso di viaggio in cuccetta ordinaria/comfort e/o in vagone letto, il compartimento deve essere acquistato per intero.

Il cane guida per non vedenti può viaggiare gratuitamente su tutti i treni, senza alcuna prescrizione.

## Trasporto bagagli

Ogni passeggero può portare gratis con sé dei bagagli che non eccedano lo spazio a sua disposizione e anche più ingombranti, purché non diano fastidio agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. Spetta al passeggero la custodia del proprio bagaglio.

## Trasporto biciclette

Su tutti i treni di media e lunga percorrenza è ammesso il trasporto gratuito della bicicletta nelle apposite sacche porta-bici o di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa. In entrambi i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x110x40.

Il trasporto delle bici montate non è consentito.

Per maggiori informazioni sulle modalità di trasporto delle biciclette a bordo treno, consultare il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) alla sezione Offerte Servizi/Servizi a bordo/Bici al seguito.



## Se qualcosa non funziona

In materia di diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, Trenitalia applica le disposizioni emanate dal Regolamento (CE) N.1371 del 23/10/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, recepite nel corpo delle Condizioni Generali di trasporto consultabili sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

Le disposizioni da Regolamento europeo sono consultabili sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) e sono a disposizione della clientela in stazione presso i punti di assistenza alla clientela Customer service e le biglietterie Trenitalia.(art. 29 Reg. EU)

### In caso di sciopero

Trenitalia garantisce alcuni treni a lunga percorrenza nei giorni feriali e festivi nel rispetto di quanto previsto dalla legge n° 146 del 12 Giugno 1990 sui servizi minimi da garantire in caso di sciopero.

Elenco di tali collegamenti è pubblicato sull'orario "In treno" e sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), sezione Informazioni/Informazioni sulla circolazione/ In caso di sciopero. E' possibile, inoltre avere informazioni chiamando il Numero gratuito 800892021, attivo in caso di gravi perturbazioni della circolazione o il Call Center 892021.



E' previsto il rimborso integrale del biglietto per rinuncia al viaggio in caso di sciopero.

### In caso di ritardo o soppressione del treno

Il viaggio si ritiene terminato con l'arrivo del treno nella destinazione prescelta dal viaggiatore. Trenitalia avvisa i viaggiatori (tramite il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), Call Center, monitor in stazione, locandine, punti di customer service e personale di bordo treno) sui ritardi e sulla soppressione di treni non

appena tale informazione è disponibile. E' possibile chiedere a bordo al capotreno le informazioni sui treni in partenza dalla stazione di arrivo, nonché l'eventuale attestazione di ritardo, ai sensi dell'art.18 c.4 del Regolamento Europeo. E' previsto il rimborso integrale del biglietto in caso di soppressione del treno relativo.

### Ritardo in partenza o durante il viaggio

Se è prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, i viaggiatori possono:

**Richiedere il rimborso del prezzo del biglietto:**

- **per l'intero viaggio**, qualora il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi messi a disposizione da Trenitalia o non intenda proseguirlo e richieda di tornare alla stazione di partenza o altra stazione intermedia di sua scelta;
- **per la parte di viaggio non ancora effettuato, senza alcuna trattenuta**, qualora il viaggiatore non intenda proseguire il viaggio utilizzando i mezzi alternativi, messi a disposizione da Trenitalia e non richieda di tornare alla stazione di partenza.

**Scegliere di intraprendere comunque il viaggio:**

- **appena possibile utilizzando gli autoservizi sostitutivi**, messi eventualmente a disposizione o il primo treno utile. E' possibile scegliere anche un itinerario alternativo senza obbligo di pagamento dell'eventuale differenza di prezzo. Per utilizzare un altro treno, nei limiti dei posti disponibili, è sufficiente rivolgersi direttamente al personale di bordo;
- **anche in data successiva**, ma entro le 48 ore immediatamente successive. In questo caso, è necessaria l'annotazione sul biglietto, effettuata dal personale dell'Ufficio di Customer Service.

## Assistenza in caso di ritardo

Quando sia prevedibile un ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti, ai passeggeri vengono offerti gratuitamente pasti e bevande in quantità ragionevole, se disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti. Se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per soppressione, ritardo o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurare la prosecuzione con autoservizi sostitutivi (bus o taxi), Trenitalia provvede al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove possibile, e fatti salvi i casi di esclusione dalla responsabilità dell'impresa ferroviaria.

## Ritardo in arrivo

In caso di ritardo in arrivo alla stazione di destinazione, decorse 24 ore dall'effettuazione del viaggio e fino a dodici mesi successivi alla data in cui si è verificato il ritardo, il cliente potrà verificare il diritto all'indennità e, in caso affermativo, chiederne la corresponsione attraverso i canali Trenitalia (biglietterie, agenzie di viaggio, self-service, internet, Call Center).

L'indennità è calcolata rispetto al prezzo effettivamente pagato dal viaggiatore per il servizio in ritardo o per l'intera soluzione di viaggio nel caso di "biglietto globale" o "biglietto globale misto" (soluzione composta da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro o da servizi del trasporto nazionale e regionale in coincidenza, acquistati contestualmente; il ritardo è calcolato rispetto all'ora di arrivo dell'intera soluzione).

Le soglie di ritardo previste e le relative percentuali dell'indennità sono stabilite dalle Condizioni Generali di trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, nel rispetto del Regolamento Europeo n°1371/2007 nel seguente modo:

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

La corresponsione dell'indennità avviene mediante:

- il rilascio di un bonus (valido per l'acquisto, entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio di altri biglietti di viaggio, senza diritto al resto);
- l'emissione di un nuovo biglietto per un importo pari al bonus spettante;

- il riaccredito sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto, se il biglietto è stato acquistato on line
- il rilascio dell'indennità in denaro, nei casi espressamente previsti.

Per gli acquisti effettuati a partire dal 1°Marzo 2015 Trenitalia riconosce, inoltre, per i treni Frecciarossa, Frecciargento e Freccia Bianca, un bonus pari al 25% del prezzo del biglietto, in caso di ritardo del treno compreso tra i 30 e i 59 minuti.

Per gli arrivi in ritardo presso le stazioni di Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Milano Centrale, Napoli Centrale, Roma Termini, Roma Tiburtina, Torino Porta Nuova e Villa San Giovanni, le soglie di ritardo utili al riconoscimento dell'indennità di cui sopra sono rispettivamente di 27, 57 e 117 minuti.

Su richiesta, il passeggero potrà ottenere sul biglietto la certificazione della soppressione del proprio treno, del ritardo o di un ritardo che ha comportato la perdita di un'altra connessione, se i due collegamenti costituivano un'unica soluzione di viaggio.

L'indennità per ritardo non è riconosciuta ove il suo importo sia inferiore a 4,00 Euro.

Per informazioni dettagliate sulle modalità di richiesta degli indennizzi, prestare attenzione agli annunci a bordo treno, o consultare le Condizioni Generali di Trasporto, il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) o contattare i Call Center.



## Bonus per il mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione

In caso di guasto all'impianto di climatizzazione, a bordo dei treni Frecciarossa, Frecciargento, Freccia Bianca ed Intercity Giorno e Notte, se non è possibile offrire nuova adeguata sistemazione al cliente, Trenitalia riconosce ai viaggiatori, in via di attenzione commerciale, un bonus di importo pari al 25% del valore del biglietto.

Decorse 24 ore dalla data di effettuazione del viaggio e fino a 12 mesi successivi al giorno in cui si è verificato il disservizio, i viaggiatori possono verificare attraverso i canali Trenitalia (biglietterie, agenzie di viaggio, self-service, internet, Call Center) il diritto al bonus e in caso affermativo possono chiedere, previa consegna del biglietto originario, un bonus spendibile per acquistare altri biglietti di viaggio entro 12 mesi o un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante.

Il bonus non dà diritto al resto ed i biglietti, per la parte acquistata con bonus, non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore. Per informazioni dettagliate sulle modalità di richiesta dei bonus per la climatizzazione, consultare le Condizioni Generali di Trasporto e il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) o chiamare i Call Center.

## Assicurazioni per danni

L'impresa ferroviaria è responsabile per danni a passeggeri, ai bagagli, colli a mano ed animali, solo a condizione che tali danni siano dovuti a propria colpa.

Le richieste di risarcimento per danni alle cose ed alle persone possono essere presentate nei punti di Customer service di Trenitalia, che provvedono al successivo inoltro a Ferservizi, società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane deputata a trattare l'argomento.

## Indennizzo per furto bagagli

Come disposto dal Regolamento Europeo, il viaggiatore è tenuto a sorvegliare i bagagli e gli animali che trasporta con sé. Per poter fornire maggiore attenzione alla propria clientela che viaggia sulle tratte nazionali, Trenitalia ha stipulato una polizza assicurativa che prevede di norma un indennizzo per il furto dei bagagli collocati negli appositi spazi ad essi riservati, a bordo dei treni Frecciarossa, Frecciargento, Freccia Bianca, Intercity Giorno e Notte nelle cuccette o vagoni-letto a compartimento chiuso ed Eurocity, limitatamente ai treni in cooperazione tra Trenitalia Italia-Svizzera e sempre che il furto abbia avuto luogo in territorio italiano.

Sono inoltre indennizzati i furti dei bagagli presenti nelle cuccette o vagoni-letto, a condizione che il compartimento sia stato correttamente chiuso.

Per le modalità di denuncia del furto e di richiesta dell'indennizzo consultare il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) alla sezione Informazioni e assistenza/La guida del viaggiatore.

\* per il 2016 i treni programmati in cooperazione con altre imprese ferroviarie sono gli Eurocity Italia- Svizzera.



# I vantaggi di viaggiare con le Freccie

## COLLEGAMENTI E SERVIZI

La flotta delle Freccie è composta da treni ad elevati standard di comfort, modernità e velocità.

## FRECCIAROSSA

La flotta Frecciarossa si compone di treni Frecciarossa e dei nuovi treni Frecciarossa 1000.

Con i Frecciarossa è nato un sistema di trasporto che ha trasformato le principali città in quartieri di un'unica, grande metropoli: la "metropolitana veloce d'Italia" sfreccia fino a 300 km/h, che riduce i tempi di percorrenza, accorciando le distanze soprattutto lungo l'asse ferroviario Torino-Salerno.

Sono dotati di:

- Impianto di climatizzazione
- Prese di corrente per ogni posto
- Illuminazione al led
- Due posti attrezzati per disabili che viaggiano su sedia a rotelle e 2 posti per accompagnatori nella carrozza 3
- Fasciatoio
- Toilette per ogni carrozza ed una attrezzata per disabili nella vettura 3
- Monitor in tutte le carrozze con informazioni e news di viaggio in continuo aggiornamento.
- Portale Freccie accessibile tramite rete WI-FI, con servizi di intrattenimento, connessione internet ed informazioni di viaggio.

I treni Frecciarossa offrono 4 livelli di servizio Executive, Business, Premium e Standard.

### Executive

Offre il livello di qualità più elevato, contraddistinto da una serie di elementi di comfort e servizi esclusivi, fra cui: accoglienza e check-in al binario da parte del personale Trenitalia, prenotazione della Sala Meeting dotata di un tavolo riunioni, 6 poltrone ed

un monitor HD 32" collegabile al proprio PC per videoproiezioni.

L'Area Executive è composta da poltrone singole in pelle (2 per fila), con ampio reclining e poggiatesta estendibile.

Il comfort e la riservatezza sono garantiti anche dall'ampia distanza fra le poltrone pari a 1,5 m.

### Business

Le carrozze Business sono composte da poltrone ergonomiche in pelle con schienale reclinabile disposte su file da 3 posti.

Il comfort del viaggio è garantito anche da elementi divisori in cristallo, che garantiscono maggiore privacy, e dagli spazi per i bagagli sotto le ampie sedute.

I clienti che desiderano viaggiare nel relax più completo e lontano dall'inquinamento acustico dei cellulari potranno scegliere l'apposita Area del Silenzio.

### Premium

La carrozza Premium è composta da poltrone ergonomiche in pelle con schienale reclinabile disposte su file da 4 posti.

### Standard

Le carrozze Standard sono composte da poltrone ergonomiche disposte su file da 4 posti.



## FRECCIARGENTO

La caratteristica che contraddistingue i treni Frecciargento è l' "assetto variabile", che consente ai treni di viaggiare a velocità sostenute anche su percorsi tortuosi. Per queste peculiarità, i Frecciargento sono utilizzati sia sulle linee ad alta velocità, sia su quelle tradizionali, consentendo alla clientela di viaggiare in comfort e velocità. La velocità massima raggiunta è di 250 km/ora.

I treni Frecciargento sono utilizzati per collegare Roma con il Triveneto (Padova, Venezia, Udine, Trieste, Verona, Trento, Bolzano e Brescia) con la Puglia (Foggia, Bari, Brindisi, Lecce) e con la Calabria (Lamezia Terme e Reggio Calabria).

Alcuni collegamenti Venezia - Roma proseguono per Fiumicino Aeroporto, collegando ad alta velocità anche Padova, Bologna e Firenze all'Aeroporto Internazionale "Leonardo da Vinci".

I Frecciargento sono dotati di:

- Impianto di climatizzazione
- Prese di corrente per ogni posto
- Spazi per bagagli di grandi dimensioni sia nelle carrozze che nei vestiboli
- Nella carrozza 3 sono disponibili 2 posti per disabili che viaggiano su sedia a rotelle e 2 posti per accompagnatori
- Fasciatoio nella toilette di carrozza 3
- Toilette in ogni vettura, di cui una attrezzata per disabili nella vettura 3
- Monitor in tutte le carrozze con informazioni e news di viaggio in continuo aggiornamento
- Portale Freccie accessibile tramite rete WI-FI, con servizi di intrattenimento, connessione internet ed informazioni di viaggio





## In tutti gli ambienti di viaggio è disponibile il nuovo Portale Freccce

Il portale Freccce è il portale dedicato all'intrattenimento a bordo ed è presente su tutti i treni Frecciarossa e Frecciargento di Trenitalia, per dare informazioni alla clientela sul proprio viaggio e un'ampia scelta di contenuti tra cui film, musica e news sui principali fatti del giorno. I servizi del portale sono accessibili gratuitamente in tutti gli ambienti di viaggio.

Per accedere col proprio dispositivo basta collegarsi alla rete Wi-Fi di treno e lanciare il browser internet, digitando un qualsiasi indirizzo internet oppure componendo direttamente [www.portalefreccce.it](http://www.portalefreccce.it)

Per tutte le informazioni di dettaglio e le limitazioni del servizio si rimanda al sito internet [trenitalia.com](http://trenitalia.com) - sezione Servizi a bordo.

## FRECCIABIANCA

I treni Frecciabianca percorrono le linee tradizionali – dunque al di fuori della rete ad alta velocità – unendo tra loro centri di medie e grandi dimensioni, garantendo gli standard di servizio propri delle Freccce.

La velocità massima raggiunta è di 200 km/ora.

Il network Frecciabianca amplia la “Metropolitana d’Italia” anche alle città che non sono direttamente servite dalle linee Alta Velocità, e comprende i collegamenti effettuati lungo la direttrice Trasversale, che collega Torino con Milano e Venezia, proseguendo per Trieste e Udine, i collegamenti effettuati lungo la direttrice Adriatica che collega Torino, Milano e Venezia con le principali località della costa Adriatica, i collegamenti della direttrice Tirrenica Nord tra Torino, Milano e Roma, passando per Genova e quindi per la linea Tirrenica, alcuni collegamenti della direttrice Tirrenica Sud tra Roma e Reggio Calabria ed i collegamenti effettuati tra Roma e Ravenna.

I Frecciabianca sono dotati di:

- Impianto di climatizzazione
- Prese di corrente al posto
- Ampi spazi per i bagagli
- Sono disponibili 2 posti per disabili che viaggiano su sedia a rotelle e 2 posti per accompagnatori (situati nella carrozza 3 o nella carrozza 6 a seconda del tipo di treno)
- Fasciatoio nella toilette di carrozza 3
- Toilette in ogni vettura, di cui una attrezzata per disabili nella vettura 3 (o nella carrozza 6 a seconda del tipo di treno)

## SERVIZI DEDICATI ALLA CLIENTELA NELLE STAZIONI DEL CIRCUITO ALTA VELOCITÀ

### I FRECCIAClub

Trenitalia mette a disposizione gratuitamente della clientela titolare di CartaFRECCIA Oro e Platino, o della clientela in possesso di Biglietto Executive, Biglietto AV Salottino, con prenotazione, un circuito di sale presenti nelle principali stazioni servite dall'Alta Velocità, denominate "FRECCIAClub".

L'accesso al FRECCIAClub per la clientela è consentito nei limiti previsti dal regolamento. Il titolare di CartaFRECCIA può accedere al FRECCIAClub, acquistando un abbonamento semestrale, annuale o un carnet valido per 10 ingressi alle sale FRECCIAClub. Gli abbonamenti ed il carnet possono essere acquistati presso il FRECCIAClub, le biglietterie, sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), tramite Call Center.

All'interno delle sale, è possibile usufruire di una serie di servizi: acquisto biglietti, cambio prenotazioni, rimborsi, informazioni ferroviarie, vasta gamma di quotidiani nazionali, zone comfort; area break, Wi-Fi gratuito, web-radio FS news, richiesta premi, richiesta e emissione del duplicato di CartaFRECCIA Oro e Platino.

Per maggiori dettagli sul regolamento e le condizioni di accesso visita il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

I FRECCIAClub sono presenti nelle stazioni di Bari, Bologna, Firenze S.M.N, Milano C.le, Milano Rogoredo, Napoli C.le, Padova, Roma Termini, Roma Tiburtina, Salerno, Torino P. Nuova, Torino P. Susa, Venezia S. L.



### I FRECCIADesk

Sono desk mobili dedicati alla clientela dei treni Frecciarossa e Frecciargento e offrono servizi di informazione e di cambio prenotazione nelle stazioni di:

Salerno, Napoli C.le, Roma Termini, Firenze S.M.N, Bologna C.le, Milano C.le, Milano P. Garibaldi, Torino P.Nuova, Torino P.Susa, Venezia S. L., Venezia Mestre.

### Self-service

Nelle biglietterie automatiche situate in stazione è possibile acquistare i biglietti e gli abbonamenti, per tratte nazionali e internazionali, Eurocity diretti in Svizzera, Germania, Austria, nonché tutti i prodotti Thello per la Francia anche a tariffe promozionali.

### Cosa fare per il recupero di bagagli smarriti

Trenitalia, fatti salvi gli obblighi normativi, ha comunque attivato un servizio di cortesia volto ad agevolare il rinvenimento e la restituzione ai clienti di oggetti smarriti a bordo dei treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, nelle stazioni di Torino P. Nuova, Milano C.le, Venezia S.L., Bologna C.le, Firenze S.M.N., Roma Termini, Napoli C.le, Reggio Calabria C.le.

Il servizio è assicurato dai punti di Customer service Le Freccie, durante gli orari di apertura degli stessi. Il servizio ha carattere di attenzione commerciale e non sostituisce quanto previsto dalla legislazione vigente in merito al rinvenimento degli oggetti smarriti.

Tutte le informazioni sul sito Home > Offerte e servizi > Servizi di stazione – Servizio di Cortesia oggetti smarriti.





## Servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta

Il servizio offerto da Trenitalia per l'assistenza alle persone a mobilità ridotta è rivolto alle persone che hanno necessità di utilizzare sedie a rotelle o anche solo con difficoltà di deambulazione, alle persone anziane, alle donne in gravidanza, ai non vedenti o con disabilità visive, ai non udenti o con disabilità uditive ed alle persone con handicap mentale.

### Servizi a terra

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

### Servizi a bordo

Trenitalia rivolge ai propri clienti con disabilità o a mobilità ridotta un servizio specifico e professionale, che accompagna il cliente durante il viaggio. Per motivi di sicurezza i clienti su carrozzina possono viaggiare sui treni individuati come accessibili.

Per quei clienti che hanno la possibilità di trasferirsi dalla propria sedia pieghevole al posto a sedere, il viaggio può essere effettuato anche su treni non attrezzati, previo accordo con la Sala Blu sulle modalità di assistenza. Il personale di bordo ha evidenza tramite palmare della presenza a bordo di clienti a mobilità ridotta e, in coordinamento con le Sale Operative di Trenitalia e di RFI, mette in atto le soluzioni più idonee a garantire la sicurezza del viaggiatore anche in casi di particolari criticità e assistenza (necessità di trasbordo, richiesta di carrello elevatore, richiesta di mezzo di soccorso in caso di malore).

### Il Posto Blu

È un servizio di pre-riservazione dedicato ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, utilizzabile sia presso le

Sale Blu di RFI che tramite il Call Center di Trenitalia. Per utilizzare tale servizio, i clienti già registrati su [trenitalia.com](http://trenitalia.com) possono accedere dalla sezione Area Riservata, i clienti non registrati accedono al servizio dall'area "Cerca e modifica biglietto". Il servizio consente di prenotare on-line i posti attrezzati o riservati, insieme a quelli per gli eventuali accompagnatori e confermare l'acquisto successivamente, entro i termini prestabiliti.

Il pagamento del biglietto può essere effettuato utilizzando il codice di prenotazione (PNR), rilasciato dalle Sale Blu o dai Call Center. Per informazioni dettagliate, è possibile consultare il sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), alla sezione Informazioni e assistenza/Assistenza clienti/Per le persone a mobilità ridotta.

### La Carta Blu e le altre agevolazioni tariffarie

La Carta Blu è un'agevolazione tariffaria che viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge 18/80 o ai sordomuti ai sensi della Legge n° 381 del 26 maggio 1970 titolari dell'indennità di comunicazione, secondo le procedure di richiesta di cui all'articolo 8.2. Hanno diritto ad ottenere la Carta Blu anche gli ultra65enni con impossibilità a deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore, o, non essendo in grado di compiere gli atti quotidiani della vita, necessitanti di un'assistenza continua, di cui alla Legge 21 novembre 1988, n. 508, dietro esibizione di un documento di identificazione e di idonea certificazione, che attesti tale diritto. 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 (punti di customer service e, ove non presenti, le biglietterie di stazione). Possono usufruire di agevolazioni tariffarie dedicate anche i disabili della vista, titolari di Concessione speciale III e gli invalidi di guerra e per servizio, titolari di Concessione VIII. Maggiori informazioni sono consultabili su [trenitalia.com](http://trenitalia.com)

## I doveri del viaggiatore

### 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 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 di Trenitalia e comportamento attento da parte dei passeggeri.

### Cosa puoi fare in stazione:

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe e/o sanzioni, evitando di prendere e/o acquistare biglietti dagli sconosciuti;
- vigilare con attenzione il proprio 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 si opera 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 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 Ferrovie dello Stato Italiane:

- 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 come "Stai attento! Fai la differenza" 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.





## Dialogare con Trenitalia

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

E' possibile dialogare con Trenitalia attraverso:

- i punti di Customer service presenti nelle principali stazioni, per assistenza, suggerimenti o informazioni;
- i Call Center per informazioni, acquisti, cambio prenotazioni o biglietti, rimborsi, segnalazioni e reclami;
- sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) nella sezione Assistenza e Contatti per avere assistenza sugli acquisti online e sul programma CartaFRECCIA, o per inoltrare osservazioni, suggerimenti, reclami e richieste di rimborso o di indennità per ritardo.

### La gestione dei reclami, delle richieste di rimborso o di indennità per ritardo

Oltre alle osservazioni e ai suggerimenti, i reclami dei clienti rappresentano un'occasione per conoscere ed intervenire se qualcosa non ha funzionato e pertanto monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati.

I reclami costituiscono, infatti, uno strumento utile a Trenitalia per individuare i settori dove attivare azioni di miglioramento e rispondere alle aspettative e alle esigenze della clientela, aumentandone il livello di soddisfazione.

Maggiori dettagli informativi a riguardo dei reclami giunti a Trenitalia sono pubblicati annualmente all'interno della Relazione sulla qualità dei servizi, e sono a disposizione della clientela sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), alla sezione - Informazioni e Assistenza.

I clienti possono inoltrare reclami, richieste di rimborso e di indennità per ritardo, inviare le proprie segnalazioni e ricevere risposte ai quesiti posti a Trenitalia servendosi degli appositi canali messi a loro disposizione entro 12 mesi dalla data del disservizio.

In particolare:

- accedendo al sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), sezione Informazioni e assistenza/Assistenza clienti/ Reclami e conciliazione (in italiano o in inglese) e compilando l'apposito form e seguendo le istruzioni riportate;
- accedendo al sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), sezione Informazioni e assistenza/ Richiesta di rimborso per i treni nazionali (in italiano o in inglese) e compilando l'apposito form, seguendo le istruzioni riportate;
- recandosi presso i punti di Customer Service, le biglietterie di Trenitalia delle principali stazioni, e compilando gli appositi moduli disponibili in italiano e in inglese.

Trenitalia si impegna a:

- rispondere in modo preciso e tempestivo, non oltre 30 giorni (nei casi di particolare complessità al massimo entro 90 giorni dalla data di ricezione del reclamo, dandone comunque avviso al cliente);
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

## Procedura di conciliazione

I clienti di Trenitalia che non sono soddisfatti della risposta ricevuta ad un reclamo, o che non hanno ricevuto alcuna risposta entro sessanta giorni, possono richiedere la Conciliazione Paritetica.

La procedura di Conciliazione Paritetica prevede che un rappresentante delle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Conciliazione, e un rappresentante di Trenitalia si incontrino al fine di approfondire le contestazioni del cliente e verificare la possibilità di offrire una proposta di composizione amichevole del reclamo presentato.

La procedura di conciliazione è gratuita.

La Conciliazione Paritetica è ammessa per viaggi che soddisfano entrambi i seguenti requisiti:

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

La domanda di conciliazione può essere presentata con modalità web-form oppure tramite mail, fax o raccomandata AR utilizzando l'apposito modulo di richiesta, che può essere scaricato dal sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

L'elenco dei treni ammessi alla Conciliazione Paritetica e tutte le informazioni riguardanti le Associazioni firmatarie possono essere consultate sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).





Trenitalia SpA  
Divisione Passeggeri Long Haul  
Piazza della Croce Rossa, 1  
00161 Roma

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