



Carta dei Servizi 2006 Piemonte



www.trenitalia.com

Trenitalia

Direzione Territoriale Piemonte
Via Nizza, 8bis
10125 – Torino
www.trenitalia.com

direzione.piemonte@trenitalia.it

07/2006

Il nostro impegno con voi

INDICE

Trenitalia: Valori Guida e Impegni	4
La Direzione Territoriale Piemonte: l'offerta	7
Problemi e soluzioni	8
Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno	11
Per comunicare con Trenitalia	17
Le Associazioni dei Consumatori	18

CARTA DEI SERVIZI 2006 **PIEMONTE**

www.trenitalia.com



TRENITALIA: I VALORI GUIDA E GLI IMPEGNI

Per fornire un servizio sempre più efficiente e per seguire le Direttive Europee, il gruppo Ferrovie dello Stato si è riorganizzato in due società: RFI che gestisce le infrastrutture (per esempio le stazioni e le linee ferroviarie) e Trenitalia che gestisce i servizi di trasporto. La Carta dei Servizi presenta, in modo semplice e sintetico, i principi fondamentali che Trenitalia segue nella propria attività, i servizi offerti ai clienti e gli obiettivi che Trenitalia ha programmato di raggiungere nel 2006. Trenitalia applica i seguenti principi fondamentali nel progettare e offrire 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 personale e patrimoniale

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato. Per questo, anche

attraverso istituti di vigilanza, Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre forze dell'ordine.

Uguali diritti

Tutti i clienti di Trenitalia hanno 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 disabili. L'orario IN TRENO e il sito www.trenitalia.com indicano stazioni e mezzi appositamente attrezzati.

Continuità del servizio

Trenitalia garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno. Fanno eccezione i treni periodici segnalati nell'orario IN TRENO e sul sito www.trenitalia.com

Partecipazione

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

Qualità del servizio e sostenibilità

Trenitalia crede che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità



sociale e ambientale. Per questo Trenitalia vuole sia realizzare un servizio efficiente ed efficace, tale da soddisfare le esigenze dei clienti, sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

In particolare, Trenitalia si impegna a:

- **Garantire a tutti i clienti una accessibilità adeguata** ai servizi
- **Soddisfare la domanda di trasporto** anche nelle ore di punta con treni capienti e ad alte prestazioni
- **Offrire informazioni puntuali** e garantire valide soluzioni alternative di viaggio in caso di disservizi
- **Migliorare il decoro e la pulizia delle carrozze** con programmi specifici di intervento
- **Migliorare il comfort a bordo** con treni funzionali, facilmente accessibili e dotati di aria condizionata
- **Favorire l'acquisto di biglietti e abbonamenti** anche attraverso una rete capillare di biglietterie, biglietterie automatiche e di altri punti vendita
- **Integrare il treno con altri mezzi di trasporto** favorendo le soluzioni e gli accordi necessari

- **Garantire la puntualità**, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia gli eventuali disservizi
- **Ridurre l'impatto ambientale** impiegando materiali nuovi e adeguati e razionalizzando la gestione dei rifiuti industriali e delle risorse energetiche.

Gli obiettivi 2006 di Trenitalia per il trasporto nazionale e internazionale e per il trasporto regionale per i diversi fattori della qualità (Puntualità, Regolarità, Ambiente di viaggio, Pulizia, Informazione a bordo, Informazione a terra, Biglietterie, Attenzione all'ambiente) si trovano sul sito www.trenitalia.com alla voce "Carta dei Servizi".



LA DIREZIONE TERRITORIALE PIEMONTE: L'OFFERTA

Fa capo a Trenitalia la Direzione Territoriale Piemonte che gestisce il trasporto locale in tutta la regione.

OFFERTA	
Treni per giorno	960
Mezzi	
Locomotive	112
Mezzi leggeri elettrici	178
Mezzi elettrici termici	146
Carrozze	507
Viaggiatori per giorno	191.000

PROBLEMI E SOLUZIONI

Chiedere un rimborso

Se il biglietto a tariffa ordinaria e regionale non è convalidato, basta presentarlo nelle biglietterie entro due mesi dall'emissione per ottenere il rimborso. Se è convalidato, bisogna presentarlo entro 30 minuti dalla convalida. Se è il viaggiatore a rinunciare al viaggio, tratteniamo il 20% del prezzo del biglietto o rilasciamo un bonus pari all'intero costo del biglietto, valido per comprarne un altro entro 6 mesi. Non prevediamo rimborsi o bonus per somme uguali o inferiori a 8 euro per singolo viaggiatore, al netto delle trattenute. Tra gli abbonamenti, solo quelli annuali sono rimborsabili. Le regole per ottenere i rimborsi si trovano sul sito www.trenitalia.com, alla voce "Condizioni di trasporto".

Fare un reclamo

I reclami ci offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri clienti. Raccogliamo e leggiamo attentamente tutti i reclami. Ci impegniamo a:

- offrire ai clienti i migliori mezzi per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni)



- rispondere in modo preciso e tempestivo, comunque non oltre 30 giorni
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la soluzione dei problemi. Dal 2005 Trenitalia ha un sistema informatizzato che gestisce con efficienza le comunicazioni dei clienti: non solo i reclami ma anche le segnalazioni di guasti, malfunzionamenti eccetera. Grazie a questo sistema e all'integrazione dei canali di comunicazione la capacità di ascolto della Direzione Territoriale Piemonte è aumentata. Nel 2005 sono stati gestiti 2.700 reclami e segnalazioni. Il tempo medio di risposta è stato di 22 giorni.

INVIARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Per inviare reclami e suggerimenti:

- si può utilizzare il sito www.trenitalia.com alla voce "Area clienti"
- per i soli reclami inoltre, si può utilizzare il modulo che si trova in stazione presso tutti i centri di assistenza ai clienti, nelle biglietterie e negli uffici informazioni.

Chiedere un indennizzo

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di Trenitalia sono assicurati con polizze specifiche. Per chiedere l'indennizzo bisogna scrivere a Trenitalia – Assistenza passeggeri, via Giolitti, 2 – 00185 Roma.

QUELLO CHE BISOGNA SAPERE PER VIAGGIARE IN TRENO

È obbligatorio avere il biglietto

I viaggiatori che durante il viaggio o all'arrivo risultano senza biglietto o hanno un biglietto non valido devono pagare il prezzo intero più una multa di 25 euro. Chi ha un biglietto non convalidato o convalidato in modo irregolare deve pagare una multa di 25 euro. Non facciamo multe se nella località di partenza manca la possibilità di comprare il biglietto o di convalidarlo, e se viene avvertito il Capotreno.

Comprare biglietti a tariffa ordinaria e regionale e abbonamenti

Biglietti ed abbonamenti a tariffa ordinaria regionale si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati e presso le biglietterie automatiche. I biglietti si possono comprare anche sul sito www.Trenitalia.com e possono essere ritirati solo presso le biglietterie automatiche delle medie e grandi stazioni o in biglietteria, ma non a bordo. Con il servizio "abbonamenti online" è possibile acquistare abbonamenti integrati e abbonamenti mensili di prima e seconda classe per viaggi fino a una distanza di 250 chilometri su treni Regionali,



Diretti, Interregionali ed Espresso. La consegna è gratuita ed a domicilio. Sul sito non si possono comprare biglietti integrati.

Scegliere l'abbonamento

- **Abbonamenti ordinari settimanali, mensili e annuali:** per chi viaggia spesso su tratte interregionali non superiori ai 250 chilometri
- **Abbonamenti regionali settimanali, mensili e annuali:** per chi viaggia spesso all'interno della regione
- **Biglietti e abbonamenti integrati:** comodi e convenienti, validi per viaggiare sia con Trenitalia che con altre aziende di trasporto pubblico.

Ecco le offerte integrate del Piemonte:

- **Abbonamento Formula:** valido per l'area metropolitana di Torino e per i collegamenti Trenitalia di accesso all'area
- **Piemonte Integrato:** per viaggiare sulle linee Novara-Varallo, Novi-Tortona, Alessandria-Acqui, Alessandria-Ovada, Tortona-Arquata e Ormea-Ceva-Mondovì.
- **Altri vantaggi per chi usa il treno:** Carta Argento e Carta Verde (valide fino al 31 dicembre 2006), Cartaviaggio, Carta Blu e le offerte

Comitive offrono agevolazioni a chi viaggia sui treni regionali.

Viaggiatori Disabili

Trenitalia rivolge ai propri clienti disabili un servizio specifico e professionale che accompagna il cliente nelle fasi principali del viaggio. I punti di riferimento per tutte le esigenze di viaggio della clientela disabile sono i 14 centri di assistenza ai disabili (CAD) che organizzano l'assistenza per il viaggio, ai clienti che ne fanno richiesta, in un circuito di 225 stazioni. Inoltre ci sono circa 900 treni nel trasporto regionale e circa 300 nel trasporto di media e lunga percorrenza che dispongono di postazioni attrezzate per il trasporto dei disabili che viaggiano su sedia a rotelle. Per tutte le informazioni e per la richiesta dei servizi dedicati ai viaggiatori disabili è disponibile il numero unico nazionale 199.30.30.60 attivo tutti i giorni¹.

¹Attivo tutti i giorni orario 7.00-21.00. tariffe per la rete telefonica fissa (a carico del chiamante - iva inclusa) 6,12 eurocent alla risposta e 2,64 eurocent per minuto di conversazione.

Le tariffe per la rete telefonica mobile variano a seconda del gestore.



Cartablu

Dedicata ai clienti disabili, si compra in biglietteria oppure presso un Centro di Assistenza Disabili. Costa 5 euro, vale 5 anni e permette ai clienti di comprare un unico biglietto valido per sé e il proprio accompagnatore.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com alla voce "Servizi per"

Parcheggi

L'elenco si trova sul sito www.trenitalia.com

Biciclette

Sui treni abilitati, ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta comprando il supplemento-bici valido 24 ore. In alternativa può comprare un altro biglietto di corsa semplice in seconda classe. Ogni viaggiatore può trasportare gratis una bicicletta nell'apposita sacca (cm 80 x 100 x 40).

Bagagli a mano

Ogni passeggero può portare gratis con sé dei bagagli, a condizione che non diano fastidio agli altri viaggiatori e che non contengano materiali

nocivi o pericolosi. I passeggeri devono custodire i propri bagagli. Trenitalia risponde dei danni solo in caso di incidente ferroviario di cui sia responsabile. Per maggiori informazioni sull'indennizzo consultare il sito www.trenitalia.com alla voce "Normativa".

Piccoli animali

I passeggeri possono trasportare gratis cani di piccola taglia da portare in grembo e altri piccoli animali domestici chiusi in una gabbia non più grande di cm 70 x 50 x 30.

I cani di grosse dimensioni possono essere trasportati al 50% della tariffa e pagando un massimo di 5 euro, secondo le "Condizioni di trasporto" che si trovano sul sito www.trenitalia.com

Riconoscere il nostro personale

Ogni persona che lavora per Trenitalia ha un'uniforme e un cartellino di identificazione con numero di matricola e profilo professionale. Il personale in contatto con il pubblico segue corsi di aggiornamento e formazione su norme e comportamenti.



PER SAPERNE DI PIÙ

- **Orario In Treno in tutta Italia**
Informazioni valide per tutta Italia (€ 5).
- **Orario In Treno Piemonte**
Informazioni valide all'interno della regione (€1,50).
- **Uffici informazioni, biglietterie e agenzie di viaggio**
- **Call Center di Trenitalia: 89.20.21²**
Numero unico nazionale per informazioni, acquisto dei biglietti e prenotazioni (€ 0,30 alla risposta e € 0,54 al minuto da telefono fisso, IVA inclusa).
- **Sito: www.trenitalia.com**
Tutte le informazioni, in tempo reale.
- **In caso di sciopero** è disponibile il numero telefonico gratuito 800 89 20 21

²Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h.

Da telefono fisso: Scatto alla risposta: 30 centesimi di euro (IVA inclusa)

Costo al minuto: 54 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. Nel caso in cui siano ammesse le chiamate all'89 20 21, si deve comunque anteporre il 12 prima di comporre la numerazione.

SMS2GO



Per ricevere via sms le informazioni sui treni che si usano abitualmente. Il servizio è gratuito per chi si iscrive su Internet. Sul sito www.trenitalia.com le informazioni di dettaglio per accedere al servizio.

VIAGGIATRENO

Visualizza la mappa della rete ferroviaria dell'Italia o di una regione. I diversi colori indicano l'andamento della circolazione sulle linee, segnalando gli eventuali ritardi. Selezionando una linea è possibile avere informazioni sui treni che stanno viaggiando.

È anche possibile avere informazioni su un singolo treno: il ritardo accumulato durante il percorso, il ritardo in partenza dalle singole stazioni, gli orari di partenza e di arrivo effettivi e quelli programmati.

Il servizio è disponibile sul sito www.trenitalia.com, ma presto lo sarà anche sul computer palmare del personale di bordo oppure chiamando il Call Center di Trenitalia.

Viaggiatreno è attivo dal 1° ottobre 2006.

PER COMUNICARE CON TRENITALIA

Flavio Campo

Tel. 011 6652036 - Fax 06 43361221

e-mail: rapclientela.pi@trenitalia.it



LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

ACU

Via Beaumont, 68 – 10138 Torino
Tel. 011 434964 – Fax 011 4477555
e-mail: acutorino@libero.it

ADICONSUM

Via Parma, 36 – 15100 Alessandria
Tel. 0131 253132 – Fax 0131 253132

ADOC PIEMONTE

Via Alessandria, 8/B – 10141 Torino
Tel. 011 2406626 – Fax 011 2475333

ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

Viale Pilone, 15/17 – 14100 Asti
Tel. 0141 599090 – Fax 0141 535284

CITTADINANZATTIVA

Via della Rocca, 20 – 10123 Torino
Tel. 011 8122381 – Fax 011 8124473
e-mail: c.a.torino@libero.it

FEDERCONSUMATORI

Via Pedrotti, 25 – 10152 Torino
Tel. 011 853 – Fax 011 2485897
e-mail: sportello@federconsumatori-torino.it
Via Mameli, 7/B – 28100 Novara
Tel. 0321 611202 – Fax 0321 399597

FIAB (BICI E DINTORNI)

Via Andorno, 35b – 10152 Torino
Tel. e Fax 011 888981
e-mail: biciedintorni@libero.it
www.biciedintorni.org

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via S. Francesco d'Assisi, 17 – 10122 Torino
Tel. 0114367413 – Fax 011 5215961

TREKKINGITALIA

Via San Martino, 104/A – 10137 Torino
Tel. e Fax 011 3248265
e-mail: torino@trekkingitalia.com

UNIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Largo Don Minzoni, 8 – 28100 Novara
Tel. 0321 612440/457250 – Fax 0321 451044

